



LEADER
EESTI



Europe Maaelu Arengu
Põllumajandus- ja
Riigikaitsefondid
Euroopa Investimis- ja
Innovatsioonifondid



TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž

Lahemaa rahvuspargi turismipiirkonna külastaja uuringu tulemuste analüüs (2020)

Uuringu aruanne

Uuringu teostaja ja aruande autor: Tatjana Koor

TÜ Pärnu kolledž

Tatjana.koor@ut.ee

21.08.2020

Uuring on valminud Arenduskoda MTÜ tellimustööna

Sisukord

Sissejuhatus ja uuringu korraldus.....	3
Uuringu tulemuste analüüs	4
1. Vastaja profiil ja käitumismustrid (ankeedi III osa)	4
2. Küllastaja taustinfo, käitumine ja seda mõjutavad tegurid (ankeedi I osa)	5
3. Lahemaa küllastaja profiil ja käitumine Lahemaa küllastamisel	16
Uuringu tulemuste lühikokkuvõte.....	31
Lisad.....	32
Lisa 1. Eestikeelne ankeet	32
Lisa 2. Märksõnad, mis seostuvad vastajatele Lahemaaga	36

Sissejuhatus ja uuringu korraldus

Uuringu eesmärk oli selgitada välja Lahemaa rahvusparki turismipiirkonna külastaja profiili, käitumismustreid, rahulolu, valikuid mõjutavaid tegureid ning sihtkoha arendamise võimalusi. Uuring viidi läbi rahvusvahelise LEADER koostööprojekti "Säästva turismi arendamine" raames perioodil 16.03.-6.08.2020 Arenduskoda MTÜ tellimusel.

Uuringu ankeeti (vt lisa 1) koostas Tatjana Koor tuginedes sihtkohas (Lahemaal) varasemalt teostatud uuringu ankeedile ja sihtkoha arendamist käsitlevatele teaduslikele allikatele ning mudelitele (sh 6A mudel, klienditeekonnamudel, kohandatud SERVQUAL, Holsat, soovitusindeks ehk NPS jne). Ankeet oli koostatud kolmes keeles: eesti, inglise ja vene keeles. Kõikides keeltes oli ankeedi sisu sama. E-ankeedid olid koostatud LimeSurvey keskkonnas.

Ankeet koosnes 26 küsimusest, mis olid jaotatud kolmeks plokiks:

- 1) külastaja käitumist iseloomustavad küsimused;
- 2) Lahemaa rahvusparki turismipiirkonna külastuse ja rahuloluga seotud küsimused;
- 3) vastaja profiiliga seotud küsimused.

Ankeedid edastati Lahemaa rahvusparki turismipiirkonna kohalike turismiasjaliste e-posti teel palvega jagada seda enda klientide listides ja muudes kanalites. Täiendavalt jagati ankeedid Facebook'is (autori isiklikul kontol ja Triin Puhu kontol ning rühmas „21. sajandi turismitöötaja ja turismiettevõtja“ palvega jagada ankeete enda kanalites. Lisaks tehti QR-koodid, mis suunasid e-ankeetidele. QR-koodid koos selgitava tekstiga printiti välja ja paigutati infolehtena sihtkohas infotahvlitele küsides eelnevalt selleks luba kohalike omavalistustelt.

Uuringu läbiviimist ja eesmärgi saavutamist mõjutas Covid-19 ning sellest tingituna kehtestatud eriolukord ning edasised piirangud Eestis ja mujal maailmas, mis piirasid oluliselt väliskülastajate liikumist ning ettevõtetete tegevust. Seda võib pidada ka üheks põhjuseks, miks vastajate arv jäi tagasihoidlikuks (ankeeti avati ja vaadati 295 korda, kuid täidetud kujul esitati vaid 133 ankeeti) ning enamus vastajaid olid Eestis elavad inimesed. Seetõttu ei saa saadud tulemuste põhjal teha üldistusi väliskülastaja kohta. Lisaks, kuna enamus vastajaid olid pärit Harjumaalt ja Lääne-Virumaalt, siis mujalt pärit külastajate tagasiside põhjal saadud tulemusi küll tuuakse aruandes välja, kuid nende alusel üldistusi teha ei saa.

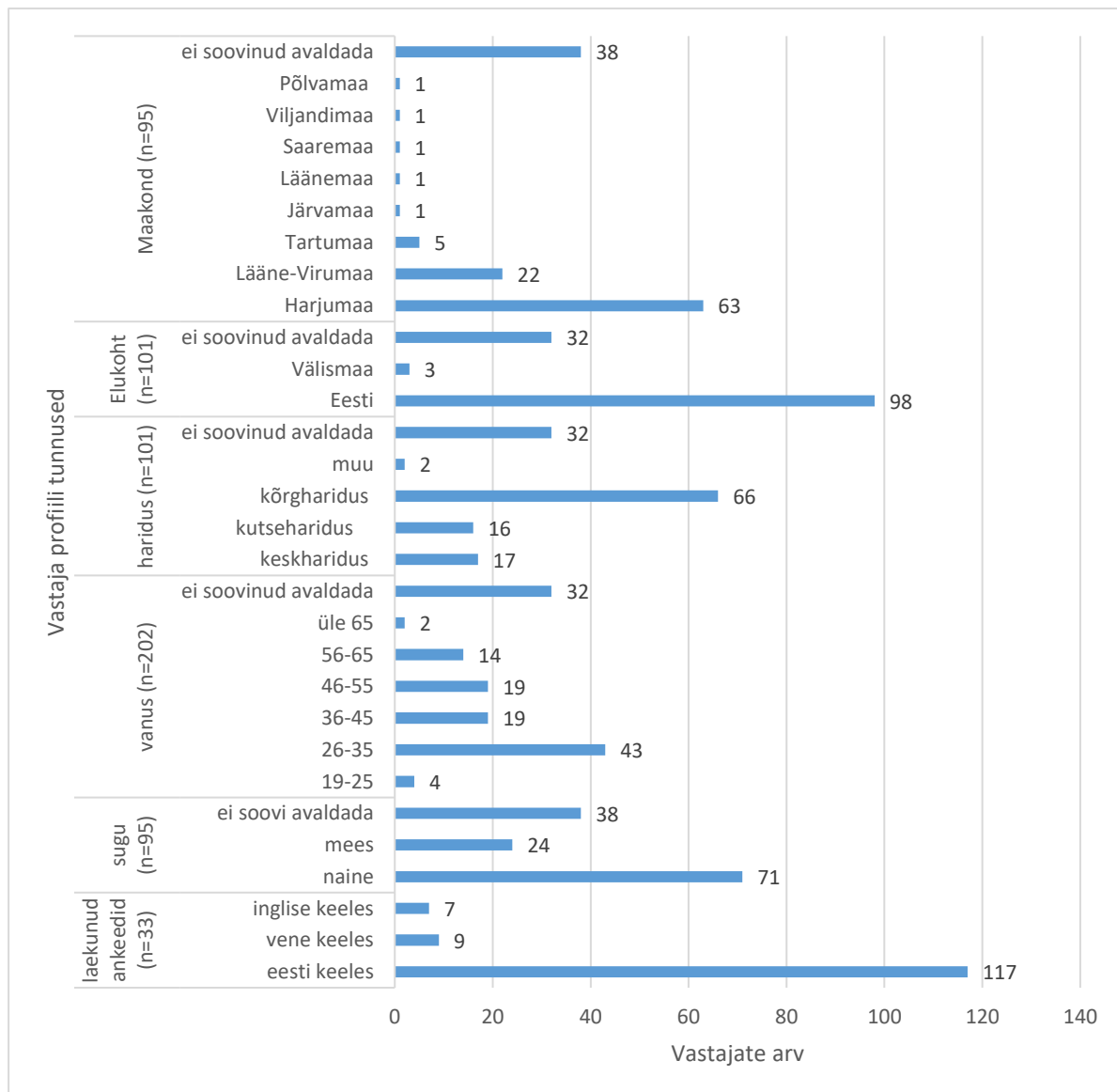
Ankeedile vastas 133 inimest. Küsimustele vastamine oli vabatahtlik ning vastajal oli võimalus jätta soovi korral küsimusele vastamata. Mõne küsimuse puhul võis vastaja valida mitu vastusevarianti. Seetõttu on kohati vastajate või vastuste arv erinev. Seda võeti analüüsi koostamisel ja tulemuste esitamisel arvesse ning analüüsi aluseks olevad arvud on esitatud tekstis, joonistel ja tabelites. Joonistel märgitud „n“ näitab vastavale küsimusele või väitele antud vastuste arv või vastanute arvu. Juhul, kui vastaja ei ole mingit teenust kasutanud (nt majutust sihtkohas), sai ta valida vastusevairandiks „ei oska öelda“.

Uuringu teostamisel oli abiks Triin Puhu, kes kasutab saadud andmeid magistritöö uuringus. Magistritöö esialgseks teemaks on „Sihtkoha arendamine Lahemaa rahvusparki turismipiirkonna näitel“ ning selle esitamine on kavandatud kevadele 2021. aastal.

Uuringu tulemuste analüüs

1. Vastaja profiil ja käitumismustrid (ankeedi III osa)

133st täidetud ankeetidest olid eestikeelseid 117, venekeelseid üheksa ja inglisekeelseid seitse. 71 vastajat olid naised ja 24 mehed. 38 vastajat ei soovinud enda sugu avaldada. Enam vastajaid oli vanuserühmas 26-35 (43 inimest). Seejuures oli see levinum vastusevariant nii naiste kui ka meeste seas. Sellele järgnes vanuserühm 36-45 (14 inimest), 46-55 (14 inimest) ja 56-65 (14 inimest). Vastajaid vanuses „kuni 18“ ei olnud. Vastaja profiili tulemusi ilmestab joonis 1.

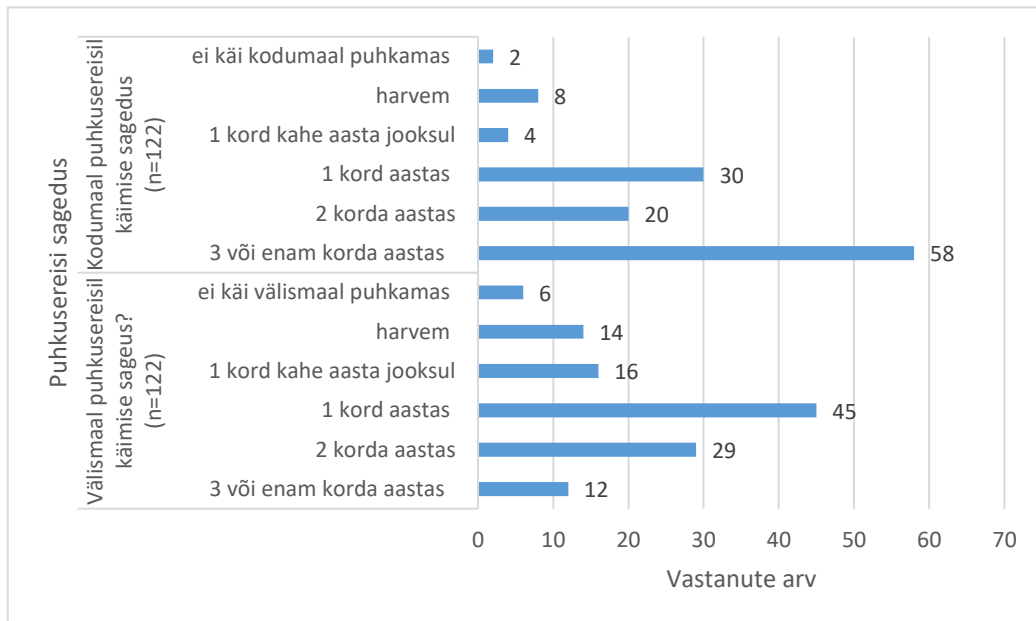


Joonis 1. Vastajate profiili tunnused

Enamus vastajaid olid kõrgharidusega (66 vastajat), millele järgnes üsna võrdselt keskharidus ja kutseharidus (vastavalt 17 ja 16 vastajat). Põhiharidusega vastajaid ei olnud. Kaks vastajat valisid variandi „muu“ täpsustades, et neil on keskeriharidus. Vastajatest 98 märkisid elukohaks „Eesti“ ja kolm „välismaa“. Üks välismaal elavatest inimestest täpsustas elukohana Hollandi. 32 vastajat ei soovinud elukohta avaldada. Maakonniti oli jaotus ebaühtlane. Enamus vastajaid olid pärit Harjumaalt (63) ja Lääne-Virumaalt (22). Tartumaalt oli 5 vastajat ning Läänemaalt, Saaremaalt, Viljandimaalt, Järvamaalt ja Põlvamaalt üks vastaja. Mujalt vastajaid ei olnud.

2. Külastaja taustinfo, käitumine ja seda mõjutavad tegurid (ankeedi I osa)

58 vastajat 122st käib kodumaal puhkamas „3 või enam korda aastas“, 30 vastajat käib „1 kord aastas“ ning 20 inimest „2 korda aasta“ (vt joonis 2 ülemine osa). Mõningaid erisusi võrreldes üldtulemusega esines vanuserühmade lõikes. Nimelt puhkavad vastajad vanuses 19-25 kodumaal harvem (enam esinenud vastus „1 kord aastas“) ning vastajad vanuses 26-45 sagedamini (populaarsemad vastused „3 või enam korda aastas“ ja „2 korda aastas“). Tulemustes erisusi soo, hariduse, elukoha ja ankeedi keele alusel ei olnud.

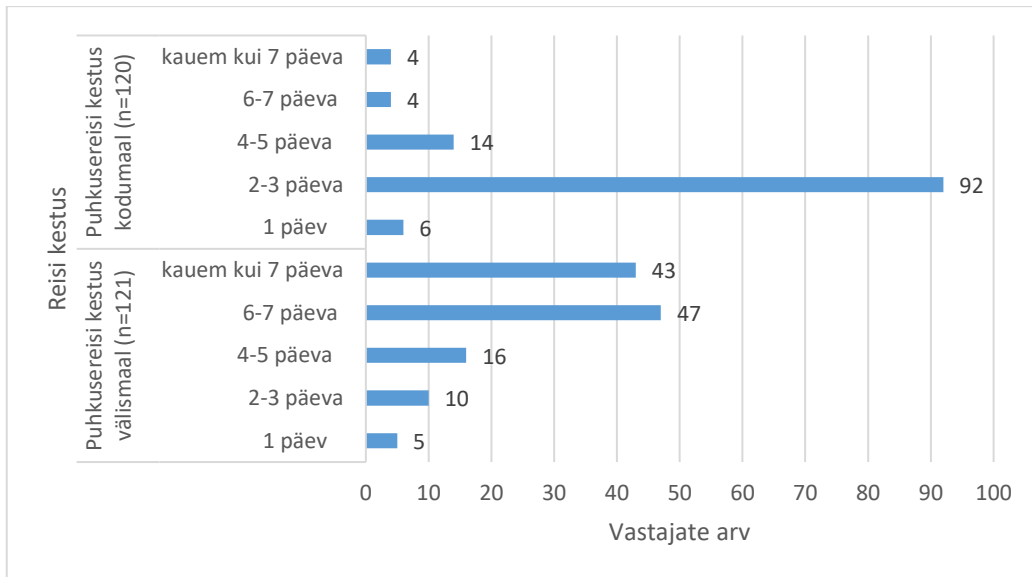


Joonis 2. Kodumaal ja välismaal puhkusereisil käimise sagedus

Välismaal puhatakse mõnevõrra harvem (vt joonis 2 alumine osa). Enamus (45 vastajat) puhkab välismaal „1 kord aastas“, 29 vastajat puhkab välismaal „2 korda aastas“, 16 vastajat „1 kord kahe aasta jooksul“ ning harvem (14 vastajat). Võrreldes tulemusi soo alusel võis meeste puhul täheldada mõnevõrra harvemalt välismaal puhkamist (teisel kohal vastusevariant „harvem kui 1 kord kahe aasta jooksul“). Sarnane olukord oli ka noorema (vanus 19-25) ja vanema (vanus 56 ja enam) vanuserühma puhul, kus populaarsuselt teine vastus oli „1 kord kahe aasta jooksul“.

Eestis või välismaal elavate inimeste vastused välismaal puhkamise sageduse osas ei erinenud, kuid siinkohal tuleb võtta arvesse, et välismaa elukohana märkinud vastajate arv oli liiga väike, et põhjalikumad järeldused teha. Eesti elanike vastuseid analüüsid võib täheldada, et Lääne-Virumaal elavad inimesed reisivad välismaal harvem, kui näitas üldtulemus. Teistest eristusid tugevalt Tartumaal elavate inimeste vastused, kellest enamik (6 10st) ütlesid, et ei käi välismaal puhkamas, kuid vastajate arvust lähtuvalt ei saa seda üldtõena käsitleda. Hariduse alusel vastustes erisusi võrreldes üldtulemusega ei esinenud, kuid kutseharidusega vastajate vastused kaldusid pigem harvema välismaal puhkamise poole. Analüüsid vastuseid vastaja keele alusel, võib öelda, et vene keelt kõnelevad vastajad käivad võrreldes teistega sagedamini välismaal puhkamas (8st 5 valisid vastusevariandi 3 või enam korda aastas), kuid ka siin vastajate tagasihoidliku arvu tõttu ei saa üldistusi teha.

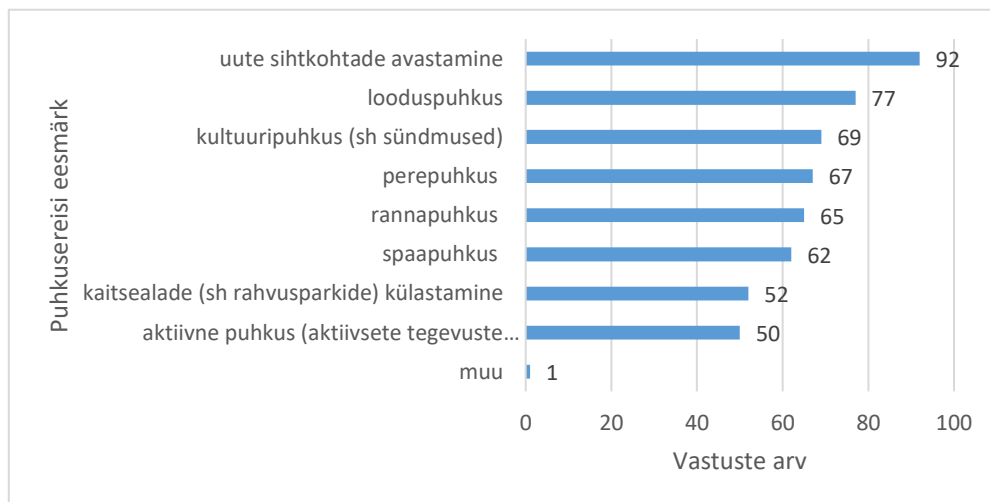
Kodumaal puhkusereisi kestus (vt joonis 3 ülemist osa) on enamast 2-3 päeva (92 vastajat 120st), millele järgneb 4-5 päeva (14 vastajat) ja 1 päev (6 vastajat). Võrreldes tulemust vanuse, hariduse, elukoha ja muude näitajate alusel erisusi üldtulemusega ei täheldatud. Vaid meeste puhul võib näha mõningast erisust – populaarseim vastus on ka neil 2-3 päeva (17 vastajat 24st), kuid teisel kohal on võrdset 1 päev, 3-5 päeva ja 6-7 päeva (kõiki valis 2 vastajat).



