

# **ATSKAITE**

par kruīzu kuģu tūristu aptauju Rīgā

2007

Laikā no 2007. gada 10. augusta līdz 14. septembrim tika veikts kompleks pētījums par kruīza kuģu tūristiem, kas ierodas Rīgā.

Šim mērķim tika veikti šādi pakārtoti pētījumi:

- kruīza kuģu pasažieru aptauja pēc Rīgas apmeklējuma un pirms uzkāpšanas uz kuģa klāja (aptaujas veikšanas vieta - Rīgas osta) - 500 anketas;
- kruīza kuģu tūristu grupu Rīgas apskates maršruta lapu izveidošana, lai noskaidrotu tūristu maršrutus, uzvedību un pilsētas apmeklējumam veltīto laiku – 25 anketas;
- protokolu veidošana par tūristu plūsmām, kas virzās no kruīza kuģa Rīgas Pasažieru ostas pietātnē;
- informācijas apkopojums par Rīgā pienākošajiem kruīzu kuģiem.

Pētījuma metodes izvēli noteica iepriekšējo pētījumu rezultāti un aptaujas laiks: laika trūkuma dēļ tūristiem bija grūti sniegt izsmēlošas atbildes uz jautājumiem. Šīs tūristu aptaujas rezultāti neļauj objektīvi izvērtēt viņu izdevumu līmeni Rīgas apmeklējuma laikā.

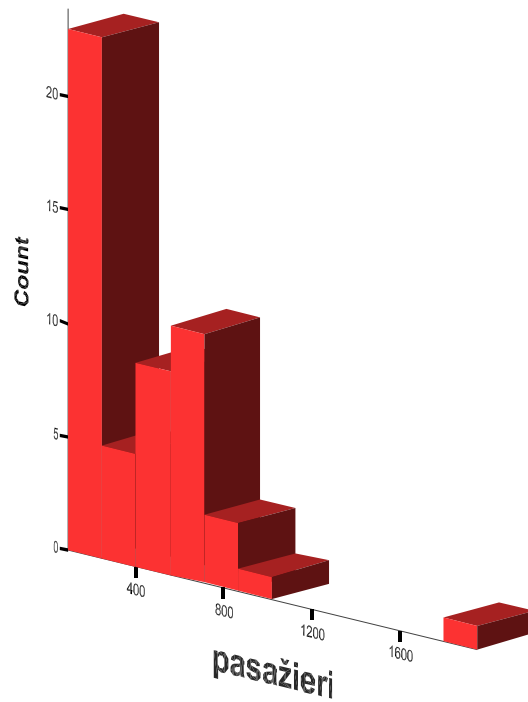
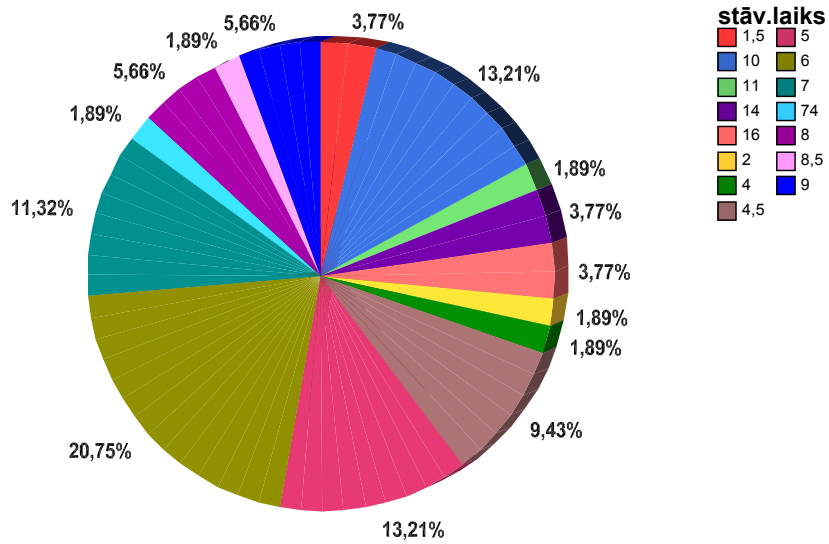
#### Kopējā tūristu plūsma no kruīza kuģiem Rīgā 2007. gada sezonā