Joonis 3. Puhkusereisi kestus välismaal ja kodumaal

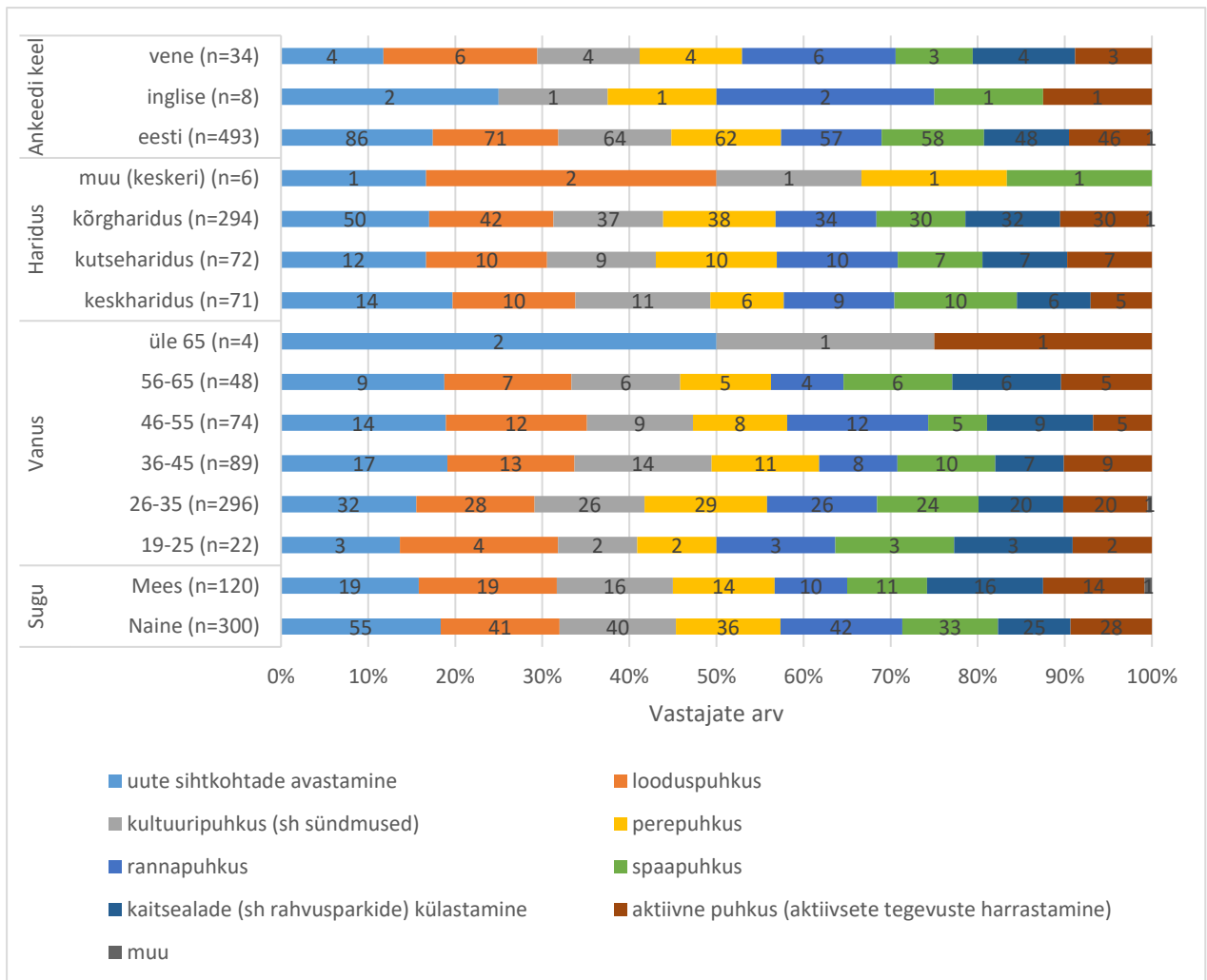
Välismaal kestab puhkusereis kauem (vt joonis 3 alumist osa) – enamasti 6-7 päeva (47 vastajat 121st) ja enam kui 7 päeva (43 vastajat 121st). Soo ja elukoha (välismaal või Eestis) alusel erisusi ei olnud, kuid vanuse, hariduse ja elukoha (maakond) puhul võis täheldada mõningaid erisusi. Näiteks vanuses 26-35 käiakse välismaal puhkamas kauem (populaarsuselt esimene variant oli „enam kui 7 päeva“). Vanuses 56-65 on populaarsuselt teisel kohal võrdselt „kauem kui 7 päeva“ ja „4-5 päeva“ ehk selle vanuserühma puhkusereisid välismaal võivad kesta lühemat aega kui teiste vanuserühmade puhul. Sarnane olukord on ka keskkhariduse ja keskeriharidusega vastajate puhul. Harjumaal elavad inimesed puhkavad samuti välismaal kauem (esimene valik „kauem kui 7 päeva“, mida valis 27 vastajat 63st, ning teine valik „6-7 päeva“, mida valis 20 vastajat 63st).

Järgnevalt uuriti, mis eesmärgil puhkusereisil käiakse. Antud küsimuse puhul võis valida kõik sobivad vastused. Kokku esitati 535 vastust. Peamine puhkusereisi eesmärk on uute sihtkohtade avastamine (92 vastajat), millele järgneb looduspuhkus (77), kultuuripuhkus (69), perepuhkus (69), rannapuhkus (67), spaapuhkus (62) jne (vt joonis 4). Looduspuhkuse populaarsus on põhjendatav sihtkohaga, kus uuring läbi viidi, ning lisaks Covid-19 pandeemiast tingitud olukorraga, kus paljud sisetingimustes pakutavad võimalused olid kinni. Valiku „muu“ puhul lisati täpsustusena „ued tutvused ja eraelu“.



Joonis 4. Puhkusereisi eesmärk (n=535)

Tulemused soo, vanuse, hariduse ja teiste tunnuste alusel olid mõnevõrra erinevad, mis tähendab, et erinevate sihtrühmade puhul ei ole puhkusereisi eesmärgid alati samad, kuigi esineb ka sarnasusi (vt joonis 5). Naistel oli peamine puhkusereisi eesmärk uute sihtkohtade avastamine (55 vastust 300st), millele järgnes aga rannapuhkus (42 vastust 300st). Edasi sarnanes valik üldtulemustega. Meeste puhul oli esimesel kohal uute sihtkohtade avastamine ja looduspuhkus (mõlema puhul 19 mainimist 120st), seejärel kultuuripuhkus ja kaitsealade külastamine (mõlema puhul 16 mainimist) ning seejärel perepuhkus ja aktiivne puhkus.

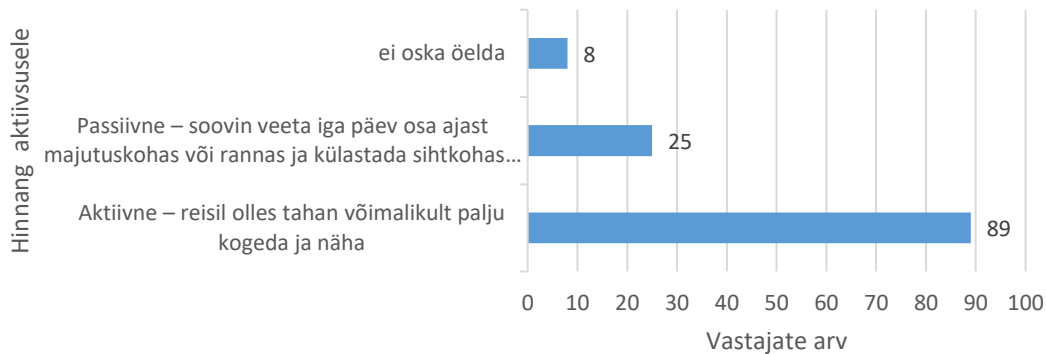


Joonis 5. Puhkusereiside eesmärgid vastajate soo, vanuse, hariduse ja ankeedi keele alusel

Vanuserühmade lõikes oli esimene valik kõikide puhul „uute sihtkohtade avastamine“, kuid edasi esines mõningaid erisusi (vt joonis 5). Näiteks vanuses 26-35 populaarsuselt teine vastus oli perepuhkus, millele järgnes looduspuhkus. Vanuserühmas 36-45 oli teiseks populaarseks vastuseks kultuuripuhkus ja siis looduspuhkus ning vanuses 46-55 oli teisel kohal võrdse tulemusel looduspuhkus ja rannapuhkus.

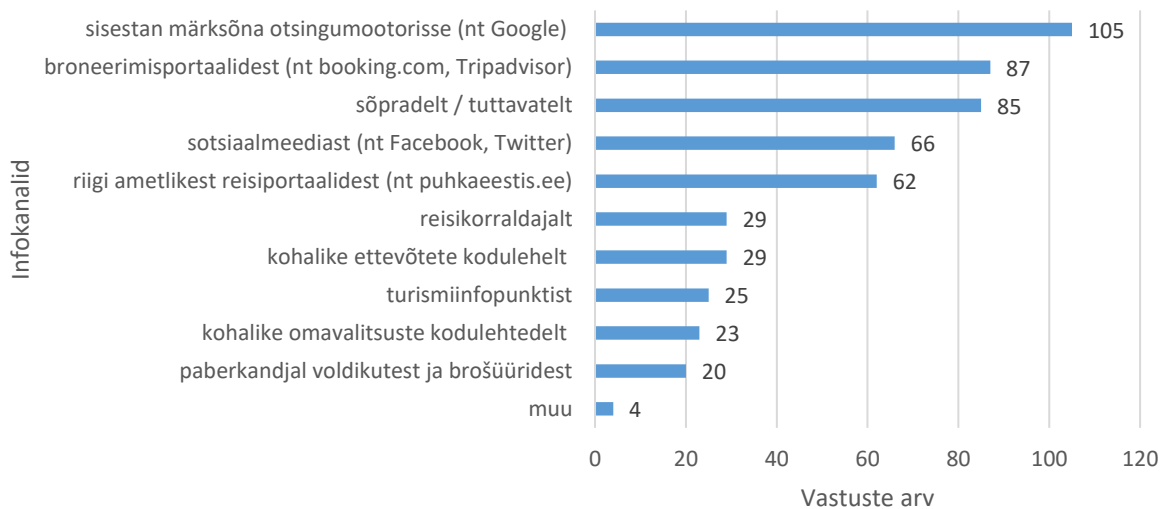
Erineva haridusega vastajate puhul on esimesel kohal samuti „uute sihtkohtade avastamine“ (vt joonis 5), teisel kohal „kultuuripuhkus“ ning kolmandal kohal võrdse tulemusel „spaapuhkus“ ja „looduspuhkus“. Kutseharidusega vastajate puhul jagavad teist kohta võrdse tulemusel kolm eesmärki: loodus-, ranna- ja spaapuhkus. Kõrgharidusega vastajate tulemus on sarnane üldtulemusel. Elukoha alusel erisusi puhkusereisi eesmärgis võrreldes üldtulemusel (vt joonis 5) ei esinenud. Seevastu vastajad, kes täitsid ankeedi vene keeles, märkisid, et nende peamine puhkusereisi eesmärk on loodus- ja rannapuhkus, mis erines esimesest valikust muude profiili tunnustega vastajate puhul.

Enamus vastajaid (122st 89) hindasid end aktiivseks puhkajaks ehk reisijaks, kes soovib reisil olles võimalikult palju kogeda ja näha (vt joonis 6). 25 vastajat 122st hindasid end passiivseks puhkajaks ehk puhkajaks, kes soovib pigem veeta iga päev osa ajast majutuskohas või rannas ja külastada sihtkohas vaid mõnda kohta. 8 vastajat ei osanud valikut teha. Analüüsidest tulemusi vanuse, soo ja teiste vastajate profiili tunnuste alusel, selgus, et sarnane tulemus ehk enamus vastajatest on aktiivsed puhkajad, kehtib kõikide vastajarühmade puhul sõltumata nende vanusest, haridusest, elukohast ja muudest tunnustest.



Joonis 6. Vastajate hinnang endale kui reisijale (aktiivne vs passiivne) (n=122)

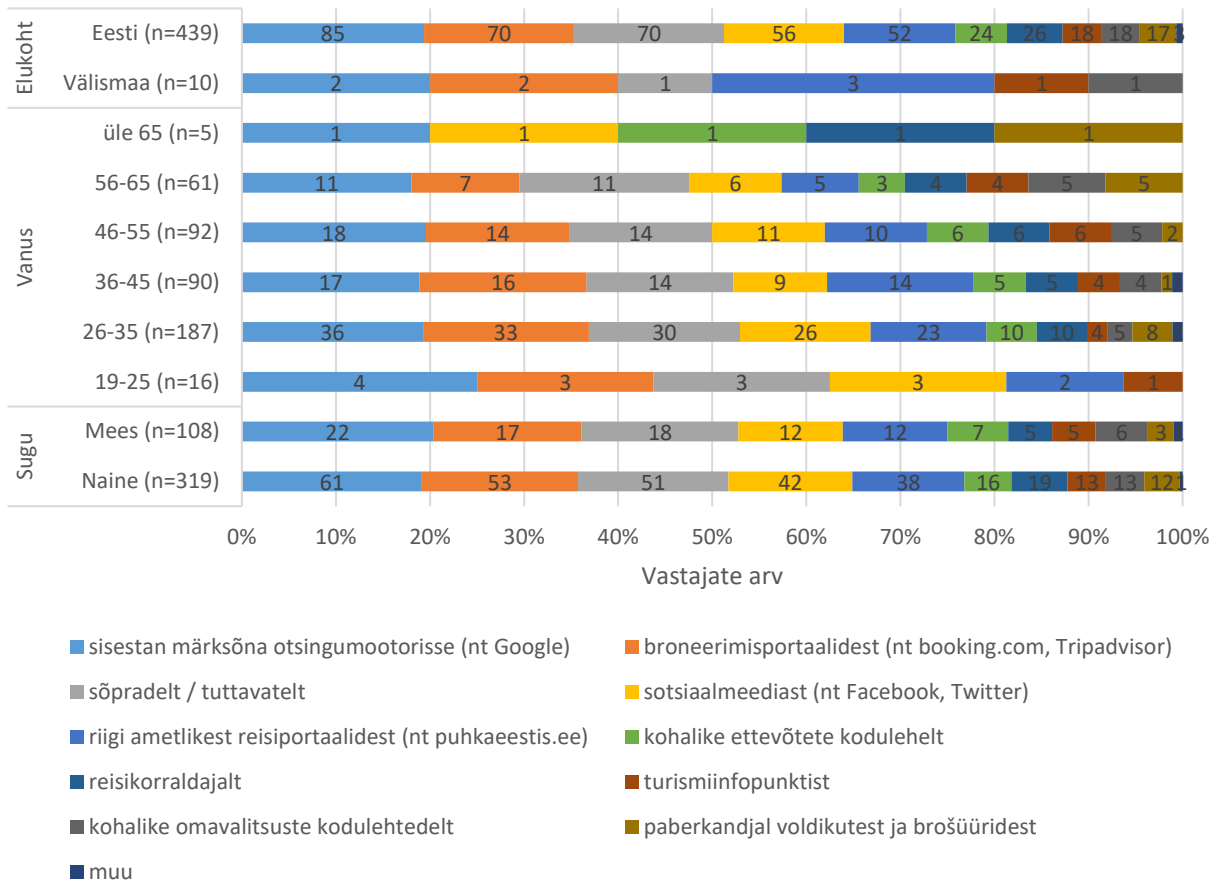
Järgnevalt küsiti, kust otsitakse informatsiooni sihtkoha kohta (vt joonis 7). Antud küsimuse puhul võis valida kõik sobivad vastusevariandid. Kokku anti 535 vastust. Tulemustest selgus, et peamised infokanalid on otsingumootor (105 valikut 535st), broneerimisportaalid (87), sõbrad ja tuttavad (85), sotsiaalmeedia (66) ja riigi ametlikud reisiportaalid (62) nagu puhkaeestis.ee ja visitestonia.ee. Teised kanalid olid tagasihoidlikuma esindatusega. „Muu“ all toodi välja allikana Lonelt Planet, töö ja GoogleMaps rakenduses otsides.



Joonis 7. Kanalid, kust otsitakse informatsiooni sihtkoha kohta (n=535)

Analüüsidest vastuseid erinevate tunnuste alusel, selgus, et suuri erisusi ei ole ning kõikide vastajate puhul sõltumata nende profiilist olid esimesed viis infokanalit samad ning esimene valik kõikide puhul oli otsingumootor. Vaid välismaalased nimetasid esimese valikuna riigi ametlikke reisiportaale ning teise valikuna koos otsingumootoriga oli mainitud broneerimisportaale. Samas, kuna välismaalaste arv uuringus oli väga väike, ei saa selle alusel üldistusi teha.

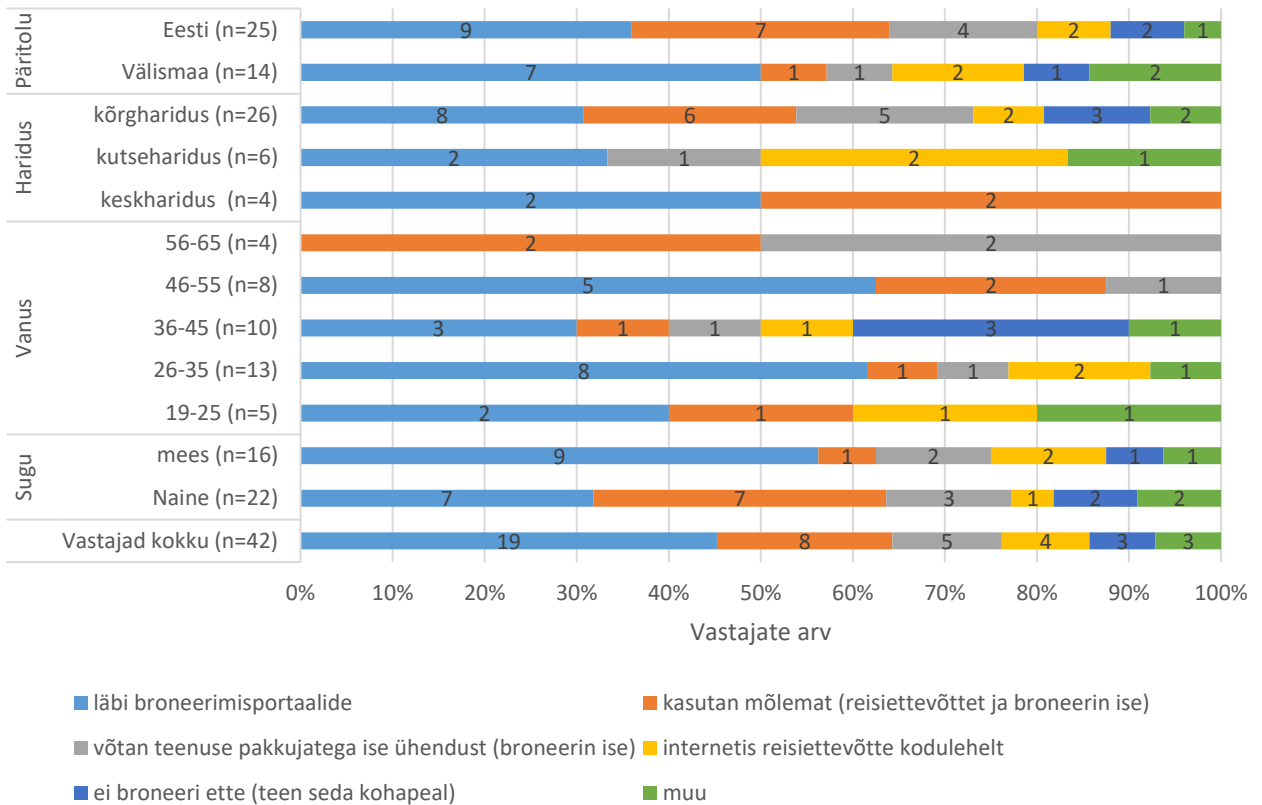
Mõningad erisused esinesid (vt joonis 8) vanuserühmade lõikes, kus erisus seisnes selles, et mõned infokanalid olid järjekorras kas samaväärsed või üks positsioon madalamal või kõrgemal. Näiteks vastajatele vanuses 19-25 oli otsingumootorite, broneerimisportaalide ja sõprade/tuttavate kõrval sama oluline ka sotsiaalmeedia. Vastajatele vanuses 35-46 olid sõprade/tuttavatega samavõrd tähtsad infoallikad riigi ametlikud reisiportaalid. Vastajatele vanuses 56-65 on kõige tähtsamat kaks infoallikat: otsinguportaalid ja sõbrad/tuttavad. Sarnaselt meeste valikule on kõrgharidusega vastajatele mõnevõrra olulisem infokanal sõbrad/tuttavad kui broneerimisportaalid.