##### Kruīza kuģu saraksts

<b>Kuģa nosaukums</b>	<b>ienākšanas datums</b>	<b>ienākšanas laiks</b>	<b>atiešanas datums</b>	<b>atiešanas laiks</b>	<b>stāvēšanas laiks (stundas, minūtes)</b>	<b>pasažieri</b>
Endeavour	11.05.	7:00	11.05.	14:00	7	110
Albatros	16.05.	10:00	16.05.	18:00	8	940
BRAEMAR	16.05.	7:00	16.05.	14:00	7	700
Nordnorge	20.05.	13:00	21.05.	5:00	16	457
Endeavour	23.05.	13:00	23.05.	23:59	11	110
Delphin Voyager	24.05.	8:00	24.05.	13:00	5	485
FUNCHAL	29.05.	13:30	29.05.	19:30	6	700
C.Columbus	01.06.	8:00	01.06.	13:00	5	400
ASTOR	01.06.	8:00	01.06.	22:00	14	590
Andrea	06.06.	11:00	06.06.	16:00	5	108
Delphin Voyager	07.06.	12:00	07.06.	18:00	6	485
BLUE MOON	08.06.	12:00	08.06.	18:00	6	698
Princess Danae	11.06.	7:00	11.06.	13:00	6	1950
Andrea	13.06.	14:30	13.06.	16:00	1,5	108
Sea Cloud II	18.06.	11:00	18.06.	19:00	8	94
Island Sky	19.06.	9:00	19.06.	19:00	10	126
Andrea	20.06.	11:00	20.06.	17:30	6	108
Bremen	21.06.	14:00	21.06.	20:00	6	150
Deutschland	22.06.	8:00	22.06.	16:00	8	468
Andrea	27.06.	14:30	27.06.	16:00	1,5	108
Deutschland	29.06.	9:00	29.06.	19:00	10	468
Sea Cloud II	30.06.	8:00	30.06.	16:30	8,5	94
Island Sky	01.07.	9:00	01.07.	19:00	10	126
Vistamar	04.07.	14:00	04.07.	18:30	4,5	362

Alexander von Humboldt	04.07.	8:00	04.07.	23:59	16	390
Andrea	04.07.	14:30	04.07.	19:00	4,5	108
BLUE MOON	06.07.	12:00	06.07.	19:00	7	698
Europa	10.07.	12:00	10.07.	18:00	6	408
Andrea	11.07.	14:30	11.07.	19:00	4,5	108
RHAPSODY	12.07.	7:00	12.07.	13:00	6	812
Europa	15.07.	9:00	15.07.	14:00	5	408
Island Sky	17.07.	10:00	17.07.	19:00	10	126
Andrea	18.07.	14:30	18.07.	19:00	4,5	108
Sea Cloud II	19.07.	8:00	19.07.	10:00	2	94
BLUE MOON	20.07.	12:00	20.07.	19:00	5	698
Blue Moon	24.07.	13:00	24.07.	19:00	6	698
Island Sky	25.07.	9:00	25.07.	19:00	10	126
Andrea	25.07.	14:30	25.07.	19:00	4,5	108
SILVER SHADOW	02.08.	8:00	02.08.	18:00	10	388
RHAPSODY	03.08.	7:00	03.08.	13:00	6	812
Andrea	05.08.	9:00	05.08.	18:00	9	108
C.Columbus	10.08.	13:00	10.08.	18:00	5	400
Island Sky	10.08.	10:00	10.08.	19:00	9	126
BLUE MOON	17.08.	12:00	17.08.	19:00	7	698
Island Sky	17.08.	9:00	17.08.	19:00	10	126
Europa	22.08.	8:00	22.08.	12:00	4	408
RHAPSODY	25.08.	7:00	25.08.	13:00	6	812
BLUE MOON	31.08.	12:00	31.08.	19:00	7	698
ASTOR	01.09.	8:00	01.09.	22:00	14	590
Island Sky	02.09.	8:00	02.09.	17:00	9	126
Delphin Voyager	03.09.	9:00	03.09.	14:00	5	485
The World	05.09.	18:00	08.09.	20:00	74	120
BLUE MOON	14.09.	12:00	14.09.	19:00	7	698

### Kruīza kuģu stāvēšanas laiks



No saraksta jāizslēdz kuģi, kas stāv ne vairāk kā divas stundas, kuru laikā tūristi pilsētu neapmeklē.

<b>Kuģa nosaukums</b>	<b>ienākšanas datums</b>	<b>ienākšanas laiks</b>	<b>atiešanas datums</b>	<b>atiešanas laiks</b>	<b>stāv.laiks (stundas, minūtes)</b>	<b>pasažieri</b>
Andrea	13.06.	14:30	13.06.	16:00	1,5	108
Andrea	27.06.	14:30	27.06.	16:00	1,5	108
Sea Cloud II	19.07.	8:00	19.07.	10:00	2	94

Kopumā Rīgā piestāja 50 kruīza kuģu, uz kuriem atradās 15840 cilvēki ( 75 % no iespējamā pasažieru skaita). Vidējais stāvēšanas ilgums bija 8 stundas un 20 minūtes. Īsākais stāvēšanas laiks - 4 līdz 4,5 stundas (6 kuģi), ilgākais stāvēšanas laiks – 74 stundas.

Pēc vidējā stāvēšanas laika pietātnē var noteikt pilsētas apmeklējumam veltīto laiku – t. i., ne vairāk kā 4 stundas (viens apmeklējums).

Novērojumi vietās, kur tūristi iekāpj autobusos, ļauj spriest, ka līdz pat 75 procentiem no kopējā pasažieru skaita organizēti apmeklē Rīgu tūristu grupās, t. i., 11 800 cilvēku 396 grupās.

Ekskursijas vidējais laiks ir 2,5 līdz 3 stundas. Ekskursijas beigās dažreiz ir brīvais laiks līdz pat 30 minūtēm (biežāk tāda nav).

## Tūristu grupu uzvedības novērtējums

Kuģa nosaukums	ienākšanas datums	ienākšanas	atiešanas	cilvēku skaits grupā	suvenīru	kafejnīcas,
		laiks	laiks		veikals	restorāni
Europa	22.08.	8:00	12:00	20	0	0
RHAPSODY	25.08.	8:55	12:00	33	0	0
RHAPSODY	25.08.	9:25	11:45	35	1/1/10	0
RHAPSODY	25.08.	9:00	12:15	32	5/5/10	0
RHAPSODY	25.08.	9:00	12:00	20	2/2/2	2/3
BLUE MOON	31.08.	12:25	14:30	42	2/2/9	8/10
BLUE MOON	31.08.	12:55	15:30	31	7/5/35	8/10
BLUE MOON	31.08.	12:35	15:30	33	3/2/20	5/6
BLUE MOON	31.08.	12:30	14:30	23	6/2/12	6/6
ASTOR	01.09.	8:50	11:45	30	19/16/90	0
ASTOR	01.09.	9:00	12:05	32	16/15/70	6/8
ASTOR	01.09.	9:10	12:25	30	11/5/10	2/4
ASTOR	01.09.	9:20	12:55	29	8/6/50	4/4
Island Sky	02.09.	9:15	12:20	28	14/14/90	9/15
Island Sky	02.09.	9:20	12:15	31	5/0/0	4/5
Island Sky	02.09.	9:25	12:25	30	3/3/30	4/6
Island Sky	02.09.	9:35	12:30	30	7/3/15	0
BLUE MOON	14.09.	12:25	14:25	28	2/2/20	2/3
BLUE MOON	14.09.	12:35	14:30	40	3/2/8	2/4
BLUE MOON	14.09.	12:45	15:30	32	6/3/20	0
BLUE MOON	14.09.	12:30	15:30	31	3/2/10	0
BLUE MOON	14.09.	12:50	14:30	25	4/2/10	2/3