Joonis 8. Kasutatavad infokanalid soo, vanuse ja elukoha lõikes

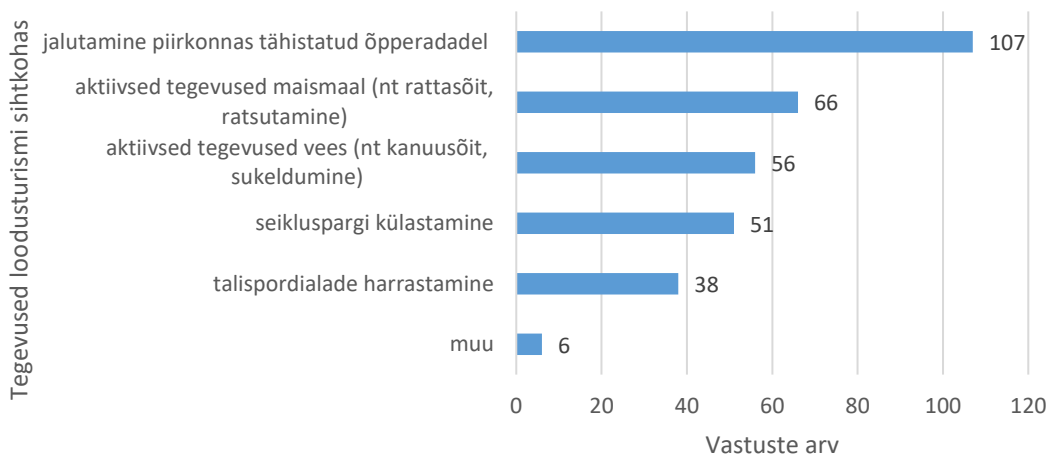
Edasi küsiti, kuidas broneeritakse puhkuse reisi. Sellele küsimusele vastanute arv on väiksem kui teiste küsimuste puhul, kuna ankeedi koostamisel LimeSurvey keskkonnas vigas tõrge ning eestikeelses ankeedis ei olnud see küsimus algselt nähtav. Kui viga avastati, siis selleks ajaks olid juba paljud vastanud ning seetõttu tugineb selle küsimuse analüüs väiksemale vastajate arvule. Enamus (42st 19) vastajaid broneerib puhkuse reise kasutades broneerimisportaalid (nt Booking.com, Airbnb, Expedia jne). Sellele järgnes „kasutan mõlemat (reisiettevõtte teenuseid ja broneerin ise)“, mida valis 8 vastajat 42st. Kolmandal kohal oli „võtan teenuse pakkujatega ise ühendust (e-post, tel.) ehk broneerin ise“ (42st 5).

Erinevalt üldtulemustest (vt joonis 9) oli meeste vastustes võrdselt valitud „võtan teenusepakkujaga ise ühendust“ ning „internetis reisiettevõtete kodulehelt“. Vanuses 36-45 oli esimeseks valikuks broneerimisportaalid ning „ei broneeri ette“. Kõrg- ja keskhariidusega vastajate valikud üldtulemustest ei erine, kuid kutseharidusega vastajad kasutavad broneerimisportaalid ja internetis reisiettevõtete kodulehti. Sarnaselt kutseharidusega vastajatele vastasid ka välimaal elavad külastajad ning inglisis- ja venekeelseid ankeete täinud vastajad. Keegi vastajatest ei broneeri reisi reisiettevõtetes kohapeal.



Joonis 9. Puhkusereisi broneerimise kanalid soo, vanuse ja hariduse lõikes

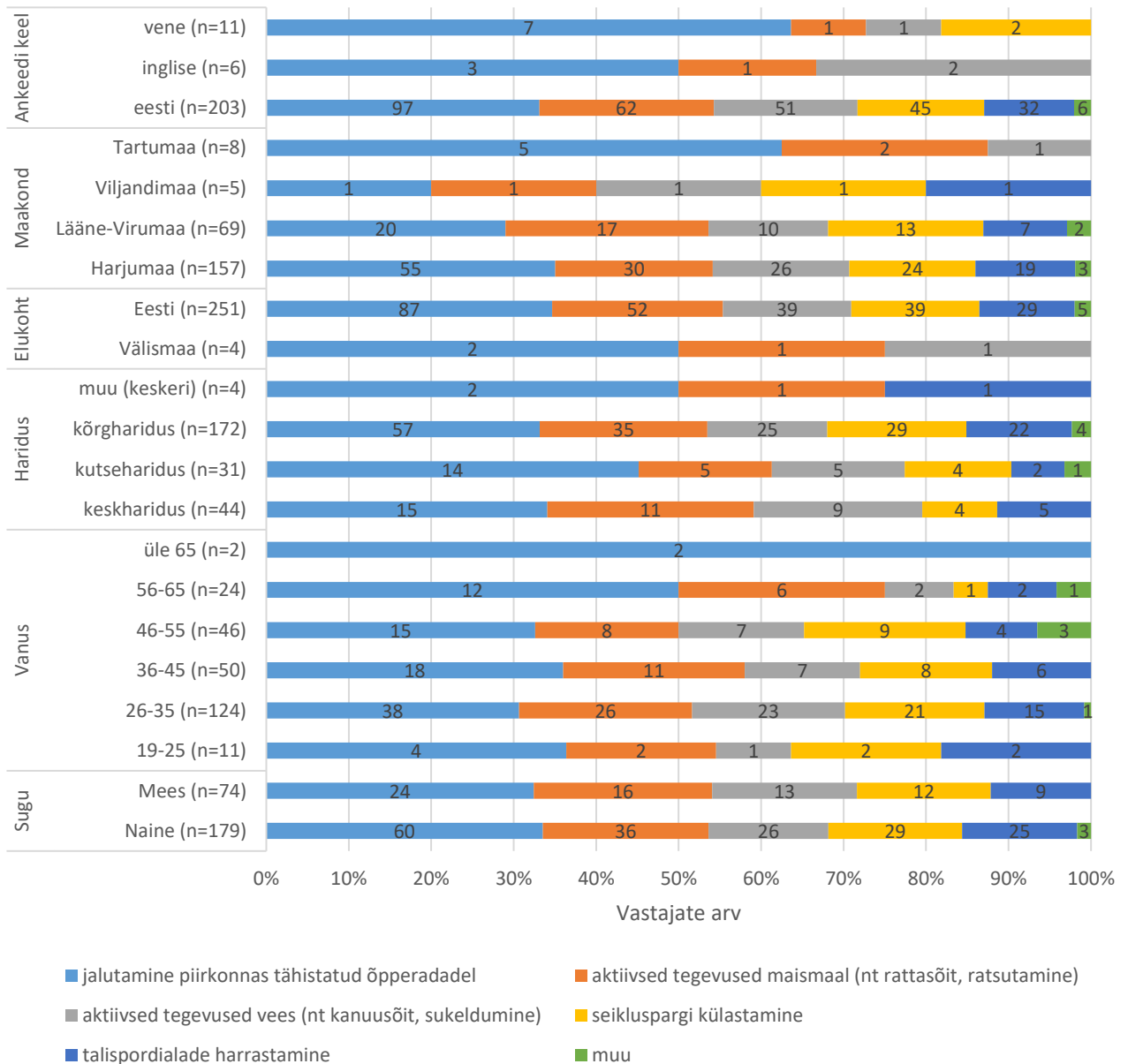
Uurides, milliseid aktiivseid tegevusi soovitakse loodusturismi sihtkohas viibides teha, saadi 324 vastust (vt joonis 10), sest valida sai kõik sobivad vastusevariandid. Populaarsem tegevus oli jalutamine piirkonnas tähistatud õpperadadel (107 valikut 324st). Teisena soovitakse harrastada aktiivseid tegevusi maismaal (66). Mõnevõrra vähem sooviti tegeleda aktiivsete tegevustega vees (56) ja külastada seiklusparki (51). Talispordialadega soovis tegeleda 38 vastajat.



Joonis 10. Aktiivsed tegevused, mida soovitakse harrastada loodusturismi sihtkohas (n=324)

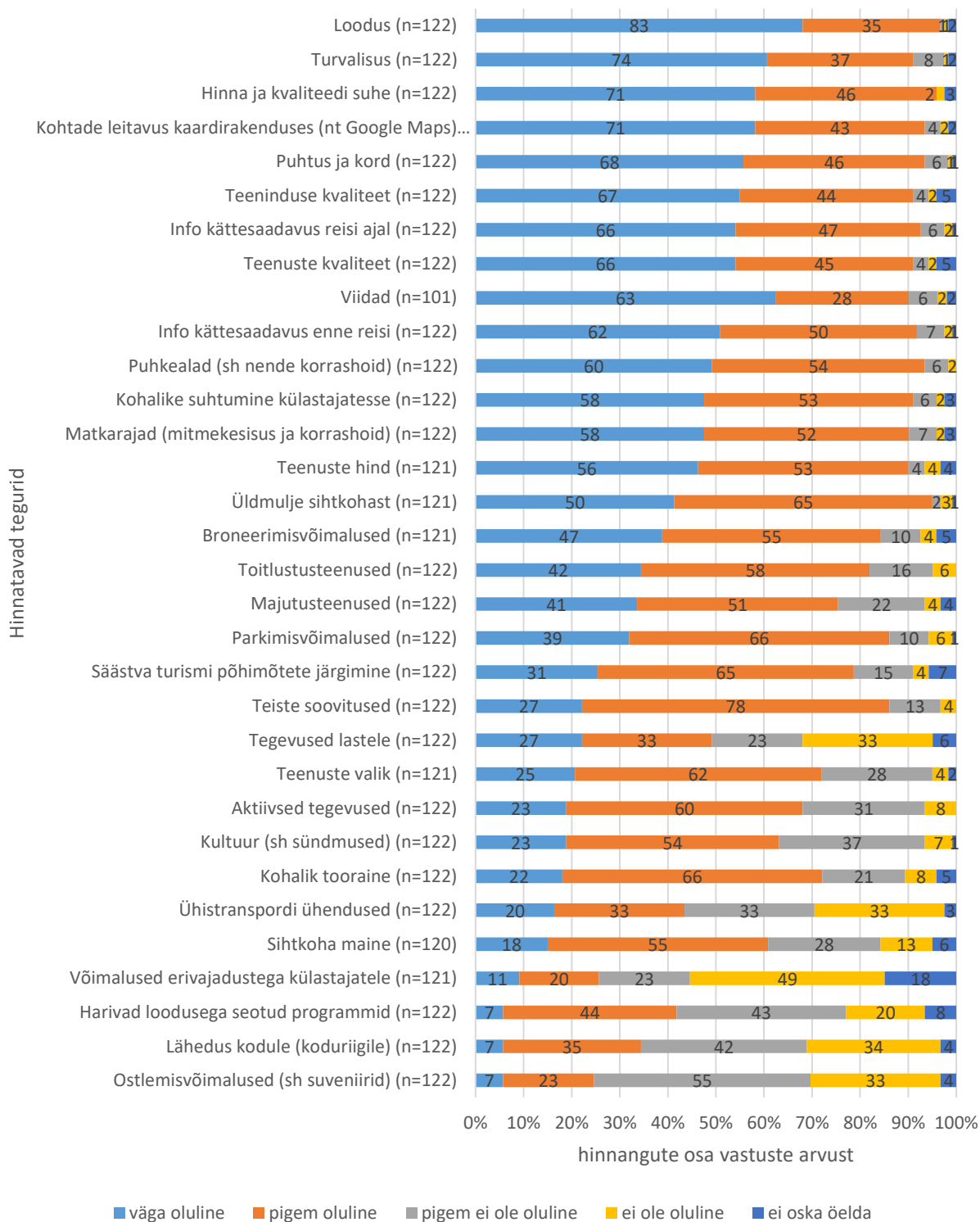
„Muu“ vastuse variandi puhul täpsustati kahel korral jalutamist/kõndimist ning ühel korral kalastamist, millegi ekstreemse tegemist ja tootmatalude, avatud ilu- ning kollektsioonaeade külastamist. Lisaks on oluline mainida, et paljud vastajad märkisid antud küsimusele vastamisel sobivaks kõik välja pakutud variandid, mis näitab, et enamus vastajatest soovib sihtkohas tegeleda erinevate tegevustega.

Vaadates tulemusi rühmade lõikes, võib öelda, et meeste, nooremate (19-35 aastat) ja vanemate (56 ja enam) vanuserühmade, elukoha (va Lääne-Virumaa) ning hariduse (va kõrgharidus) tulemused sarnanesid üldtulemustega. Mõningad erinevused tegevuste eelistustes olid naistel, vastajatel vanuses 36-55, kõrgharidusega vastajatel ning Lääne-Virumaal elavatel vastajatel. Kõigi nende rühmade puhul oli esimeseks eelistuseks jalutamine õppe- ja matkaradadel ning teisel kohal aktiivsed tegevused (nagu üldtulemuste puhul), kuid kolmandal kohal oli nendel sihtrühmadel seiklusparkide külastus (vt joonis 11), mitte aktiivsed tegevused, kuigi seiklusparke võib mingil määral liigitada ka aktiivsete tegevuste alla.



Joonis 11. Vastajate eelistused tegevuste osas loodusturismi sihtkohas soo, vanuse, hariduse, elukoha ja ankeedi keele alusel

Järgnevalt küsiti, millised tegurid on vastajate jaoks olulised loodusturismi sihtkoha (sh kaitsealade) külastamisel. Erinevaid tegureid hindas erinev arv inimesi. Kõige vähem hinnati viitasid, mida tegi 101 vastajat, kuid enamus väiteid hindas 122 vastajat. Joonisel 12 on välja toodud erinevatele tegurite olulisusele antud hinnangud. Seejuures on järjekord moodustatud lähtuvalt vastusest „väga oluline“ ehk ülevalt esimene on tegur, mis sai enam hinnanguks „väga oluline“.



Joonis 12. Hinnang tegurite olulisusele loodusturismi sihtkoha külastamisel

Selgus, et kõige olulisem on vastajatele loodus (83 vastajat), turvalisus (74), hinna ja kvaliteedi suhe (71), kohtade leitavus kaardil (GoogleMaps) (71), puhtus ja kord (68), teeninduse kvaliteet (67), info kättesaadavus reisi ajal (66), teeninduse kvaliteet (66), viidad (63), info kättesaadavus enne reisi (62), puhkealad ja nende heakord (60). „Pigem oluline“ on vastajatele teiste soovitusused (78 122st), parkimisvõimalused (66), kohaliku tooraine kasutamine (66), säästva turismi põhimõtete järgimine (65), üldmulje sihtkohast (65), teenuste valik (62) ja aktiivsed tegevused (60).

Vähem oluliseks peeti võimalusi erivajadustega külastajatele (23 valis „pigem mitte oluline“ ja 49 valis „mitte oluline“), kuid seda ilmselt seetõttu, et vastajatel ei ole erivajadustega pereliiget või tuttavat, kellega sihtkohta külastatakse. See tegur sai ka enam vastuseks „ei oska öelda“ – täpsemalt 18 korral. Seejärel vähem olulise tegurina nimetati sihtkoha lähedust kodule („pigem mitte oluline“ valiti 42 ja „mitte oluline“ 34 korral), ostlemisvõimalusi sihtkohas (55 – „pigem mitte oluline“, 33 – „ei ole oluline“), tegevusi lastele (23 – „pigem ei ole oluline“, 33 – „ei ole oluline“) ja ühistranspordi ühendusi (33 – „pigem mitte oluline“, 33 – „mitte oluline“). Siinkohal tuleb mainida, et tegemist on üldtulemusega, mis mõnevõrra muutuvad, kui vaadata tulemusi rühmade lõikes.

Selgitamaks välja tegurite olulisuse erinevust soo, vanuse, hariduse, eluloha ja keele osas, arutati hinnangute aritmeetiline keskmine, mille alusel tehti võrdlus. Keskmiste arvutamisel jäeti välja vastus „ei oska öelda“. Võrreldes hinnanguid soo alusel (vt tabel 1, lk 14 esimesed kaks veergu) võib öelda, et mehed hindavad naistest olulisemaks aktiivseid tegevusi ja kodu lähedust. Kõikide teiste tegurite puhul on naistel kõrgemad ootused, kuigi enamasti on erisus pigem väike ja ei oma suurt tähtsust. Suurem erisus esines järgnevate tegurite hinnangutes: ostlemisvõimalused, viidad, teenuste valik ja kohalik tooraine. Need tegurid olid naistele olulisemad kui meestele.

Vanuse osas samuti olulisi erisusi võrreldes üldtulemusega ei esinenud. Välja võib tuua vaid järgmised erisused, mis küll võrdluses üldise keksmise näitajaga väga ei erine, kuid mingil määral annavad siiski täpsema ülevaate erinevate vanuserühmade ootustest ja mõjuteguritest (vt tabel 1, lk 15):

- Vanuses 19-25 on võrreldes teistega mõnevõrra kõrgemalt hinnatud puhtust ja korda, turvalisust, ühistranspordi võimalust, viitasid, info kättesaadavust enne reisi, teenuste valikut, matkaradasid, puhkealasid ja nende korda, üldmuljet sihtkohast ja säästva turismi põhimõtete rakendamist. Mõnevõrra suurem erisus oli teguritel „harivad loodusega seotud programmid“ ja „tegevused lastele“. Teistest vanuserühmadest mõnevõrra vähem oluline oli neile sihtkoha maine, toitlustusteenus, parkimisvõimalused, teenused lastele, teenuste kvaliteet, hinna ja kvaliteedi suhe, broneerimisvõimalused, teiste soovitusid ja lähedus kodule.
- Vastajad vanuses 26-35 eluaastat hindasid teistest mõnevõrra olulisemaks aktiivseid tegevusi, info kättesaadavust reisi ajal ja tegevusi lastele. Teistest vanuserühmadest pidasid nad mõnevõrra vähem oluliseks ostlemisvõimalusi, viitasid, võimalusi erivajadustega külastajatele, üldmuljet sihtkohast ja säästva turismi põhimõtete rakendamist.
- Vastajad vanuses 36-45 pidasid teistest mõnevõrra olulisemaks loodust, ostlemisvõimalusi ja teiste soovitusi ning vähem oluliseks võrreldes teistega aktiivseid tegevusi, teenuste hinda ja kohtade leitavust kaardirakenduses.
- Vastajad vanuses 46-55 hindasid teistest vanuserühmadest mõnevõrra kõrgemalt parkimisvõimalusi, toitlustusteenust, tegevusi lastele, võimalusi erivajadustega külastajatele, hinna ja kvaliteedi suhet, kohalike suhtumist külastajatesse ja sihtkoha lähedust kodule.
- Kui vastajaid vanuses 56-65 oli vähe, võib saadud vastuste põhjal teha siiski mõningaid üldistusi. Selle alusel võib öelda, et nendele vastajatele on teistest mõnevõrra olulisem kultuur, harivad loodusega seotud tegevused, majutusteenused, teenuste ja teeninduse kvaliteet, broneerimisvõimalused, teenuste hind, kohtade leitavus ja kohalik tooraine. Teistest vähem oluliseks pidasid nad ühistransporti, info kättesaadavust enne reisi, võimalusi erivajadustega külastajatele, matkaradu ja kohalike suhtumist külastajatesse.

Siinkohal on oluline uuesti rõhutada, et kuigi mõni vanuserühm hindas mõningaid tegureid olulisemaks ja teisi vähem olulisemaks võrreldes teistega, olid erisused võrreldes üldtulemusega väga väikesed.

Tabel 1. Hinnang tegurite olulisusele loodustruismi sihtkoha valikul soo, vanuse ja hariduse lõikes

Hinnatavad tegurid	Teie sugu		Vanus					Teie haridus			
	naine	mees	19-25a	26-35a	36-45a	46-55a	56-65a	kesk-haridus	kutse-haridus	kõrg-haridus	muu
Sihtkoha maine	2,69	2,58	2,25	2,44	2,82	2,89	2,82	2,41	2,63	2,71	3,00
Puhtus ja kord	3,56	3,57	3,75	3,55	3,53	3,37	3,57	3,61	3,67	3,48	3,50
Turvalisus	3,59	3,43	3,75	3,50	3,53	3,42	3,71	3,59	3,31	3,57	4,00
Loodus	3,63	3,79	3,75	3,65	3,84	3,53	3,50	3,61	3,63	3,66	4,00
Kultuur (sh sündmused)	2,83	2,88	2,75	2,79	2,74	2,89	3,00	2,83	2,81	2,83	3,50
Harivad loodusega seotud programmid	2,38	2,50	1,67	2,38	2,33	2,56	2,64	2,28	2,38	2,47	3,00
Aktiivsed tegevused	2,80	3,21	3,00	3,09	2,63	2,79	2,71	2,89	2,63	2,98	2,50
Toitlustusteenused	3,21	3,08	2,50	3,14	3,00	3,42	3,14	3,11	3,00	3,18	3,50
Majutusteenused	3,15	3,21	2,75	3,10	2,94	3,21	3,36	3,17	3,25	3,06	4,00
Ostlemisvõimalused	2,10	1,88	2,00	1,88	2,22	2,17	1,93	1,78	1,88	2,16	1,50
Ühistranspordi ühendused	2,28	2,17	3,25	2,14	2,32	2,47	1,79	2,17	2,25	2,29	2,00
Parkimisvõimalused	3,11	3,17	2,50	3,02	3,28	3,32	3,21	3,33	2,88	3,13	3,50
Viidad	3,56	3,26	3,75	3,33	3,53	3,61	3,50	3,61	3,44	3,44	3,50
Info kättesaadavus enne reisi	3,46	3,21	3,75	3,35	3,37	3,47	3,29	3,50	3,31	3,38	3,50
Info kättesaadavus reisi ajal	3,49	3,33	3,25	3,53	3,37	3,37	3,21	3,44	3,50	3,42	3,00
Teenuste valik	3,03	2,78	3,25	2,93	2,89	2,94	3,00	2,89	3,00	2,95	3,00
Tegevused lastele	2,61	2,63	2,00	2,71	2,37	2,71	2,50	2,28	2,81	2,61	3,00
Võimalused erivaja-dustega küllastajatele	2,05	1,91	2,25	1,67	2,33	2,46	1,85	2,12	2,13	1,85	2,50
Matkarajad	3,36	3,50	3,75	3,31	3,47	3,42	3,21	3,44	3,19	3,40	3,50
Puhkealad	3,45	3,46	3,50	3,42	3,47	3,47	3,36	3,50	3,38	3,42	4,00
Teenuste kvaliteet	3,56	3,58	3,50	3,56	3,44	3,58	3,64	3,72	3,63	3,47	4,00
Teeninduse kvaliteet	3,55	3,54	3,00	3,53	3,37	3,63	3,71	3,61	3,69	3,45	4,00
Teenuste hind	3,41	3,43	3,50	3,37	3,33	3,37	3,64	3,44	3,50	3,34	4,00
Hinna ja kvaliteedi suhe	3,61	3,54	3,25	3,52	3,53	3,79	3,71	3,61	3,63	3,55	4,00
Broneerimisvõimalused	3,36	3,22	3,00	3,24	3,11	3,44	3,71	3,22	3,25	3,34	4,00
Kohtade leitavus kaardirakenduses	3,54	3,58	3,67	3,53	3,32	3,63	3,71	3,61	3,63	3,48	4,00
Üldmulje sihtkohast	3,42	3,25	3,75	3,21	3,39	3,47	3,38	3,44	3,47	3,30	3,50
Säästva turismi põhi-mõtete järgimine	3,13	2,92	3,33	2,95	3,11	3,22	3,14	3,06	3,19	3,03	3,50
Kohalik tooraine	2,93	2,65	2,75	2,76	2,84	3,26	2,79	2,89	2,75	2,89	3,50
Kohalike suhtumine küllastajatesse	3,43	3,63	3,50	3,35	3,47	3,78	3,14	3,61	3,63	3,36	3,00
Teiste soovitusel	3,10	3,17	2,75	3,07	3,21	3,16	3,00	3,22	3,38	2,98	3,00
Lähedus kodule (koduriigile)	2,00	2,65	2,00	2,07	2,26	2,33	2,18	2,00	2,33	2,17	2,00

Võrreldes hinnanguid ankeedi keele alusel ehk mis keeles oli ankeet täidetud võib öelda, et ka siin suuri erinevusi ei olnud. Vaid mõne teguri puhul võis täheldada suuremat erinevust keskmiste vahel. Näiteks vene keelt kõnelevate vastajate jaoks on teistest olulisemad viidad, info nii reisi eel kui ka reisi ajal, teenuste hind ja kohalike suhtumine küllastajatesse. Vähem oluline on neile harivad loodusega seotud programmid, ostlemisvõimalused, säästva turismi põhimõtete rakendamine, kohalik toit ja teiste soovitusel. Inglise keelt kõnelevad vastajad seevastu hindasid kõrgemalt kultuuri, harivaid loodusega seotud programme ja ostlemisvõimalusi ning madalamalt parkimist, tegevusi lastele, puhkealad, teenuste ja teeninduse kvaliteeti, kohalike suhtumist ja kaugust kodust.

Vaadates hinnanguid lähtuvalt reisiseltskonnast, siis taas suuri erinevusi välja ei tule. Mainida võib vaid seda, et rühmades reisijatele on teostest olulisem kultuur (sh sündmused), aktiivsed tegevused, viidad, teenuste valik, kohtade leitavus kaardirakenduses ja kohalik toit (vt tabel 2). Info kättesaadavus enne reisi, teeninduse kvaliteet ja kohalike suhtumine küllastajatesse on mõnevõrra olulisemad suuremates (enam kui 15 osalejaga) rühmades küllastajatele. Teiste soovitusid ja toitlustus on suuremates rühmades küllastajatele ja elukaaslasega reisijatele vähem olulised. Rühmadele, kus on vähem kui 15 inimest, on olulisemad tegurid matkarajad, puhkealad ja teenuste kvaliteet. Lastega peredele on säästvate põhimõtete rakendamine vähem oluline.

Tabel 2. Vastajate hinnang tegurite olulisusele loodusturismi sihtkoha valikul reisiseltskonna alusel

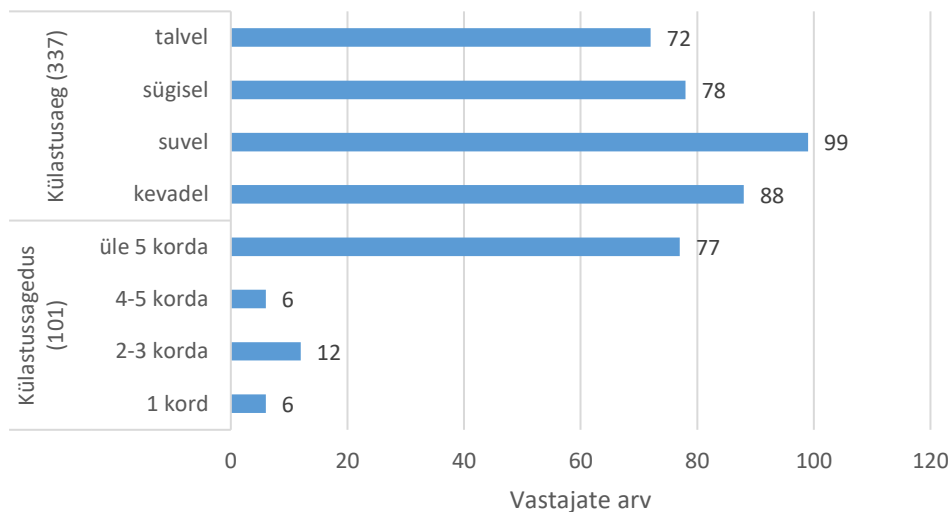
hinnatavad tegurid	üksi	elukaas- lasega	perega	sõpra- dega	töökaas- lastega	rühmaga (kuni 15 inimest)	rühmaga (enam kui 15 inimest)
Sihtkoha maine	2,40	2,62	2,70	2,67	2,71	2,75	2,80
Puhtus ja kord	3,55	3,59	3,52	3,54	3,58	3,70	3,86
Turvalisus	3,34	3,59	3,47	3,53	3,47	3,40	3,43
Loodus	3,81	3,74	3,69	3,72	3,79	3,70	3,57
Kultuur (sh sündmused)	2,81	2,80	2,82	2,75	2,79	3,30	3,57
Harivad loodusega seotud programmid	2,57	2,39	2,49	2,41	2,47	3,00	3,00
Aktiivsed tegevused	2,94	2,76	2,88	2,88	2,84	3,30	3,29
Toitlustusteenused	3,06	2,98	3,18	3,13	3,21	3,10	3,00
Majutusteenused	3,13	3,13	3,15	3,10	3,21	3,10	3,14
Ostlemisvõimalused	1,81	1,86	2,09	1,95	1,95	2,30	2,14
Ühistranspordi ühendused	2,44	2,00	2,24	2,19	2,32	2,80	2,86
Parkimisvõimalused	3,22	3,12	3,15	3,27	3,21	3,40	3,43
Viidad	3,31	3,36	3,44	3,48	3,47	3,80	3,71
Info kättesaadavus enne reisi	3,41	3,32	3,36	3,45	3,58	3,60	3,86
Info kättesaadavus reisi ajal	3,28	3,40	3,38	3,40	3,42	3,20	3,43
Teenuste valik	2,78	2,84	2,96	2,90	2,74	3,20	3,29
Tegevused lastele	2,23	2,31	2,72	2,54	2,26	2,70	2,67
Võimalused erivajadustega küllastajatele	1,93	1,87	1,85	1,91	1,89	2,56	2,50
Matkarajad	3,50	3,43	3,35	3,46	3,42	3,78	3,67
Puhkealad	3,47	3,46	3,38	3,52	3,42	3,90	3,71
Teenuste kvaliteet	3,47	3,51	3,51	3,59	3,53	3,80	3,71
Teeninduse kvaliteet	3,50	3,47	3,50	3,53	3,58	3,70	3,86
Teenuste hind	3,34	3,18	3,36	3,26	3,42	3,44	3,43
Hinna ja kvaliteedi suhe	3,63	3,45	3,56	3,61	3,68	3,67	3,71
Broneerimisvõimalused	3,19	3,29	3,37	3,33	3,42	3,44	3,57
Kohtade leitavus kaardirakenduses	3,66	3,47	3,51	3,68	3,68	3,90	4,00
Üldmulje sihtkohast	3,22	3,31	3,35	3,41	3,37	3,40	3,29
Säästva turismi põhimõtete järgimine	3,19	3,25	2,99	3,22	3,21	3,50	3,43
Kohalik tooraine	2,97	2,92	2,87	3,00	3,16	3,50	3,43
Kohalike suhtumine küllastajatesse	3,45	3,41	3,42	3,51	3,56	3,70	3,86
Teiste soovitusid	3,06	2,94	3,11	3,13	3,05	3,10	2,86
Lähedus kodule	2,19	1,98	2,31	2,20	2,33	2,56	2,67

3. Lahemaa külastaja profiil ja käitumine Lahemaa külastamisel

Ankeedi teise osa esimeses küsimuses paluti vastajatel nimetada kolm märksõna, mis neil seostuvad Lahemaaga. Kokku saadi 271 märksõna, mida rühmitati sisu alusel 10 rühmaks (vt lisa 2): loodus (127 märksõna), erinevad paigad (47), omadussõnad/kirjeldus (38), tegevused ja vastav taristu või seda pakkuvad asutused (23), kultuur ja arhitektuur (19), kodu (6), ligipääsetavus ja asukoht (5), toit ja toitlustus (3), säästlikkus (2) ning inimesed (1).

Enamik märksõnu olid positiivsed või seostusid mõne koha, tegevuse või loodusega, välja olid toodud ka mõned negatiivset emotsiooni peegeldavad märksõnad (kokku 10). Neist kaks olid seotud teenindusega (*keskpärane, tõre teenindus*), kuus teenuse pakkumisega ning toetava taristuga (*vähe poode ja taskukohaseid toidukohti; vähe (häid) söögikohti ning söögikohad on kinni, vähe majutuskohhti, vähe prügikaste*) ning kaks inimestega (*palju rahvast*). Kahe märksõna puhul ei olnud üheselt arusaadav, kas tegemist oli positiivse või negatiivse märksõnaga. Nendeks oli „info kättesaadavus“ ja „suur külastatavus“, mis võib tähendada nii head kui halba.

Enamik vastajaid (101st 77) on külastanud Lahemaa rahvusparki ja selle lähiümbrust üle 5 korra ehk valdav osa külastajatest on korduvkülastajad (vt joonis 13 alumist osa). 12 vastajat on külastanud sihtkohta 2-3 korda ning võrdselt 6 vastajat on külastanud 1 kord või 4-5 korda. Soo, hariduse ja muude vastaja profiili kirjeldavate tunnuste alusel erisusi ei olnud – soo, hariduse ja muude vastaja profiili kirjeldavate tunnuste alusel erisusi ei olnud, domineeris vastusevariant „üle 5 korra“. Erinevus on populaarsuselt teise valiku osas. Vanuserühma 36-45 valikutes järgnes teisena, et piirkonda on külastatud üks kord.

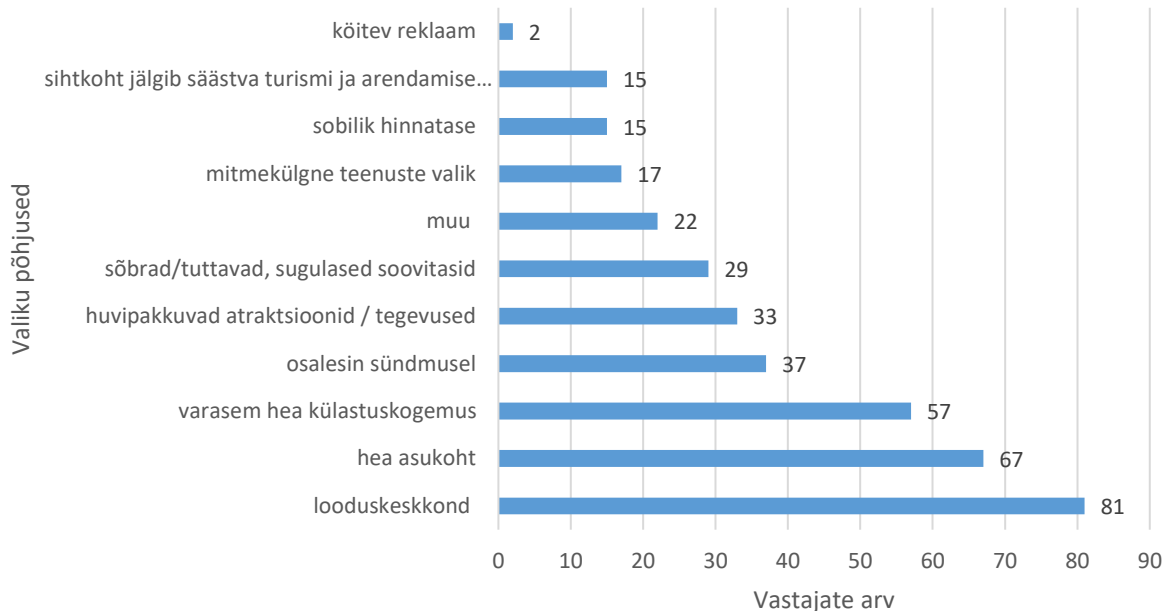


Joonis 13. Lahemaa külastamise sagedus ja külastusaeg

Külastusaja puhul olid tulemused ühtlasemad (vt joonis 13 ülemist osa). Kuigi valdavalt külastatakse Lahemaad suvel (337st 99), on ka muudel aastaegadel külastajate arv üsna suur (vastavalt 88, 78 ja 72). 64 vastajat (101st) valisid kõik neli vastusevarianti ehk siis nad külastavad Lahemaad aastaringselt. Võrreldes külastusaega vastaja profiili erinevate näitajate alusel, siis:

- mehed, kutseharidusega ja venekeelset ankeeti täitnud vastajad eelistavad külastada Lahemaad võrdselt suvel ja kevadel;
- vastajad vanuses 19-25 külastavad sihtkohta aastaringselt (kõik valikud said neilt võrdselt häält);
- Lääne-Virumaal elavad vastajad eelistavad külastada sihtkohta suvel, kuid teisel kohal on võrdselt kevad, sügis ja talv.

Uurides, miks valiti külastamiseks Lahemaa rahvusparki piirkond, saadi 375 vastust, sest küsimusele vastates võis valida kõik sobivad variandid. Peamine valiku põhjus on looduskeskkond (81 vastajat 375st), millele järgneb hea asukoht (65) ja varasem hea külastuskogemus. Teised põhjused olid väiksema osakaaluga (vt joonis 14). Vastuse „muu“ valis 22 vastajat, kes täpsustasid paaril korral, et külastus oli seotud tööga, kuid valdav osa mainis, et tegemist on lapsepõlvkoduga, tuldi sihtkohas elavatele sugulastele külla või elatakse sihtkohale lähedal.

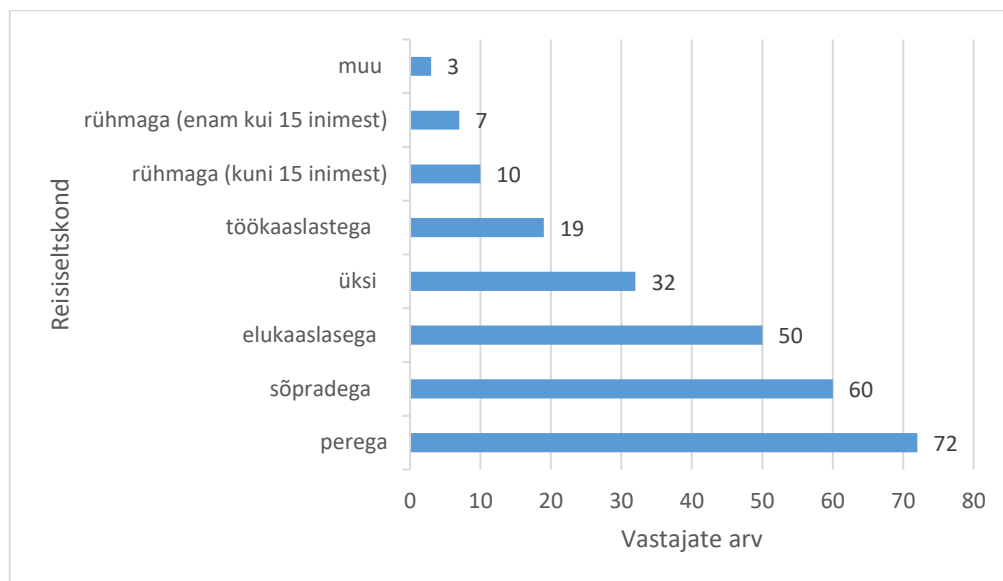


Joonis 14. Sihtkoha valiku põhjused (n=375)

Valiku põhjused olid sarnased nii naiste kui ka meeste puhul. Erisused esinesid 36-45 ja 56-65 vanuses vastajate valikutel. Esimeseks valiku põhjuseks oli samuti looduskeskkond, kuid populaarsuselt teine valik vanuserühmas 36-45 oli varasem hea külastuskogemus ning huvipakkuvad atraksioonid/tegevused (mõlema puhul 11 valikut 72st) ja kolmandal kohal hea asukoht. 56-65 vanuserühma vastajad tõid kolmanda põhjuse osalemist sündmustel.

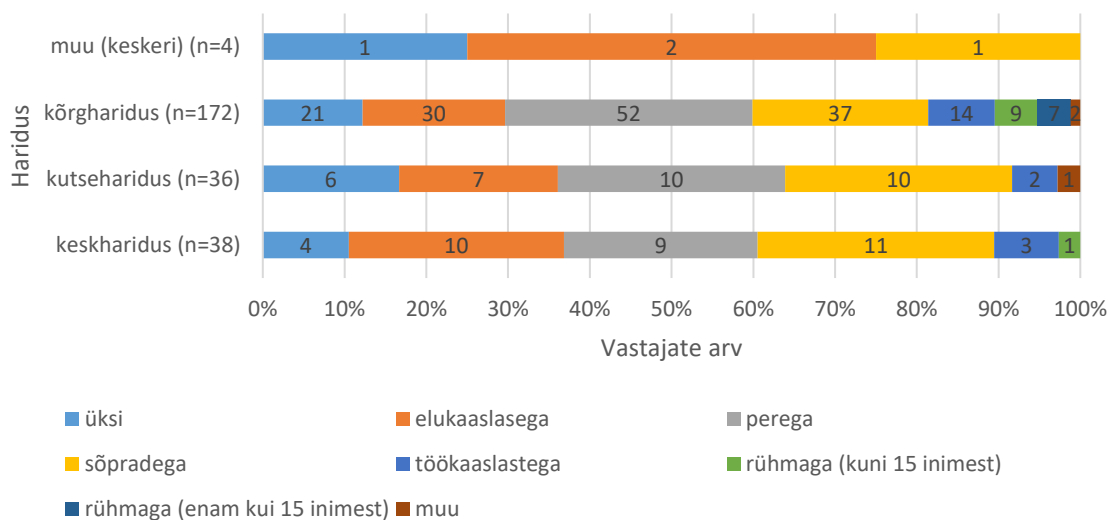
Hariduse osas eristusid mõnevõrra valikud kutse- ja keskharidusega vastajatel, kelle jaoks olid kolmandal kohal sugulaste, sõprade ja tuttavate soovitusel. Elukohast lähtuvalt erisusi vastustes ei olnud, samas venekeelseid ankeete täitnud vastajad valisid esimeseks valikuks huvipakkuvad atraksioonid, teiseks loodus ja kolmandaks hea varasem külastuskogemus. Oluline on märkida, et venekeelset ankeeti täinud vastajate arv oli tagasihoidlik (12), seega ei saa selle põhjal üldistusi teha.