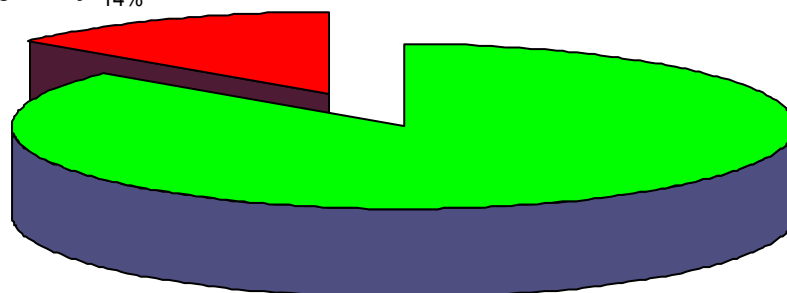
Kopējais tūristu skaits grupās - 665

Ekskursijas vidējais ilgums - 2,5-3 stundas

Vidējais tūristu skaits vienā grupā - 27

## Suvenīru veikalu apmeklējumi

Veikalus apmeklēja 14%

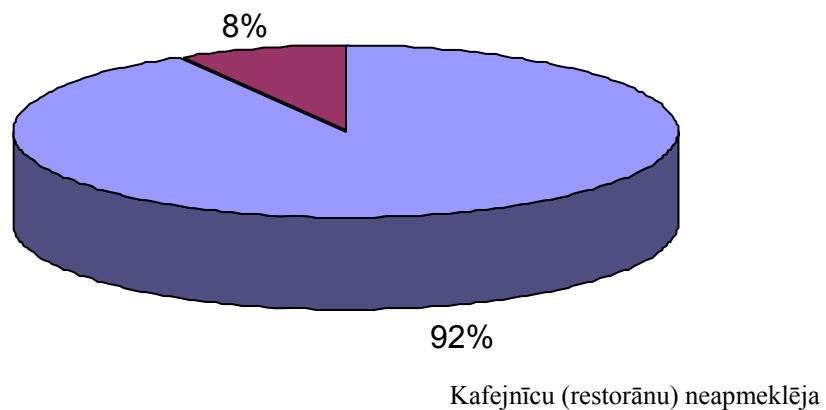


86% Veikalus neapmeklēja

Suvenīru veikalu apmeklējumu skaits – 127  
Veiktie pirkumi – 92  
Kopējā vērtība – 508 lati  
Vidēja pirkuma vērtība – 5,6 lati  
Pirkuma vērtība attiecībā uz vienu tūristu – 0,76 lati

#### Kafejnīcu (restorānu) apmeklējums

Kafejnīcu (restorānu) apmeklēja



Kafejnīcu apmeklējumu skaits – 56  
Kopējā vērtība – 84 lati  
Apmeklējuma vidējā vērtība – 1,5 lats  
Pirkuma vērtība attiecībā uz vienu tūristu – 0,13 lats

## Tūristu anketēšanas galvenie rezultāti

### Galvenās zinas par respondentiem (tūristu plūsmu)

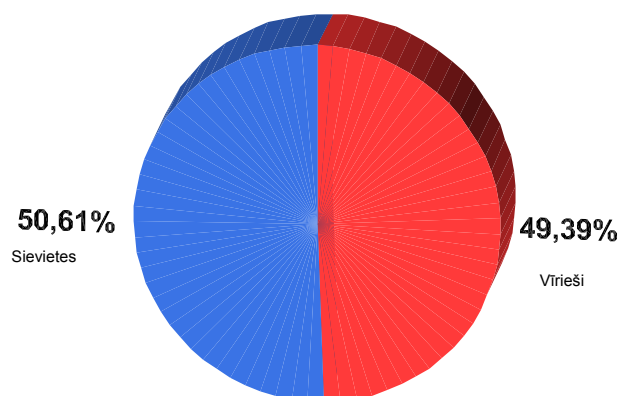
#### Aptaujāto pastāvīgā dzīvesvieta\*

<b>Austrālija</b>	<b>2,20%</b>
<b>Austrija</b>	<b>3,20%</b>
<b>Beļģija</b>	<b>5,40%</b>
<b>Brazīlija</b>	<b>2,20%</b>
<b>Kanāda</b>	<b>3,40%</b>
<b>Kolumbija</b>	<b>1,20%</b>
<b>Spānija</b>	<b>20,40%</b>
<b>Francija</b>	<b>9,00%</b>
<b>Vācija</b>	<b>5,20%</b>
<b>Itālija</b>	<b>5,80%</b>
<b>Nīderlande</b>	<b>8,40%</b>
<b>Filipīnas</b>	<b>3,00%</b>
<b>Krievija</b>	<b>0,20%</b>
<b>Dienvīdāfrikas Republika</b>	<b>1,20%</b>
<b>Zviedrija</b>	<b>2,00%</b>
<b>Apvienotā Karaliste</b>	<b>20,00%</b>
<b>ASV</b>	<b>7,20%</b>

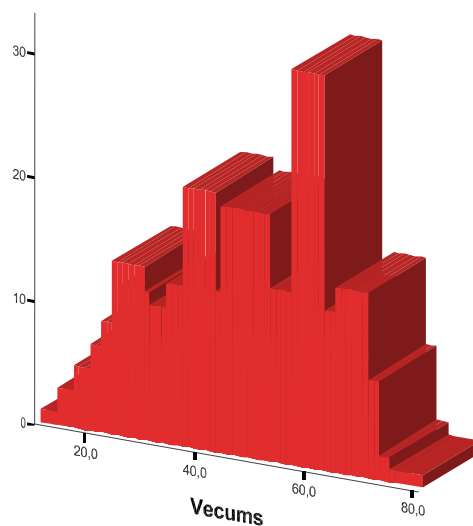
\*Tūristu aptaujas rezultāti par Rīgā pavadīto laiku attiecas uz konkrētajiem kruīza kuģiem, kas attiecīgajā laikā piestāja Rīgu, un tos nevar attiecināt uz visu tūrisma sezonu un visu tūristu plūsmu šīs sezonas laikā.