Enamus külastajatest (72 vastust 253st) tuleb sihtkohta perega (vt joonis 15), millele järgneb külastus sõprade (60) ja elukaaslasega (50). Rühmaga külastajaid on vähem (10 väiksema rühmaga ja 7 väiksema rühmaga), mis võib olla põhjendatud sellel aastal kehtinud eriolukorra ja sellest tingitud piirangutega. Enamus vastajatest valisid kolm varianti (pere, sõprade ja elukaaslasega), kuid oli üsna palju ka neid, kes valisid viis varianti (üksi, pere, sõprade, elukaaslase ja töökaaslastega). Seega võib öelda, et sihtkohta on külastatud erineva seltskonnaga.



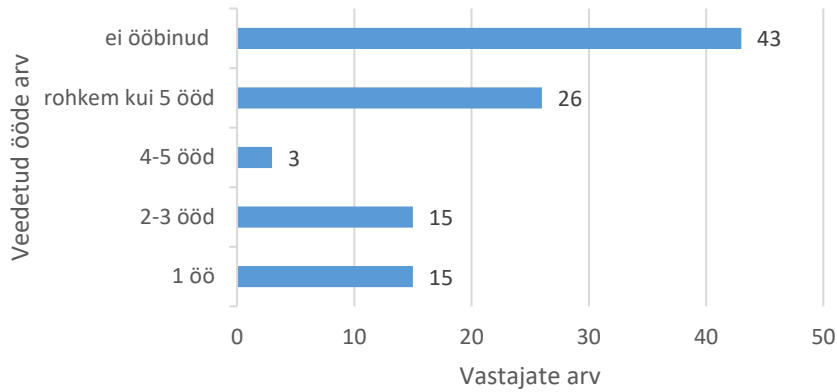
Joonis 15. Reisiseltskond, kellega sihtkohta külastatakse (n=253)

Soo ja vanuse alusel vastustes erisusi ei olnud. Samas kutseharidusega vastajate esimene valik oli „sõpradega“, teine „elukaaslasega“ ning kolmas „perega“ (vt joonis 16). Kutseharidusega vastajatel oli ühepalju külastusi pere ja sõpradega (mõlema puhul 10 mainimist), teisel kohal „elukaaslasega“ ja kolmandal „üksi“. Mõningane erinevus vastustes esines ka vastajate elukoha (maakonna) alusel. Harju maakonna elanike vastused kattusid üldtulemusega, kuid Lääne-Virumaal elavate külastajate esmane valik oli sõbrad, seejärel pere ja kolmandal kohal võrdset elukaaslasega ja üksi. Teistest maakondadest pärit vastajate arv oli liiga väike, et selle alusel midagi öelda.



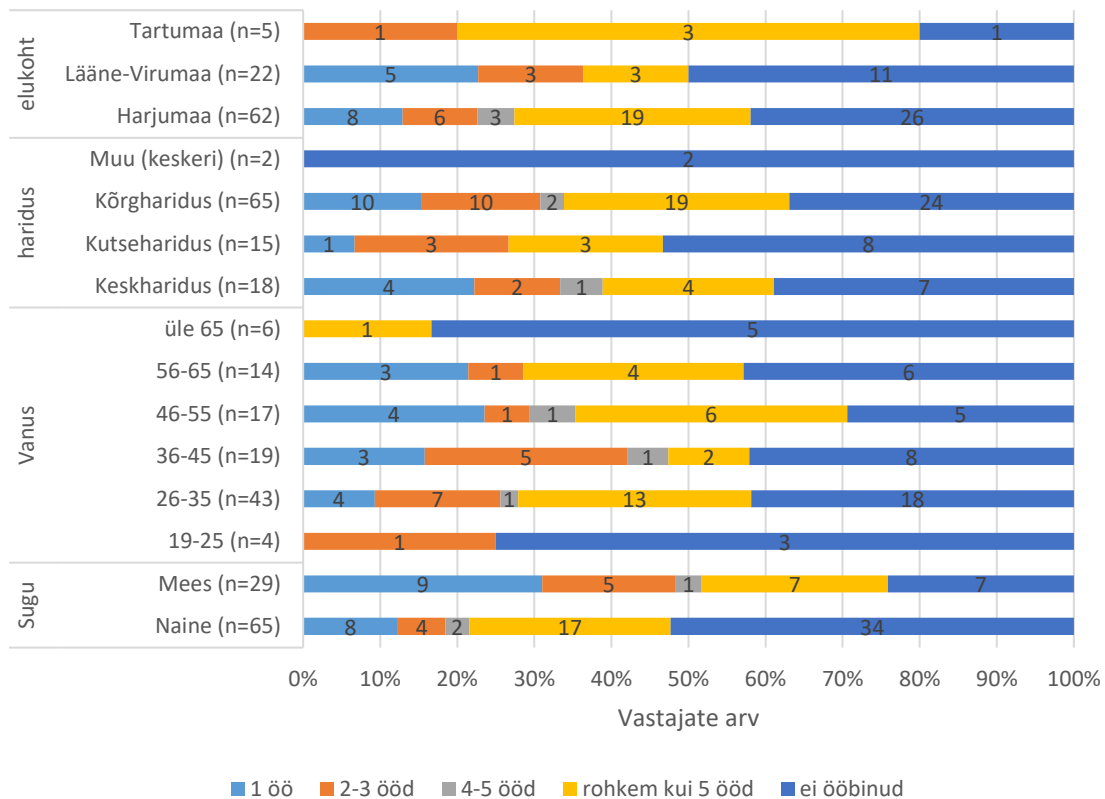
Joonis 16. Reisiseltskond vastaja hariduse lõikes

Järgnevalt uuriti kas ja kui jah, siis mitu ööd sihtkohas viibiti (vt joonis 17). Esimene valik oli, et sihtkohas ei ööbitud (43 vastajat 102st). Teine valik oli rohkem kui 5 ööd (26 inimest) ning võrdset valiti 2-3 ööd ja 1 öö (mõlema puhul 15 inimest). Meeste puhul oli populaarsem valik „ei ööbinud“ ja „ööbisin rohkem kui 5 ööd“ (mõlema puhul 7 valikut 24st), teisel kohal 2-3 ööd ja kolmandal 1 öö, mis tähendab, et mehed on sihtkohas ööbinud kauem kui naised.



Joonis 17. Sihtkohas veedetud ööde arv (n=102)

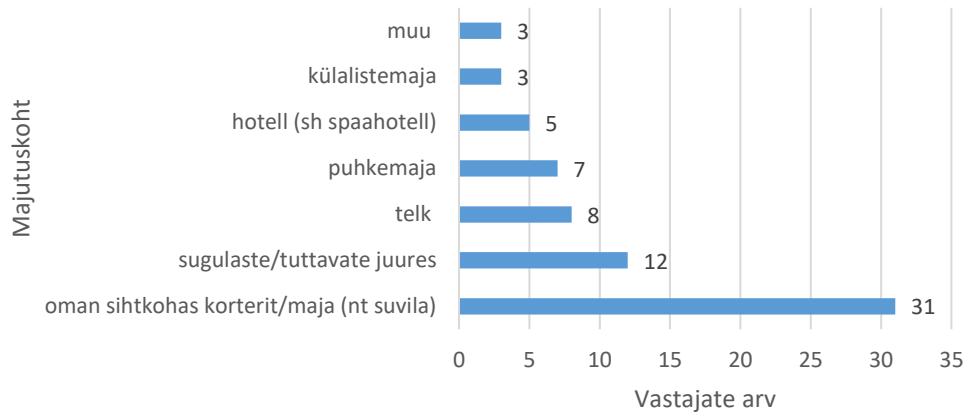
Vastajad vanuses 36-45 ööbivad sihtkohas teistest vähem (esmane valik „ei ööbi“ ja teine „2-3 ööd“). Vastajad vanuses 46-55 ööbivad sihtkohas kauem (esmane valik „rohkem kui 5 ööd“). Kutse- ja kõrgharidusega vastajad ööbivad sihtkohas mõnevõrra kauem, kuid erisus on võrreldes teistega pigem tagasihoidlik ning esmaseks valikuks ka neil oli „ei ööbi“. Harju maakonnast pärit vastajad ööbivad sihtkohas enam (teine valik „rohkem kui 5 ööd“) võrreldes Lääne-Virumaal elavate vastajatega, kelle populaarsuselt teine valik oli „1 öö“. Kuigi Tartumaal elavate vastajate arv oli vaid viis, valis enamik (3) nendest, et ööbib sihtkohas enam kui 5 ööd. Võib eeldada, et kaugemalt tulevad külastajad ööbivad sihtkohas kauem, kuid antud uuringu tulemused ei võimalda seda eeldust kinnitada, kuna andmeid on vähe. Vastused soo, vanuse, hariduse ja elukoha alusel on esitatud joonisel 18.



Joonis 18. Sihtkohas ööbimine soo, vanuse, hariduse ja elukoha alusel

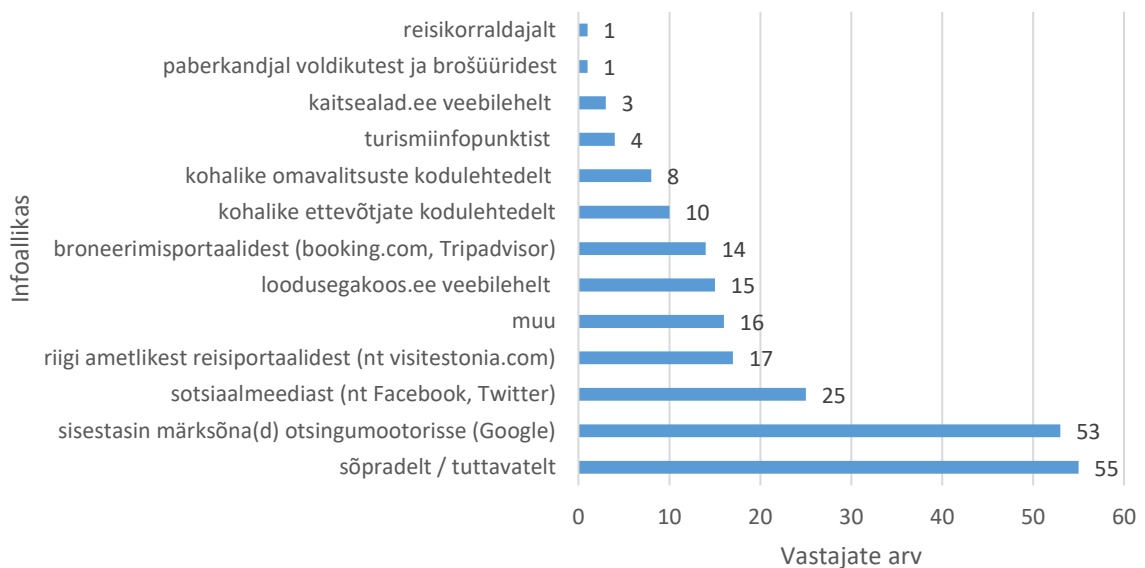
69st sihtkohas ööbinud vastajast ööbis 31 enda korteris/majas/suvilas ja 12 vastajat sugulaste/tuttavate juures. See oli aimatav, kuna paljud ütlesid varasematele küsimustele vastates, et neil on sihtkohas

sugulased, tuttavad, nende lapsepõlvkodu või suvila. 8 vastajat telkisid, 7 ööbis puhkemajas ja 5 hotellis (vt joonis 19). Kämpingutes ja külaliskorterites keegi vastajatest ei ööbinud. Kõikide profiili tunnuste alusel, oli esimeseks valikuks „oman sihtkohas korterit/maja“. Mõningased erisused esinesid populaarsuselt teise valiku puhul. Vastajad vanuses 46-55 majutusid puhkemajas ja telgis ning vastajad vanuses 56-65 hotellis. Keskmise ja Lääne-Virumaal elavate vastajate teine valik oli telk. Muid erisusi võrreldes üldtulemusega ei esinenud.



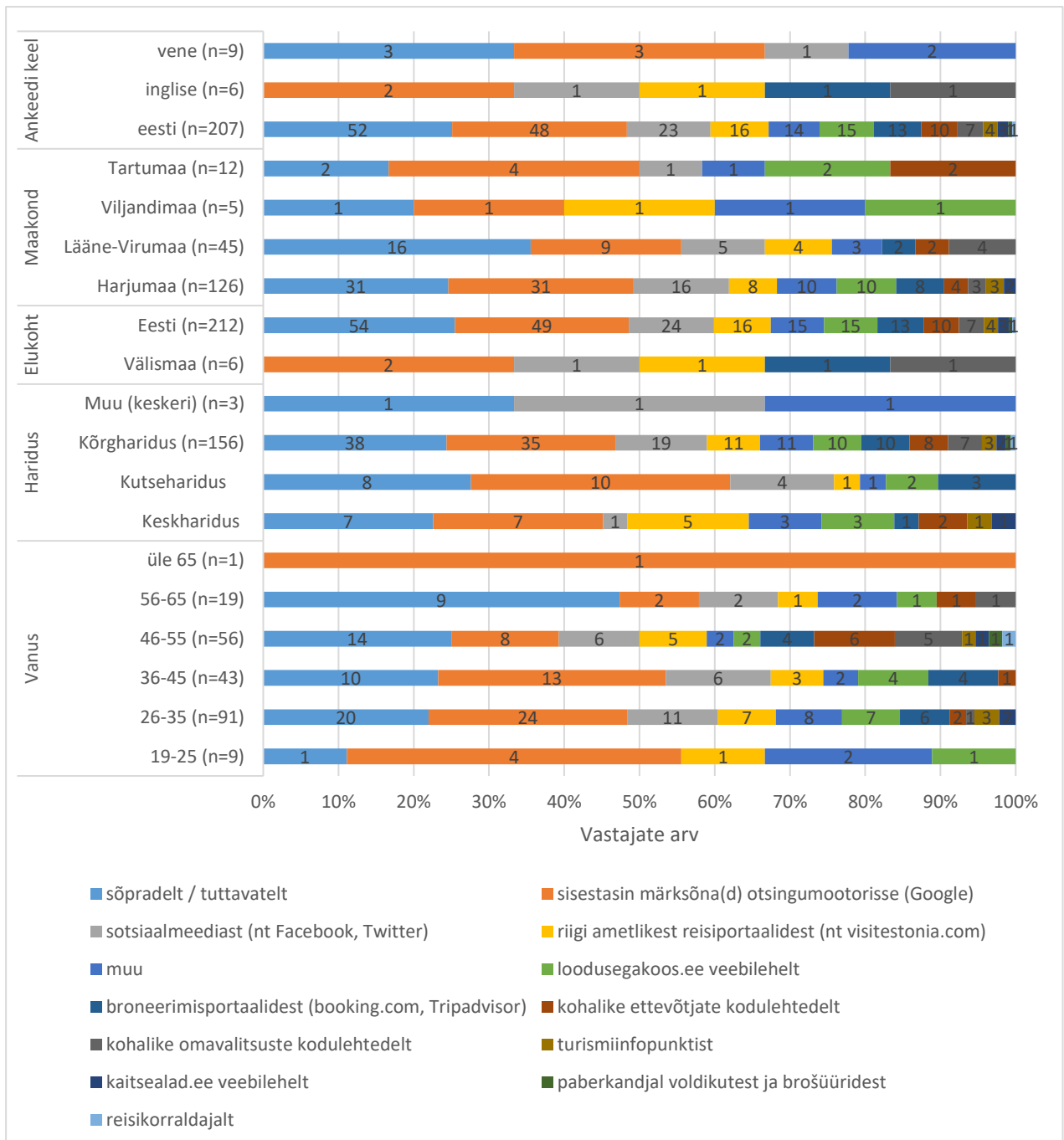
Joonis 19. Majutuskoha valik sihtkohas

Uurides, kust külastajad said infot sihtkoha kohta, selgus, et 55 vastajat 222st said teavet sihtkoha kohta sõpradelt ja tuttavatelt ning 53 vastajat sisestades märksõnad otsingumootorisse. Teised valikud olid tagasihoidlikuma esindatusega, nt kolmandal kohal oli 25 valikuga sotsiaalmeedia, neljandal kohal 17 valikuga riigi ametlikud reisiportaalid jne (vt joonis 20). „Muu“ vastuse puhul mainiti peamiselt enda varasemaid kogemusi/külastusi või seda, et ollakse sihtkohast pärit ja tuntakse seda. Eristuva allikana nimetati RMK Äppi. Kui võrrelda selle küsimuse tulemusi varasema küsimusega, kus paluti tuua välja enam kasutatavad infokanalid, siis võib täheldada mõningaid erisusi. Peamise infokanalina mainiti otsingumootorit, seejärel broneerimisportale ja sõpru/tuttavaid. Erisusi võis tingida asjaolu, et enamik vastajaid on pärit Harju- ja Lääne-Virumaalt, kes on sihtkohta korduvalt külastanud ja neil on sihtkohas sugulasi või suvekodu või on see nende lapsepõlvkodu.



Joonis 20. Info allikad, kust külastajad said infot sihtkoha ja seal pakutavate võimaluste kohta (n=222)

Hinnates infokanaleid soo, vanuse, hariduse, elukoha ja muude vastaja profiili tunnuste alusel võib öelda, et meeste ja naiste puhul erisusi võrreldes üldtulemusega ei olnud. Teiste tunnuste alusel mõned erinevused esinesid (vt joonis 21). Näiteks 26-35 vanuses vastajate esmane infoallikas oli otsingumootor ja teine sõbrad/tuttavad. Keskharidusega vastajate puhul olid sõprade/tuttavate soovitusel samaväärsed otsingumootoriga, teisel kohal oli riigi ametlikud reisiportaalid ja kolmandal veebileht „loodusega koos“ ning „muu“ allikas (enamasti varasem kogemus). Kutseharidusega vastajate jaoks oli otsingumootor mõnevõrra suurema tähtsusega kui sõbrad ja tuttavad.

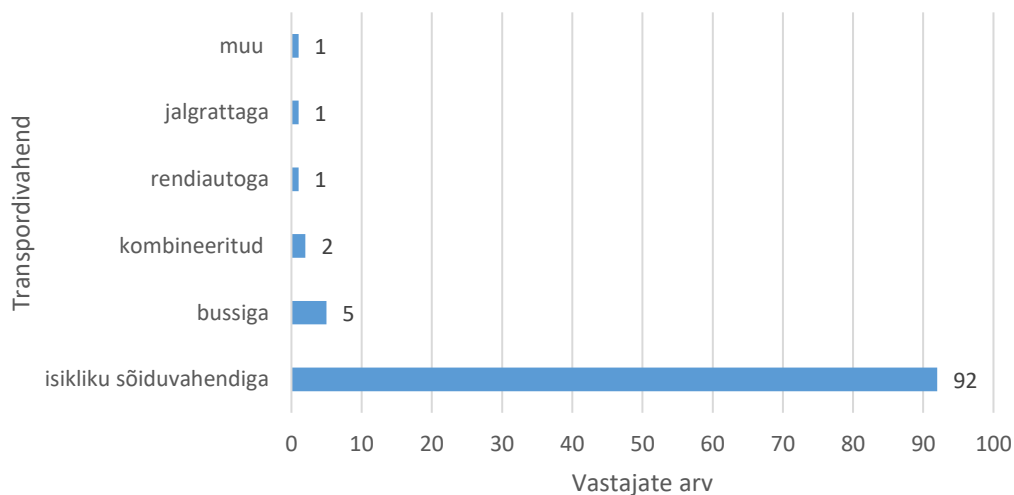


Joonis 21. Infokanal vanuse hariduse, elukoha ja ankeedi keele alusel

Kuigi välismaalastest vastajaid oli vähe, võib olemasoleva info põhjal öelda, et nemad ei kasutanud allikana sõprade ja tuttavate soovitusi, vaid nende jaoks oli esmane valik otsingumootor, teine riiklikud reisiportaalid ja sotsiaalmeedia. Harjumaalt pärit küllastajate esmaseks infoallikaks on võrdsetel sõbrad

/tuttavad ning otsingumootor, teisel kohal sotsiaalmeedia ning kolmandal valik „muu“ ja veebileht „loodusega koos“. Venekeeles ankeeti täitnud vastajate esmane infoallikas on tuttavad/sõbrad ning otsingumootor, kuid teise valikuna oli märgitud „Muu“ täpsustades, et elatakse lähedal või tegemist on lapsepõlvkoduga ning teatakse sellest.

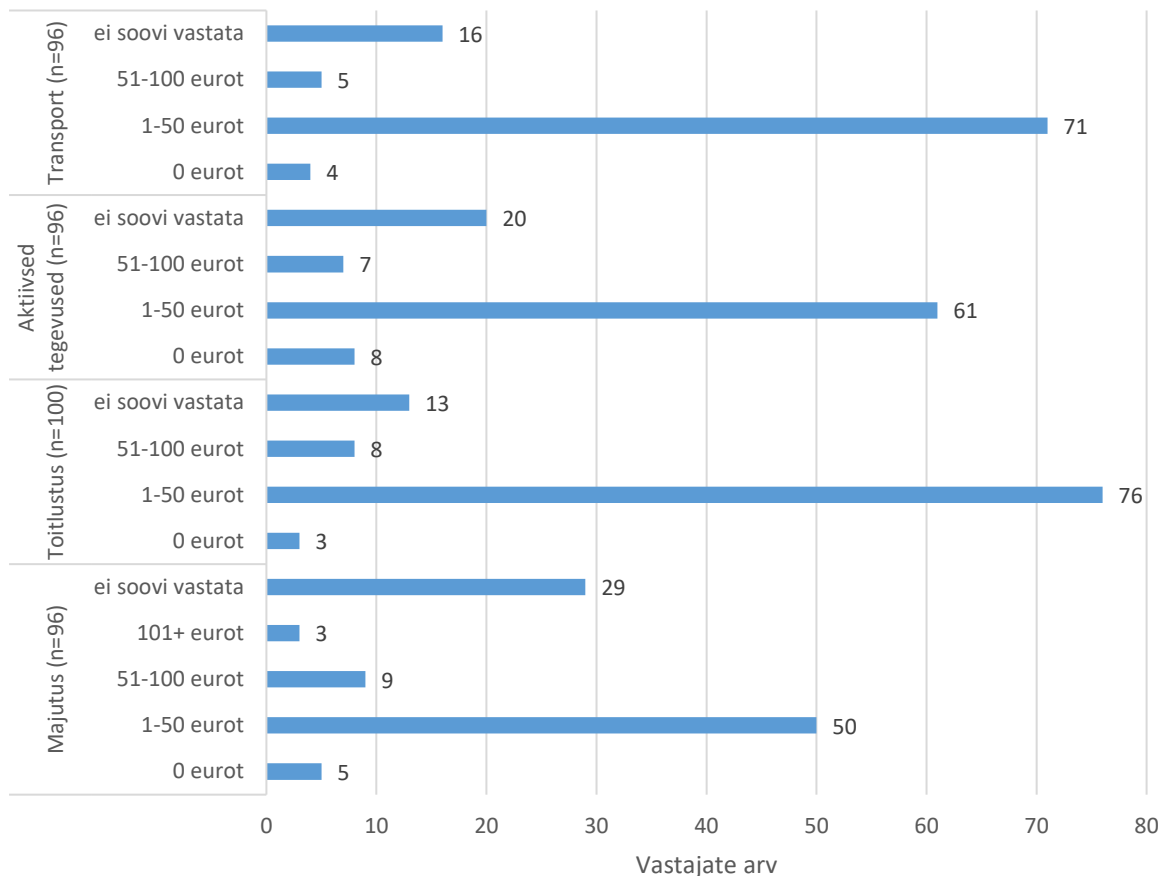
Järgnevalt uuriti, millise transpordivahendiga sihtkohta tuldi. Peamine transpordivahend sihtkohta jõudmiseks on isiklik sõiduvahend (92 vastajat 102st). Teised valikud olid tagasihoidliku esindatusega (vt joonis 22). Rongi kui eraldi transpordivahendit ei valitud kordagi, kuid seda mainiti juhul, kui oli kasutatud kombineeritud lahendust ehk siis kohale jõudmiseks kasutati mitmeid valikuid – vastav valik on joonisel märgitud märksõnaga „kombineeritud, mis ühel juhul tähendas, et kasutati nii autot, jalgrattast kui ka jalgsi jõudmist teatud kohta ning teisel korral ratast, rongi ja bussi. Kuigi mõned sihtrühmad märkisid oluliseks teguriks sihtkoha külastamisel ühistransporti (vt varasemat analüüsi), ei peegeldu see nende valikutes Lahemaa kui sihtkoha külastamisel. Nimelt oli tulemus sõltumata vastaja profiilist sama. Samas ei pruugi see tähendada, et ühistransport ei ole oluline. Põhjus võib olla ühistranspordi ühenduste ebamugavuses ja ebasobivas sageduses.



Joonis 22. Kasutatav transport sihtkohta jõudmiseks (n=102)

Lisaks uuriti vastajatelt, kui palju raha nad sihtkohas kulutavad ühe inimese kohta päevas. Kulutusi küsiti nii majutuse, transpordi, toitlustuse kui ka aktiivsete tegevuste lõikes. Paljud ei soovinud kulutatavat summat avaldada – sõltuvalt tegevusest ei soovinud summat avaldada kuni neljandik inimestest. Majutusele, toitlustusele, transpordile ja aktiivsetele tegevustele kulutatakse tavaliselt 1-50 eurot. Järgmine valik kõigi tegurite puhul oli 51-100 eurot. 101 ja rohkem eurot kulutatakse etteantud valikutest vaid majutusele. Täpsemad tulemused on esitatud joonisel 23 (lk 23).

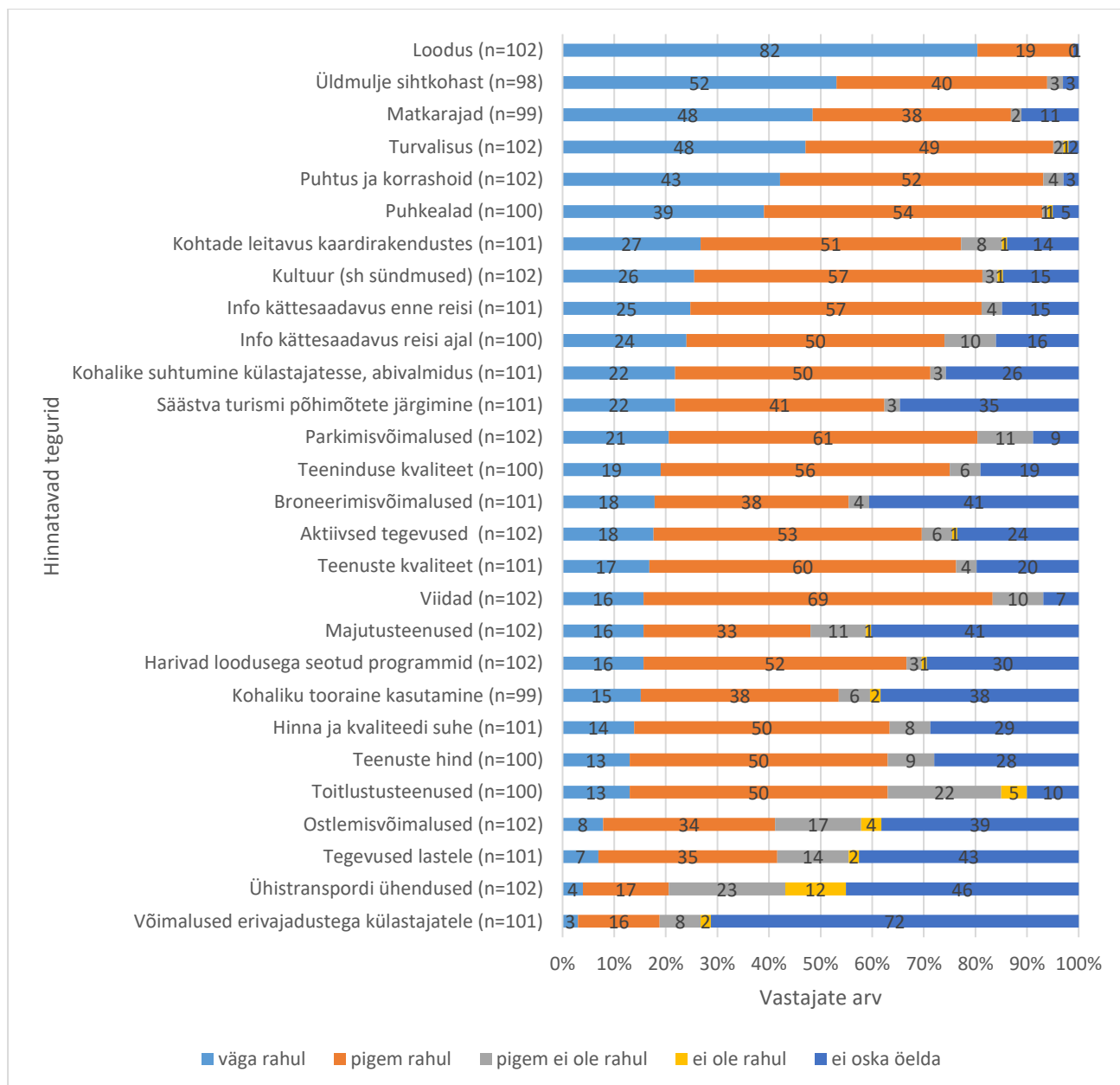
Võrreldes kulutusi vastaja profiili tunnustega selgus, et märkimisväärseid erisusi ei esinenud ehk tulemused olid meeste, naiste, vanuserühmade, hariduse ja eri kohtades elavate vastajate puhul samad. See tähendab, et sihtkohas kulutatakse keskmiselt ühe inimese kohta päevas 1-50 eurot. Täheldada võis vaid mõningaid üksikuid erisusi. Näiteks on mõned naised, kõrgharidusega vastajad, vastajad vanuses 26-45 ning Harjumaal elavad vastajad öelnud, et nad on maksnud majutuse eest enam (101+ eurot) kui teised sihtrühmad. Mõned vastajad vanuses 45-56 on maksnud toitlustuse eest 101+ eurot. Aktiivsete tegevuste ega transpordi eest keegi enam kui 100 eurot ei valinud, kuid mõned üksikud vastajad (eelkõige vanuses 26-35 ja 56-65 ning kõrgharidusega vastajad) on kulutanud transpordile enam. Kulutused transpordile ei ole seotud elukohaga ehk siis Lääne-Virumaal elavad inimesed märkisid transpordi kuluna sama summat, mida mujalt tulijadki.



Joonis 23. Sihtkohas erinevatele tegevustele kulutatav summa

Vastajatel paluti anda hinnang Lahemaa külastuse ajal kogetule (vt joonis 24, lk 24). Vastajad jäid väga rahule looduse (83 vastajat), üldmuljega sihtkohast (52) ja matkaradadega (48). Turvalisuse osas oli hinnang väga rahul (48) ja pigem rahul (49) peaaegu võrdne. Pigem rahul oldi viitade (69), parkimisvõimaluste (61), teenuste kvaliteedi (60), kultuuri (sh üritused) (57), info kättesaadavusega enne reisi (57), teenuste kvaliteedi (56), puhkealade (54), aktiivsete tegevuste (53), puhtuse ja korrashoiu (52), harivate loodusega seotud programmide (52), kohtade leitavusega kaardirakendustes (51), info kättesaadavusega reisi ajal (50) ja teenuste hinnaga (50).

Vastajad pigem ei jäänud rahule ühistranspordi (23 vastajat), toitlustuse (22), ostlemisvõimaluste (17) ja tegevustega lastele (14). Majutusteenuse ja parkimisvõimaluse puhul pigem ei jäänud rahule 11 vastajat. Kõige suurem rahulolematus oli ühistranspordiga (12 vastajat andsid hinnanguks „ei ole üldse rahul“). Rahulolematus teiste teguritega oli alla 5 või puudus sootuks (vt joonis eelmist). Kõige rohkem ei osanud vastajad hinnata võimalusi erivajadustega külastajatele (72 vastajat), seejärel ühistranspordi ühendusi (46 vastajat) ja tegevusi lastele (43 vastajat). Vaadates tulemusi, võib öelda, et enamuse külastajatest on üldiselt rahul sihtkohas saadud kogemusega.



Joonis 24. Hinnang sihtkohas kogetuga (rahulolu)

Uurimaks rahulolu seost vastaja profiili tunnustega, arvatati taas hinnangute keskmised, mida omavahel võrreldi (vt tabel 3, lk 25). Analüüsi tulemusel võib öelda, et naised olid rahulolevamad – nende poolt esitatud hinnangud peaaegu kõikide tegurite osas olid kõrgemad kui meeste poolt antud hinnangud. Vaid ühistranspordi võimalustega olid naised meestest vähem rahul. Vanuserühmade lõikes olid tulemused üsna sarnased. Erisustest võib välja tuua järgmised:

- Sihtkoha poolt pakutavaga olid enam rahul vastajad vanuses 19-25, kes hindasid mitmeid tegureid teistest kõrgemalt. Näiteks hindasid kõik antud vanuses külastajad toitlustust, teenuste ja teeninduse kvaliteeti, säästva turismi põhimõtete järgmist ning kohalike suhtumist külastajatesse maksimaalse võimaliku hindega ehk „väga rahul“. Samas hindas see vanuserühm võimalusi erivajadustega külastajatele kõige madalamalt.
- Vastajad vanuses 26-35 olid mõnevõrra enam rahul parkimisvõimaluste, info kättesaadavusega enne reisi, teenuste hinna, hinna ja kvaliteedi suhtega.

- Vastajad vanuses 36-45 olid teistest vähem rahul teenuste hinna, broneerimisvõimaluste, kohtade leitavusega kaardirakenduses, säästva turismi põhimõtete rakendamise ja kohaliku tooraine kasutamisega.
- Vastajad vanuses 46-55 hindasid ühistranspordi võimalusi kõige madalamalt. Ka info kättesaadavust nii enne reisi kui reisi ajal, viitasid, parkimisvõimalusi ja teeninduse kvaliteeti hindasid nad teistest madalamalt.
- Vastajad vanuses 56-65 hindasid teistest mõnevõrra madalamalt turvalisust ja matkaradu.

Tabel 3. Rahulolu hinnangute keskmised soo, vanuse ja hariduse alusel

hinnatavad tegurid	Sugu		Vanus					Haridus			
	naine	mees	19-25a	26-35a	36-45a	46-55a	56-65a	kesk-haridus	kutse-haridus	kõrg-haridus	muu (keskeri)
Puhtus ja korrashoid	3,38	3,38	3,67	3,53	3,37	3,18	3,14	3,61	3,31	3,37	3,00
Turvalisus	3,47	3,33	3,67	3,44	3,58	3,58	3,00	3,50	3,19	3,48	3,50
Loodus	3,80	3,79	3,67	3,88	3,74	3,74	3,79	3,83	3,75	3,83	3,50
Kultuur (sh sündmused)	3,27	3,00	3,50	3,19	3,18	3,36	3,29	3,33	3,21	3,24	3,00
Harivad loodusega seotud programmid	3,17	2,89	3,00	3,09	3,00	3,33	3,25	3,00	3,09	3,20	3,00
Aktiivsed tegevused	3,22	2,78	3,50	3,05	3,13	3,20	3,18	3,27	3,18	3,08	3,00
Toitlustusteenused	2,87	2,33	4,00	2,61	2,72	2,79	3,23	3,19	2,69	2,69	3,00
Majutusteenused	3,03	2,89	3,00	3,00	3,10	2,78	3,33	3,10	2,89	3,07	3,00
Ostlemisvõimalused	2,73	2,50	3,00	2,62	2,80	2,90	2,70	2,60	2,78	2,73	3,00
Ühistranspordi ühendused	2,06	2,40	2,00	2,48	2,33	1,67	2,00	2,33	2,78	2,06	2,50
Parkimisvõimalused	3,05	3,23	3,00	3,33	2,95	2,73	3,00	3,00	3,13	3,16	2,50
Viidad	3,02	3,04	3,33	3,21	3,00	2,69	3,00	3,00	3,00	3,10	3,00
Info kättesaadavus enne reisi	3,26	3,14	3,33	3,42	3,19	3,00	3,08	3,20	3,07	3,32	3,00
Info kättesaadavus reisi ajal	3,16	3,04	3,33	3,33	3,00	2,92	3,00	2,94	3,00	3,27	3,00
Võimalused erivajadustega külastajatele	2,81	2,22	2,00	2,79	2,86	2,40	2,50	2,20	2,60	2,89	2,00
Tegevused lastele	2,89	2,33	3,50	2,80	2,82	2,58	3,00	2,90	2,75	2,80	
Matkarajad	3,52	3,45	3,67	3,61	3,59	3,43	3,25	3,63	3,43	3,54	3,00
Puhkealad	3,38	3,25	3,67	3,53	3,18	3,24	3,31	3,44	3,33	3,37	3,00
Teenuste kvaliteet	3,15	3,05	4,00	3,20	3,00	3,13	3,17	3,25	3,27	3,12	3,00
Teeninduse kvaliteet	3,13	3,05	4,00	3,29	3,07	2,89	3,25	3,07	3,44	3,15	3,00
Teenuste hind	3,04	2,90		3,22	2,86	3,00	2,92	3,08	3,09	3,04	3,00
Hinna ja kvaliteedi suhe	3,11	2,86		3,31	2,93	2,92	2,83	3,07	3,00	3,11	3,00
Broneerimisvõimalused	3,30	2,94		3,32	3,00	3,20	3,27	3,31	3,10	3,25	3,00
Kohtade leitavus kaardirakendus.	3,31	2,82	3,33	3,31	2,88	3,19	3,25	3,20	3,00	3,25	3,00
Üldmulje sihtkohast	3,57	3,35	3,67	3,59	3,61	3,41	3,36	3,56	3,71	3,47	3,50
Säästva turismi põhimõtete järgimine	3,28	3,16	4,00	3,48	2,83	3,27	3,11	3,23	3,25	3,32	3,00
Kohaliku tooraine	3,16	2,72	3,00	3,04	2,82	3,23	3,22	3,09	3,18	3,05	3,00
Kohalike suhtumine	3,29	3,05	4,00	3,40	3,06	3,08	3,25	3,23	3,25	3,28	3,00

Hariduse alusel tehtud võrdlus märkimisväärseid erisusi vastustes välja ei toonud (vt tabel 3). Mainida võib vaid, et keskharidusega vastajad hindasid mõnevõrra kõrgemalt kultuuri, aktiivseid tegevusi, majutus- ja toitlustusvõimalusi. Kutseharidusega vastajad hindasid kõrgemalt teeninduse kvaliteeti ning kõrgharidusega vastajad tegid seda info kättesaadavuse (nii enne kui ka reisi ajal) ja harivate looduse programmide puhul. Keskeri haridusega vastajaid oli vaid kaks, kuid nemad hindasid teistest madalamalt sihtkoha puhtust ja korrashoiu ning võimalusi erivajadusega külastajatele.

Uurides vastuseid vastaja elukoha (maakonna) alusel (vt tabel 4), selgus, et kõige kõrgemalt hindasid sihtkohta ja seal pakutavaid võimalusi Viljandimaalt pärit vastajad (vaid ühistranspordi osas oli nende hinnang teistest madalam. Samas oli Viljandi maakonnast pärit vastajaid vaid neli ja suuri üldistusi nende vastuste põhjal teha ei saa. Harjumaalt pärit vastajad hindasid teistest madalamalt toitlustusvõimalusi ja võimalusi erivajadustega külastajatele. Lääne-Virumaal elavad vastajad jäid vähem rahule kultuuri (sh sündmusi) ja viitadega. Tartumaalt pärit vastajad hindasid teistest madalamalt ühistranspordi võimalusi, tegevusi lastele ja teenuste kvaliteeti.

Tabel 4. Rahulolu hinnangute keskmine elukoha ja ankeedi keele alusel

hinnatavad tegurid	Elukoht		Maakond (Eesti)				Ankeedi keel		
	Välis- maa	Eesti	Harju- maa	Lääne- Virumaa	Viljandi- maa	Tartu- maa	eesti	inglise	vene
Puhtus ja korrashoid	3,33	3,40	3,44	3,27	4,00	3,33	3,39	3,33	3,50
Turvalisus	4,00	3,43	3,40	3,45	4,00	3,80	3,43	4,00	3,33
Loodus	3,67	3,82	3,86	3,68	4,00	4,00	3,83	3,67	3,67
Kultuur (sh sündmused)	3,00	3,25	3,26	3,05	4,00	3,50	3,28	3,00	2,00
Harivad loodusega seotud programmid	3,33	3,14	3,13	3,25		3,00	3,18	3,33	2,00
Aktiivsed tegevused	3,33	3,12	3,12	3,11	4,00	3,00	3,12	3,33	3,00
Toitlustusteenused	3,00	2,78	2,72	2,95	4,00	3,00	2,81	3,00	2,00
Majutusteenused	4,00	3,03	3,11	2,86		3,00	3,05	4,00	2,67
Ostlemisvõimalused	3,00	2,72	2,80	2,69	4,00	2,25	2,74	3,00	2,00
Ühistranspordi ühendused	2,00	2,24	2,44	1,93	2,00	1,75	2,21	2,00	2,67
Parkimisvõimalused	3,33	3,10	3,16	3,05	3,00	3,00	3,11	3,33	3,00
Viidad	3,00	3,07	3,13	2,91	4,00	3,00	3,07	3,00	3,00
Info kättesaadavus enne reisi	3,33	3,24	3,29	3,09	4,00	3,50	3,27	3,33	2,80
Info kättesaadavus reisi ajal	3,67	3,15	3,19	3,05	4,00	3,50	3,18	3,67	2,60
Võimalused erivajadustega külastajatele	3,00	2,67	2,67	3,00		3,00	2,78	3,00	2,00
Tegevused lastele		2,81	2,87	3,00		2,00	2,87		1,67
Matkarajad	3,00	3,53	3,53	3,45	4,00	4,00	3,56	3,00	2,67
Puhkealad	4,00	3,36	3,38	3,36	4,00	3,75	3,37	4,00	3,17
Teenuste kvaliteet	3,00	3,16	3,18	3,21	4,00	3,00	3,16	3,00	3,17
Teeninduse kvaliteet	4,00	3,14	3,18	3,17	4,00	2,80	3,14	4,00	3,17
Teenuste hind	4,00	3,03	3,02	3,14		3,00	3,02	4,00	3,17
Hinna ja kvaliteedi suhe	3,50	3,07	3,08	3,14		3,00	3,08	3,50	3,00
Broneerimisvõimalused	3,50	3,22	3,33	3,25			3,23	3,50	3,20
Kohtade leitavus kaardirakendustes	3,50	3,19	3,24	3,11	4,00	3,60	3,21	3,50	2,75
Üldmulje sihtkohast	3,50	3,52	3,56	3,35	4,00	3,80	3,53	3,50	3,33
Säästva turismi põhimõtete järgimine	4,00	3,25	3,24	3,29	4,00	4,00	3,23	4,00	3,50
Kohaliku tooraine	3,00	3,08	3,19	3,00	3,00	3,00	3,02	3,00	3,80
Kohalike suhtumine	3,00	3,26	3,27	3,17	4,00	3,50	3,23	3,00	3,60

Välismaalt pärit vastajad hindasid Eestis elavatest vastajatest kõrgemalt turvalisust, majutusteenust, info kättesaadavust reisi ajal, puhkealad, teeninduse kvaliteeti, teenuste hind, hinna ja kvaliteedi suhet ning säästva turismi põhimõtete rakendamist (vt tabel 4). Muus osas erisusi ei olnud. Samas, kuna välismaalasi oli vaid kolm, siis ei saa nende põhjal üldistusi teha. Eestis elavad inimesed hindasid mõnevõrra kõrgemalt teenuste kvaliteeti, matkaradu ja kohalike suhtumist külastajatesse.

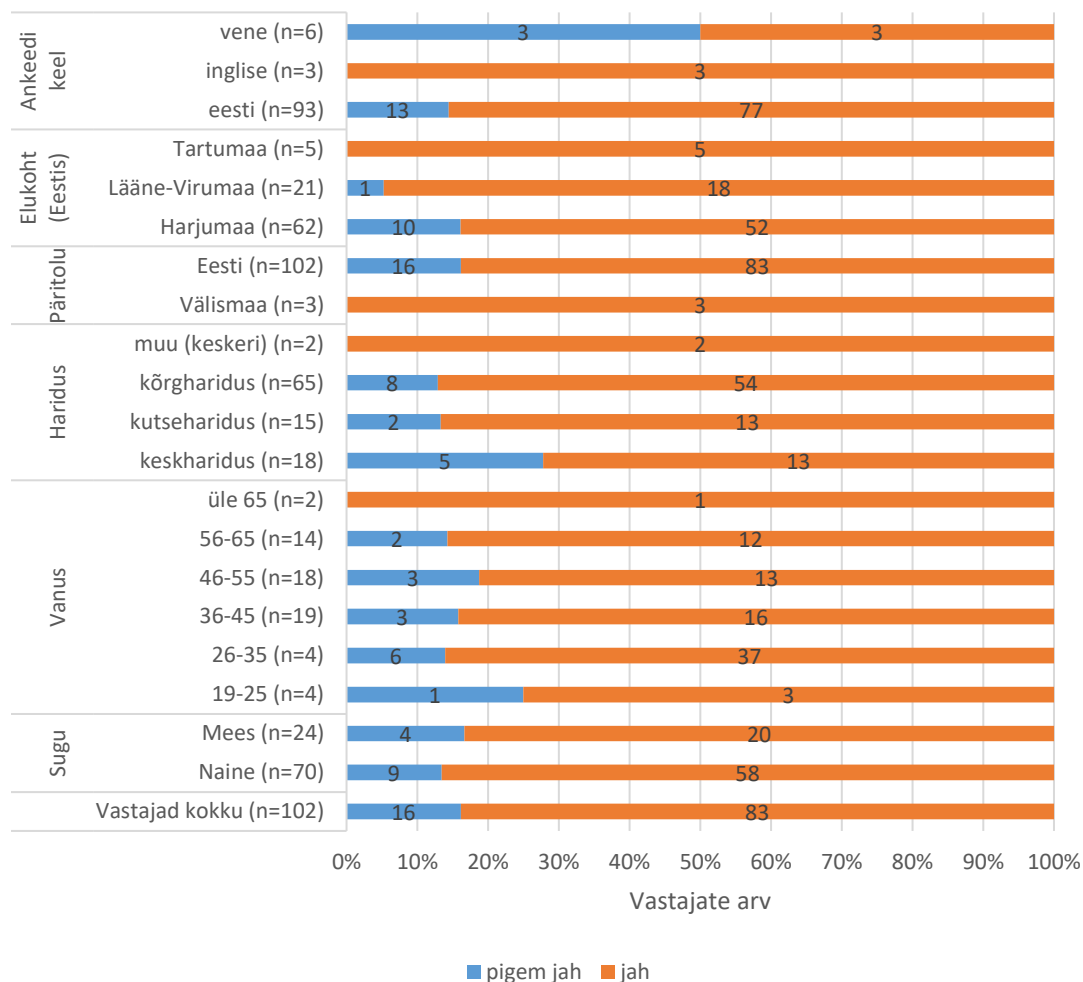
Vene keelt kõnelevad vastajad olid vähem rahul kultuuri, harivate programmide, toitlustuse, ostlemisvõimaluste, info kättesaadavuse, tegevustega lastele, kohtade leitavusega kaardirakenduses ning võimalustega erivajadustega külastajatele (vt tabel 4, lk 26). Enam olid nad rahul kohaliku toorainega ja kohalike suhtumisega külastajatesse. Inglisekeelsetele ankeetide vastused ühtisid välismaalaste vastustega (samad vastajad). Eestikeelsetes ankeetides oli kõrgemalt hinnatud loodust ja matkaradu.

Uurides rahulolu seost reisiseltskonnaga, selgus et teistest mõnevõrra rohkem rahul olid väikeses rühmas (kuni 15 inimest) reisijad ja mõningate tegurite puhul ka töökaaslastega reisijad. Teistest rahulolematumad olid vastajad, kes reisisid suuremas rühmas (eriti hinnates ühistransporti ja võimalusi erivajadustega külastajatele). Muus osas tulemused võrreldes üldtulemustega ei erinenud (vt tabel 5).

Tabel 5. Rahulolu hinnangute keskmised reisiseltskonna põhjal.

hinnatavad tegurid	üksi	elukaas- lasega	perega	sõpra- dega	töökaas- lastega	rühmaga (kuni 15 inimest)	rühmaga (enam kui 15 inimest)
Puhtus ja korrashoid	3,38	3,40	3,39	3,41	3,42	3,50	3,29
Turvalisus	3,41	3,46	3,42	3,47	3,53	3,80	3,71
Loodus	3,94	3,88	3,83	3,86	3,89	3,90	3,86
Kultuur (sh sündmused)	3,22	3,33	3,25	3,27	3,38	3,56	3,33
Harivad (looduse) programmid	3,18	3,17	3,15	3,20	3,43	3,50	3,40
Aktiivsed tegevused	3,25	3,17	3,16	3,13	3,43	3,63	3,50
Toitlustusteenused	2,65	2,74	2,74	2,81	2,79	3,00	2,57
Majutusteenused	3,11	3,24	3,04	3,08	3,42	3,57	3,40
Ostlemisvõimalused	2,61	2,74	2,74	2,78	3,00	3,50	3,00
Ühistranspordi ühendused	2,30	2,54	2,23	2,16	2,08	2,17	1,75
Parkimisvõimalused	3,07	3,16	3,13	3,04	3,00	3,00	2,83
Viidad	3,06	3,09	3,06	3,02	3,05	3,20	3,00
Info kättesaadavus enne reisi	3,24	3,26	3,26	3,20	3,18	3,38	3,00
Info kättesaadavus reisi ajal	3,20	3,15	3,18	3,10	3,20	3,50	3,00
Võimalused erivajadustega külastajatele	2,44	2,86	2,65	2,60	2,60	3,00	1,00
Tegevused lastele	2,67	2,88	2,79	2,79	3,09	2,80	2,00
Matkarajad	3,59	3,61	3,53	3,57	3,59	3,56	3,20
Puhkealad	3,35	3,36	3,40	3,38	3,44	3,40	3,00
Teenuste kvaliteet	3,12	3,11	3,11	3,14	3,25	3,38	3,00
Teeninduse kvaliteet	3,12	3,18	3,13	3,16	3,13	3,44	3,20
Teenuste hind	2,90	3,08	3,02	2,98	2,93	3,33	3,00
Hinna ja kvaliteedi suhe	3,00	3,05	3,09	3,09	3,14	3,29	3,00
Broneerimisvõimalused	3,22	3,33	3,24	3,18	3,30	3,43	3,20
Kohtade leitavus kaardirakend.	3,29	3,31	3,13	3,14	3,21	3,40	3,17
Üldmulje sihtkohast	3,58	3,57	3,54	3,57	3,56	3,50	3,17
Säästva turismi põhimõtete järgimine	3,33	3,34	3,28	3,24	3,50	3,43	3,00
Kohaliku tooraine kasutamine	3,10	3,00	3,02	3,03	3,44	3,25	3,20
Kohalike suhtumine	3,35	3,21	3,25	3,24	3,27	3,44	3,33

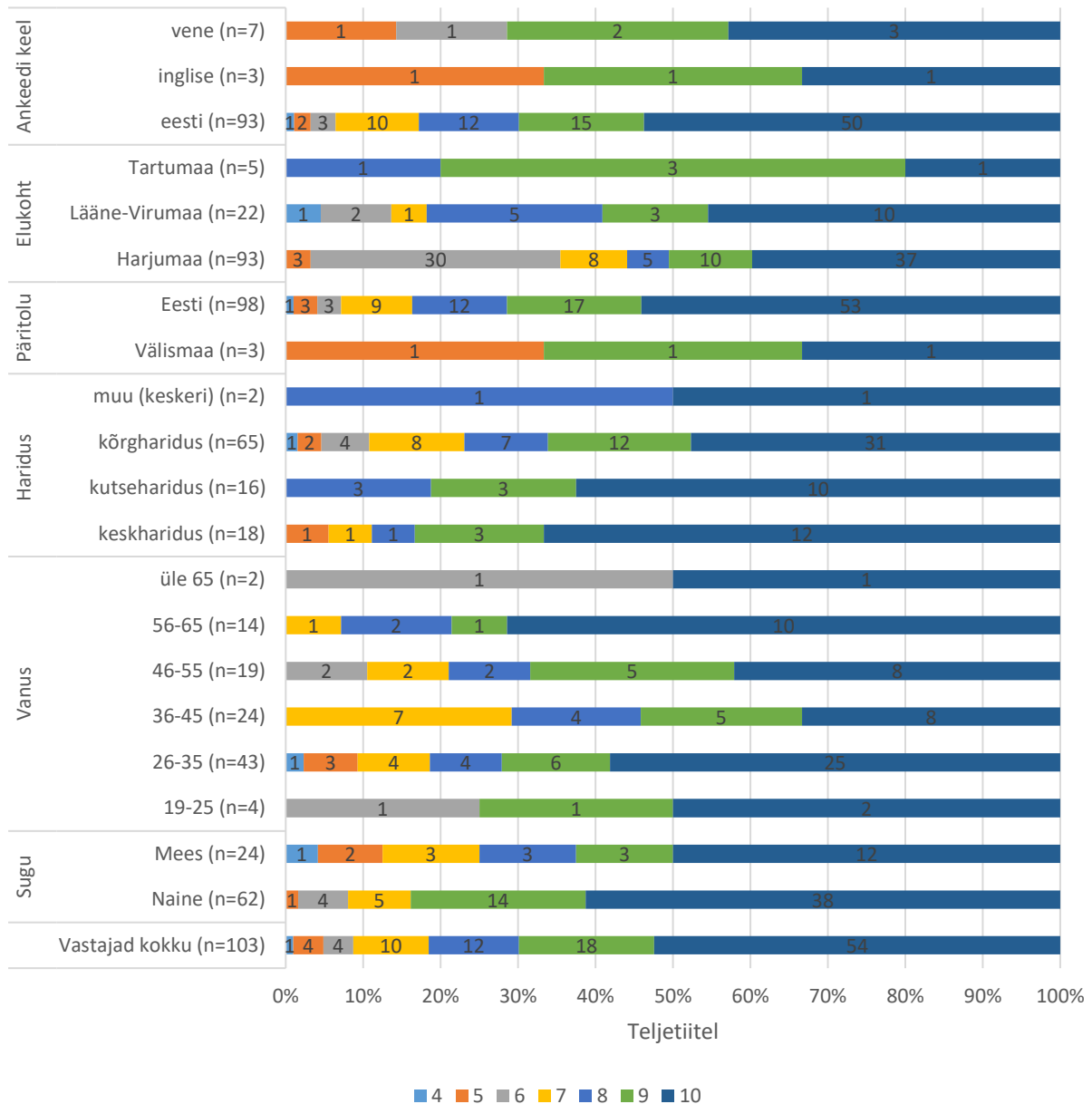
Lisaks eelnevale uuriti vastajatelt, kas nad külastavad sihtkohta uuesti ning kas nad soovivad sihtkohta ka teistele. Selgus, et 16 vastajat 102st pigem külastab sihtkohta uuesti ja 83, et külastab kindlasti (vt joonis 25). Kolm vastajat ei osanud öelda, kas nad soovivad sihtkohta või mitte. Võrreldes tulemusi vastaja profiili tunnuste alusel võib öelda, et kõikide rühmade puhul domineeris vastus „jah“, kuid venekeelset ankeeti täitnud vastajad jagunesid kaheks (3 vastasid „pigem jah“ ja 3 „jah“). Teistest enam „pigem külastan“ hinnangu andsid ka Harjumaa elanikud (vastavalt 102st 16 ja 62st 10), vastajad vanuses 19-25 (4st üks) ja vanuses 46-55 (3 vastajat 18st) ning mehed (24st neli).



Joonis 25. Vastajate hinnang sihtkoha uuesti külastamisele

Soovituste uurimisel kasutati soovitusindeksi meetodikat (NPS – Net Promoter Score). Küsimusele oli võimalik vastata hindegaga 0 kuni 10. Inimesi, kes valivad vastusevariandi 9 või 10, nimetatakse soovitajateks. Vastused 7 ja 8 on passiivsed ning hindegaga 0 kuni 6 vastanud inimesed loetakse rahulolematuteks. Vastustest selgus, et 9 vastajat 103st olid rahulolematud ehk nemad ei soovita pigem sihtkohta teistele, 22 olid passiivsed ehk nad võivad, aga ei pruugi soovitada ning 72 soovitajad ehk need külastajad räägivad sihtkohast head ja kindlasti soovivad sihtkohta teistele (vt joonis 26, lk 29).

Uuringu tulemusel on rahulolematumad (NPS alusel) peamiselt keskharidusega Harjumaal elavad ja eesti keeles ankeedi täitnud naised ja mehed (soo puhul oli rahulolematuid üsna võrdselt) vanuses 26-35. Passiivsed olid enam kõrgharidusega mehed vanuses 26-45, kes elavad Harjumaal või Lääne-Virumaal. Soovitajad olid enam Eestis (peamiselt Tartumaal või Lääne-Virumaal) elavad nii eesti kui venekeelt kõnelevad kutse- või keskharidusega naised vanuses 26-35 ja 56-65 (vt joonis 65).



Joonis 26. Sihtkoha soovimine soovitusindeksi alusel soo, vanuse, hariduse, elukoha ja keele lõikes.

Võrreldes külastaja rahulolu ja soovitusindeksi tulemusi võib öelda, et mida kõrgem on keskmine rahulolu erinevate aspektidega, seda suurema tõenäosusega soovitatakse sihtkohta ka teistele. Samas tulemused näitasid, et soovitamist mõjutavad ka muud põhjused (nt varasem külustus ja sellel ajal saadud kogemus, seos sihtkohaga läbi lapsepõlve kodu), sest korrelatsioon on alla keskmise tugevuse. Sihtkoha uuesti külustamise otsus on seotud ka rahuloluga, kuid see seos on pigem nõrk ehk siis isegi, kui külastaja ei jäänud sihtkohaga rahule, kaalub ta siiski sihtkohta uuesti tulemist.

Viimaseks paluti vastajatel kommenteerida esitatud hinnanguid ja vastuseid. Seda võimalust kasutas 45 vastajat. Enamasti toodi kommentaarina välja positiivseid aspekte, kuid oli ka täpsustusi kitsaskohtade osas (vt tabel 6). Positiivsena mainiti enam loodust, puhtust ja korda, matkaradu, rahulolu pakutavaga, positiivseid elamusi ja erinevaid võimalusi (sh teenuseid, kohti). Kitsaskohtadena toodi välja ülerahvastatust, ühistransporti, toitlustuskohtade vähesust (vähe või on kinni) ja et mitmed kohad vajavad tähelepanu (korrastamist). Esitatud kommentaarid selgitavad varasemalt esitatud hinnanguid rahulolule ja rahulolematusele ning põhjendavad taas külustamise soovi ja soovitamist teistele.

Tabel 6. Vastajate kommentaarid

Positiivsed kommentaarid	<i>Olen rahul sest olen aastaid Lahemaa Rahvusparki külastanud ning kõik teenused, mida ma olen soovinud antud piirkonnas osta on olnud kvaliteetsed ja nauditavad</i>
	<i>Kuna elan antud piirkonnale lähedal ja olen seotud olnud nii mõisaga kui muuseumiga siis külastusi on olnud tihedalt samas ööbimist ei ole vaja olnud seal kasutada. Olen rahul sealse loodusega ja selle korrashoiuga. Samuti on ilusad puhkekohad ja telkimisalad. Perega on hea võtta kaasa oma söögid ja näiteks jõe kaldal teha pikniku. Ka talvel, mitte tingimata vaid suvel.</i>
	<i>Lahemaa on väga meeldiv ja sõbralik koht, kus veeta matkapuhkust.</i>
	<i>Alati on sihtkoht atraktiivne ja puhkus sujub meeldivalt. Olin rahul teenindusega ja väga meeldis loodus.</i>
	<i>Olin rahul. (kahel korral) / Reis suju. / Köik on hästi. / Pigem rahul (mainitud neljal korral). /</i>
	<i>Fantastilised looduskaunid kohad.</i>
	<i>Väga meeldivad mälestused</i>
	<i>Inimtühi matkarada.</i>
	<i>Lahemaal on alati huvitav.</i>
	<i>Vabas õhus liikumine tekitab alati rahulolu.</i>
	<i>Lahemaal on väga palju matakaraku, mis on selgelt märgistatud.</i>
	<i>Kaunis loodus igal aastaajal ja alati leiab mõne kauni vaiksema koha.</i>
	<i>Mulle lihtsalt meeldib Lahemaa Rahvuspark ja sealne aura.</i>
	<i>Lahemaa piirkond on suurepärase koht looduse armastajale ja matkajale. Kultuurisündmusi on piisavalt erinevatele vanuserühmadele.</i>
	<i>Meeldivad kogemused.</i>
	<i>Olin rahul, sest sain selle mida ootas.</i>
	<i>Sel suvel söögikohana positiivselt üllatanu Altja kõrts.</i>
	<i>Väga mitmekesine maastik, ilusad ja puhtad metsad, korras RMK puhkealad koos varustatud puudega.</i>
	<i>Olen iga kord Lahemaal käies saanud ühel või teisel moel positiivseid elamusi. Mõningaid korduvalt, Viru raba on küll väga populaarne, kuid pakub iga kord hingele midagi.</i>
Tähelepanu vajavad aspektid	<i>Ühistransport võiks rohkem aidata kaasa inimeste loodusesse viimisele.</i>
	<i>Ühistransport annab soovida. Väga hõre graafik.</i>
	<i>Teismeliste lastele pigem ei ole mõeldud, kohapeal on keeruline söögikohti leida, tuleb ette tellida, päringutele sama päeva kohta vastatakse üsna aeglaselt.</i>
	<i>Majutuskohti on vähe.</i>
	<i>Looduskaunid kohad on kahjuks pahatihti ülerahvastatud võõraste turistide poolt</i>
	<i>Kuna värskes õhus metsaradadel liikumine muutub järjest popimaks, siis on kindlasti rohkem inimesi ja ka gruppe liikvel. Nüüd peaks sagedamini jälgima, kas prügikastid on puhtad, kas välikäimlad on esinduslikud ja korras kasutamiseks. See pool vajab kõik veel arenemist.</i>
	<i>Populaarseimaid kohti teadlikult nädalavahetuse või pühadel väldin ülerahvastatuse tõttu.</i>
	<i>Lõuna-Eestis on alati lõke puud kohal, isegi kui jõuad hilja. Ja kui puud otsas, siis imekombel ilmub mee puudega. Põhja-Eestis tundub rahvast rohkem ja ei ole nii palju hoolivust.</i>
	<i>WC-sse ei pääse ratastooliga paljudes kohades, va. toitlustuskohad</i>
	<i>Radade viidad on tihti puudu kui on hargnemine.</i>
	<i>Toitlustust on vähe. / Söögikohtade puudus. / Mitmed toitlustuskohad suletud, osad liiga kallid, kogus ja hind balansist väljas.</i>
	<i>Võsu ei ole valmis suvel vastu võtma sellises koguses autosid, pargitakse parkmetsa, eiratakse kõikvõimalikke liiklusmärke, suurtel rannapidudel puudub kontroll ja järelvalve, osa kohalikke lahkub selleks ajaks kodukohast.</i>
	<i>Ei ole rahul külastusega.</i>
	<i>Arenguvõimalusi pole kasutatud.</i>
<i>Korramist vajab Nõmmeveski ürgorus asuva jõe piirkond, sest vanad pehkinud puud on eluohlikud juba mitu viimast aastat ja maha/jökke kukkunud puud risustavad/rikuvad loodusvaateid. See pole koht, kus lasta neid looduses kõduneda. Samuti vajaks toetamist paekaldas olevad paekivid, kuna ka need võivad hakata peagi alla langema ja muutuvad külastajatele ohtlikuks.</i>	
Muu	<i>Liiga palju neid kohti külastanud.</i>
	<i>Lahemaa rahvuspark on mulle väga südamelähedane kuna olen seal sünnist saadik puhkamas käinud. Sõidame seal küll iga aasta palju ringi, aga pean tunnistama, et matkaradu pole aastaid külastanud ja ole ka tutvunud saadaval olevate teenustega. Põhilised lemmikkohad on Pihlaspea, Vergi ja Altja.</i>

Uuringu tulemuste lühikokkuvõte

Kokkuvõtvalt võib öelda, et käesoleva uuringu põhjal on Lahemaa rahvuspargi ja selle lähipiirkonna külastaja Eestis elav eesti keelt kõnelev kõrgharidusega naisterahvas vanuses 26-35 või 36-55, kes elab Harjumaal või Lääne-Virumaal ning on aktiivne puhkaja, kes soovib reisil olles võimalikult palju kogeda ja näha. Ta puhkab kodumaal 3 või enam korda aastas ning välismaal 1 kord aastas. Seejuures kestab puhkuserais kodumaal 2-3 päeva ja välismaal 6-7 või enam kui 7 päeva.

Puhkuserais eesmärgid on erinevad, kuid peamised eesmärgid on uute sihtkohtade avastamine, looduspuhkus, kultuuripuhkus, perepuhkus, rannapuhkus ja spaapuhkus. Ta otsib informatsiooni sisestades sõnu otsingumootoris, broneerimisportaalidest ning sõpradelt ja tuttavatelt. Lahemaa kohta sai ta informatsiooni aga sõpradelt/tuttavatelt, sisestades märksõnu otsingumootoris ja sotsiaalmeediast. Puhkuserais broneerimisel kasutab ta broneerimisportale (nt Booking.com, Airbnb, Expedia jne) ning mõni kord kasutab ühe reisi ajal korraga kahte kanalit ehk nii reisieettevõtte teenuseid kui ka broneerib ise.

Loodusturismi sihtkohtades viibides soovib ta jalutada tähistatud matkaradadel, kuid ei välista ka aktiivseid tegevusi maismaal ja mingil määral vees. Loodusturismi sihtkoha valikul on talle olulised erinevad tegurid, kuid vähem olulised on ostlemisvõimalused, lähedus kodule, võimalused erivajadustega külastajatele, ühistranspordi võimalused ja tegevused lastele ning seda vaatamata asjaolule, et üsna palju reisitakse ka lastega. Kommentaaridest selgus, et ollakse huvitatud ühistranspordi kasutamisest, kuid kuna vastavad võimalused on pigem puudulikud, siis ei ole need sihtkoha valimisel väga olulised.

Lahemaaga seostub tal enam loodus ja selle erinevad osad (meri, mets, mereäär, rabad), kindlad paigad (Sagadi, Vihula, Palmse, Võsu, Viru raba, Käsmu, Altja), omadussõnad (kaunis, puhas, rahulik, mitmekesine), tegevused (erinevad rajad ja matkamine) ja kultuur (mõisad, külad). Lahemaad on ta külastanud üle 5 korra ja peamiselt teeb ta seda suvel, mõnevõrra vähem kevadel ja mingil määral ka sügisel. Sihtkoht on valitud looduse, hea asukoha ja varasema hea kogemuse tõttu. Enamasti külastab ta sihtkohta pere, sõprade või elukaaslasega ning teeb seda kasutades isikliku sõiduvahendit (autot). Sihtkohas ta ei ööbi, kuid kui ööbib, siis peatub sihtkohas pikemalt ehk rohkem kui viis ööd või teeb lühivisiidi ja ööbib ühe öö. Peamiselt ööbib ta enda korteris /majas (nt suvilas) või siis sugulaste ja tuttavate juures. Kasutatavatele teenustele kulutab ta 1-50 eurot (ühe inimese kohta).

Ta on üldiselt rahul pakutavate võimalustega. Ta on vähem rahul toitlustuse, ühistranspordi, võimalustega erivajadustega külastajatele, tegevustega lastele ning mingil määral ka parkimise ja viitade olemasoluga. Samas tegevused lastele, ostlemisvõimalused, ühistranspordi ühendused ning võimalused erivajadustega külastajatele ei ole tema jaoks olulised tegurid loodusturismisihtkoha valikul. Ta soovib sihtkohta teistele, kuid soovimine ei ole nii kindel, kuna tal esineb ka rahulolematust ja passiivset hoiakut. Samas külastab ta kindlasti sihtkohta uuesti.

Koostatud külastaja profiil määratleb eelkõige 2020. aasta kevade ja suve külastajat ning ei pretendeeri absoluutsele tõeale, sest uuring viidi läbi Covid-19 pandeemiast tingitud eriolukorra ja piirangute ajal, mis mõjutas tugevalt vastajaskonda (sh ligipääsu erinevatele sihtturgudele ja -rühmadele). Samas vaadates tulemusi, võib täheldada mitmeid sarnasusi külastaja profiilis varasemalt sihtkohas teostatud külastajauuringute tulemustega. Eestis elavate inimeste puhul. Seega on selle uuringu tulemused abiks külastaja profiili ja tema käitumise määratlemisel ning edasiste arendustegevuste planeerimisel. Väliskülastajate profiili ei saa antud uuringu tulemuste põhjal koostada ning nende tagasiside saamiseks peab viima läbi uue uuringu edaspidi (kui olukord võimaldab).

Kallis külastaja!

Uuringu eesmärk on välja selgitada Teie rahulolu ja valikuid mõjutavad tegurid Lahemaa rahvusparki piirkonda külastades. Saadud tagasiside aitab mõista Teie soove ja rahulolu ning seeläbi parendada Teie külastuskogemust.

Küsitlusele vastamine võtab aega kuni 12 minutit. Küsimustik on anonüümne.

Soovi korral palun jagage ankeeti enda tutvusringkonnas.

Lisaküsimuste korral pöörduge: Tatjana Koor, tatjana.koor@ut.ee (Tartu Ülikooli Pärnu kolledž)

Reisikäitumine ja ostuotsust mõjutavad tegurid

1) Kui tihti käite puhkuseraisil?

Välismaal

- 3 või enam korda aastas
- 2 korda aastas
- 1 kord aastas
- 1 kord kahe aasta jooksul
- harvem
- ei käi välismaal puhkamas

Kodumaal

- 3 või enam korda aastas
- 2 korda aastas
- 1 kord aastas
- 1 kord kahe aasta jooksul
- harvem
- ei käi kodumaal puhkamas

2) Kui kaua tavapäraselt puhkuserais kestab?

Välismaal

- 1 päev
- 2-3 päeva
- 4-5 päeva
- 6-7 päeva
- kauem (täpsustage) _____

Kodumaal

- 1 päev
- 2-3 päeva
- 4-5 päeva
- 6-7 päeva
- kauem (täpsustage) _____

3) Mis on teie puhkuse reisi eesmärk? (valige kõik sobivad vastused)

- looduspuhkus
- aktiivne puhkus (aktiivsete tegevuste harrastamine)
- kultuuripuhkus (sh sündmused)
- uute sihtkohtade avastamine
- spaapuhkus
- kaitsealade (sh rahvusparkide) külastamine
- rannapuhkus
- muu (täpsustage) _____
- perepuhkus

4) Milline puhkaja olete? (valige üks vastus)

- Aktiivne – reisil olles tahan võimalikult palju kogeda ja näha
- Passiivne – soovin veeta iga päev osa ajast majutuskohas või rannas ja külastada sihtkohas vaid mõnda kohta
- ei oska öelda

5) Kust otsite informatsiooni sihtkoha kohta? (valige kõik sobivad vastused)

- sisestan märksõna otsingumootorisse (nt Google)
- broneerimisportaalidest (nt booking.com, Tripadvisor)
- riigi ametlikest reisiportaalidest (nt puhkaeestis.ee)
- reisikorraldajalt
- kohalike omavalitsuste kodulehtedelt
- sõpradelt / tuttavatelt
- kohalike ettevõtete kodulehelt
- turismiinfopunktist
- paberkanalil voldikutest ja brošüüridest
- muu (täpsustage) _____
- sotsiaalmeediast (nt Facebook, Twitter)

6) Kuidas eelistate puhkuseraisi broneerida ühe reisi raames (valige üks vastus)?

- internetis reisiettevõtte kodulehelt
- kasutan mõlemat (reisiettevõtte teenuseid ja broneerin ise)
- reisiettevõttes kohapeal
- ei broneeri ette (teen seda sihtkohas kohapeal)
- läbi broneerimisportaalide (Booking.com, Airbnb)
- võtan teenuse pakkujatega ise ühendust (e-post, tel.)
- muu (täpsustage): _____
- ehk broneerin ise

Lisa 1 järg

7) Milliseid aktiivseid tegevusi soovite teha loodusturismi sihtkohas viibides? (valige kõik sobivad)

- jalutamine piirkonnas tähistatud õpperadadel
 aktiivsed tegevused vees (nt kanuusõit, sukeldumine)
 aktiivsed tegevused maismaal (nt rattasõit, ratsutamine)
- talispordialade harrastamine
 seikluspargi külastamine
 muu (täpsustage) _____

8) Millised tegurid on Teie jaoks olulised loodusturismi sihtkoha (sh kaitsealade) külastamisel? (hinnake kõik tegurid)

Ei ole oluline pigem ei ole oluline pigem oluline väga oluline ei oska öelda

	Ei ole oluline	pigem ei ole oluline	pigem oluline	väga oluline	ei oska öelda
Sihtkoha maine					
Puhtus ja kord					
Turvalisus					
Loodus					
Kultuur (sh sündmused)					
Harivad loodusega seotud programmid					
Aktiivsed tegevused					
Toitlustusteenused					
Majutusteenused					
Ostlemisvõimalused (sh suveniirid)					
Ühistranspordi ühendused					
Parkimisvõimalused					
Viidad					
Info kättesaadavus enne reisi					
Info kättesaadavus reisi ajal					
Teenuste valik					
Tegevused lastele					
Võimalused erivajadustega külastajatele					
Matkarajad (mitmekesisus ja korrashoid)					
Puhkealad (sh nende korrashoid)					
Teenuste kvaliteet					
Teeninduse kvaliteet					
Teenuste hind					
Hinna ja kvaliteedi suhe					
Broneerimisvõimalused					
Kohtade leitavus kaardirakenduses (nt Google Maps)					
Üldmulje sihtkohast					
Säästva turismi põhimõtete järgimine					
Kohalik tooraine					
Kohalike suhtumine külastajatesse					
Teiste soovitusel					
Lähedus kodule (koduriigile)					

Hinnang Lahemaa rahvuspargi turismipiirkonnale kui sihtkohale

9) Nimetage 3 märksõna, mis Teile Lahemaa rahvuspargi turismipiirkonnaga seonduvad

.....

10) Mitu korda olete külastanud antud sihtkohta viimase 5a jooksul?

- 1 kord 2-3 korda 4-5 korda üle 5 korda

11) Millisel aastaajal olete külastanud antud sihtkohta? (valige kõik sobivad vastused)

- kevadel suvel sügisel talvel

Lisa 1 järg

12) Miks valisite antud sihtkohta? (valige kõik sobivad vastused)

- varasem hea külastuskogemus
 sõbrad/tuttavad, sugulased soovitasid
 köitev reklaam (kus?) _____
 mitmekülgne teenuste valik
 sobilik hinnatase
 osalesin sündmusel
- huvipakkuvad atraktsioonid / tegevused
 looduskeskkond
 hea asukoht
 sihtkoht jälgib säästva turismi ja arendamise põhimõtteid
 muu (täpsustage) _____

13) Millise transpordivahendiga sihtkohta tulite? (valige üks vastus)

- isikliku sõiduvahendiga
 bussiga
- rendiautoga
 jalgrattaga
- rongiga
 muu (täpsustage) _____

14) Kellega koos Te sihtkohta külastasite? (valige kõik sobivad vastused)

- üksi
 elukaaslasega
 perega
- sõpradega
 töökaaslastega
 rühmaga (kuni 15 in)
- rühmaga (enam kui 15 in)
 muu (täpsustage) _____

15) Mitu ööd viibite antud sihtkohas? (valige üks vastus)

- 1 öö 2-3 ööd 4-5 ööd rohkem kui 5 ööd ei ööbinud (jätkake küsimusega 17)

16) Kus Te sihtkohas ööbite? (valige üks vastus)

- külalistemaja
 puhkemaja
 hotell (sh spaahotell)
- külaliskorter
 kämping
 sugulaste/tuttavate juures
- telk
 oman sihtkohas korterit/maja (nt suvila)
 muu (täpsustage) _____

17) Kust Te saite infot antud sihtkohta kohta? (valige kõik sobivad vastused)

- sisestas märksõna(d) otsingumootoris (Google)
 riigi ametlikest reisiportalidest (nt visitestonia.com)
 kohalike omavalitsuste kodulehtedelt
 kohalike ettevõtjate kodulehtedelt
 kaitsealad.ee veebilehelt
 loodusegakoos.ee veebilehelt
 paberkanjal voldikutest ja brošüüridest
- sotsiaalmeediast (nt Facebook, Twitter)
 broneerimisportaalidest (booking.com, Tripadvisor)
 reisikorraldajalt
 sõpradelt / tuttavatelt
 turismiinfopunktist
 muu (täpsustage) _____

18) Umbes kui palju raha Teil kulus sihtkohas ühe inimese kohta päevas?

	0 eurot	1-50 eurot	51-100 eurot	101+ eurot	ei soovi vastata
Majutus					
Toitlustus					
Aktiivsed tegevused					
Transport					

19) Kui tõenäoliselt soovitaksite Lahemaa piirkonda oma sõpradele, tuttavatele, kolleegidele? (Palun andke hinnang 10 palli skaalal, kus 1 – ei soovita ja 10 – kindlasti soovitan)

1 – ei soovita	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – soovitan
----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---------------

20) Kas Te külastate antud sihtkohta edaspidi? (valige üks vastus)

- ei pigem ei pigem jah jah ei oska öelda

Lisa 1 järg

21) Palun andke hinnang Lahemaa rahvuspargi piirkonnale?
Palun hinnake kõiki tegureid.

	ei ole rahul	pigem ei ole rahul	pigem rahul	väga rahul	ei oska öelda
Puhtus ja korrashoid					
Turvalisus					
Loodus					
Kultuur (sh sündmused)					
Harivad loodusega seotud programmid					
Aktiivsed tegevused					
Toitlustusteenused					
Majutusteenused					
Ostlemisvõimalused (sh suveniirid)					
Ühistranspordi ühendused					
Parkimisvõimalused					
Viidad					
Info kättesaadavus enne reisi					
Info kättesaadavus reisi ajal					
Teenuste valik					
Tegevused lastele					
Võimalused erivajadustega külastajatele					
Matkarajad					
Puhkealad					
Teenuste kvaliteet					
Teeninduse kvaliteet					
Teenuste hind					
Hinna ja kvaliteedi suhe					
Broneerimisvõimalused					
Kohtade leitavus kaardirakendustes (nt Google Maps)					
Üldmulje sihtkohast					
Säästva turismi põhimõtete järgimine					
Kohaliku tooraine kasutamine					
Kohalike suhtumine külastajatesse, abivalmidus					

21) Palun selgitage, miks Te olite või ei olnud rahul?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vastaja profiil

23) Sugu: __Naine __Mees __ei soovi avaldada

24) Vanus: __alla 18 __19-25 __26-35 __36-45 __46-55 __56-65 __üle 65

25) Haridus: __põhiharidus __keskharidus __kutseharidus __kõrgharidus __muu (täpsustage) _____

26) Elukoht (riik, Eesti puhul maakond) _____

Tänan vastamast!

Küsitluse koostas Tatjana Koor (TÜ Pärnu kolledž). Küsitlus on valminud ning uuring teostatud rahvusvahelise LEADER koostööprojekti "Säästva turismi arendamine" raames.

Lisa 2. Märksõnad, mis seostuvad vastajatele Lahemaaga

Loodus	127
Meri (sh ilus, puhas)	35
Loodus (vaheldusrikkas loodus, metsik loodus, ilus, kaunis, puudutama loodus)	32
Mets (ürgmetsad, iidset metsad, metsikud metsad, männikud, männimetsad)	25
Mereäär (sh pikk rannajoon, rand, puhtad rannad, poolsaared)	15
Raba	7
Rändrahnud / hiidrahnud	4
Metsasaadused (seened, mustikad)	3
Jõed, järved, joad	2
Õhk	2
Rohelus	1
Sood	1
Paigad	47
Viru Raba	9
Palmse (mõis)	6
Käsmu	6
Vihula (mõis)	5
Sagadi (mõis)	5
Võsu	4
Altja	4
Pikanõmme rada	1
Oandu	1
Purekkari neem	1
Nõmmeveski	1
Pärispea	1
Hara Sadam	1
Majakivi	1
Nõiakaev	1
Omadussõnad, kirjeldus	38
Rahu, rahulik, vaikne	10
Ilus, kaunis	7
Korras, puhas	7
Mitmekesisus	4
Nostalgiline	1
Populaarne	1
Huvitav	1
Rikkumatu	1
Silm ja hing puhkab	1
Suur	1
Vabadus	1
Lõõgastus	1
Eemal olemine	1
Algeline	1

Tegevused ja vastav taristu või seda pakkuvad asutused	23
Matkarajad, õpperajad, loodurajad, rabarajad	14
Matkamine	3
Puhkus	2
Linnuvaatlustorn	1
RMK	1
Lahemaa Looduskool	1
Erinevad teenusepakkujad	1
Kultuur ja arhitektuur	19
Mõisad ja mõisapargid	12
Ajaloolised külad, kalurikülad	4
Muus majad ja hooned (kaunis majade arhitektuur (ei ole koledaid modernseid, lamedaid (kast)maju, vaid viilkatusega ja kauni arhitektuuriga renoveeritud majad)	2
Palju sündmusi suvel	1
Kodu	6
Kodu	2
Lapsepõlv	2
Kodukoht	1
Kodule lähedal	1
Ligipääsetavus ja asukoht	5
Lähedus	3
Lihtne ligipääsetavus	1
Asukoht	1
Toit ja toitlustus	3
Head söögikohad	1
Kohalik toit	1
Hea toit	1
Säästlikkus	2
Säästev turism	1
Kaitse	1
Inimesed	1
Sõbralikud inimesed	1