### Dzimums



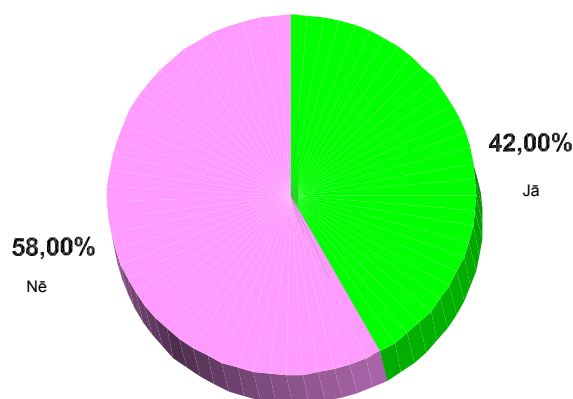
### Respondentu sadalījums pa vecuma grupām 2007. gada \*



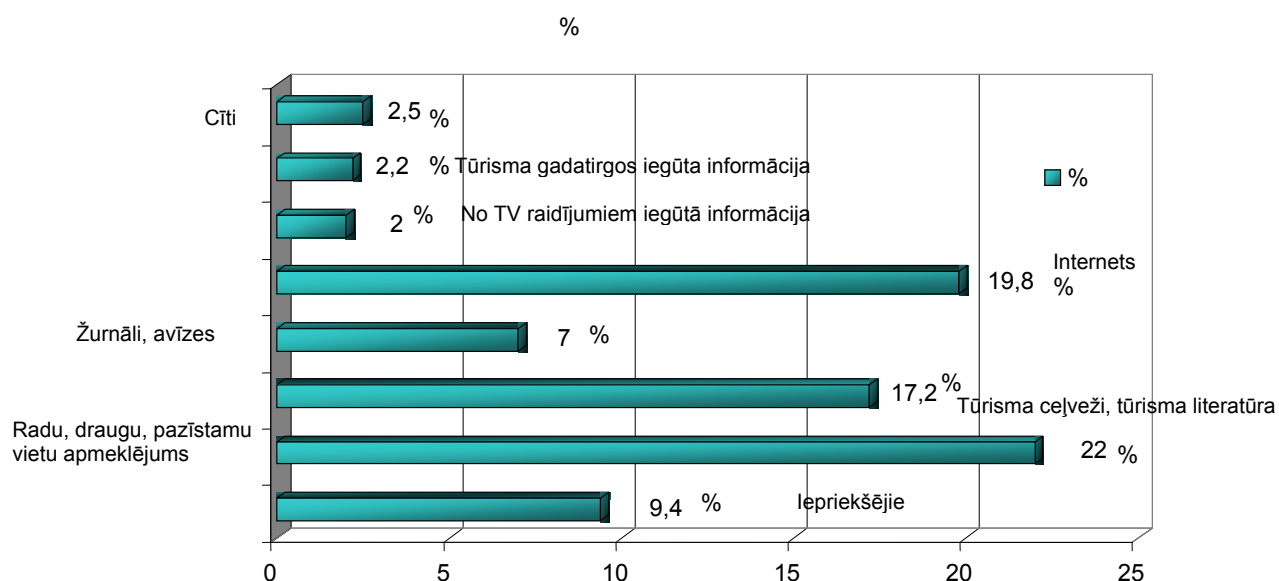
Pārsvarā ir vecāka gadu gājuma cilvēki; tas izriet no ceļojuma veida.

*\*Objektīvās vērtēšanas dati – tūristu grupu apsekojums un veiktie vērojumi tūristu grupu iekāpšanas/izkāpšanas vietās – apstiprina secinājumu, ka kruīza kuģu tūristu vairākums ir vecāka gadu gājuma cilvēki. Respondentu vidējais vecums ir 48 gadi.*

### Vai Jūs pirmo reizi dodaties kruīza ceļojumā?



### Kas Jūs motivēja doties šajā braucienā?



Liela daļa kruīza kuģu pasažieru dodas kruīza braucienos atkārtoti (58%). Domājams, ka šobrīd ir izveidojusies noteikta cilvēku/tūristu daļa, kas regulāri ceļo ar kruīza kuģiem. To apliecina arī ceļojuma motīvi. Atbildei „citi motīvi”, ko norādīja 2,5% respondentu tiek doti šādi atšifrējumi: „mēs šeit dzīvojam”, „es dzīvoju uz kuģa”, t. i., viena respondentu kategorija pastāvīgi (vai lielāko laika daļu) pavada uz kuģa. Tie varētu būt pensionāri vai materiāli labi situēti cilvēki, kas dzīvi pavada komfortablos braucienos. Viņi nenorāda īpašus brauciena motīvus, jo faktiski dzīvo uz kuģa, kas veic kruīzus.

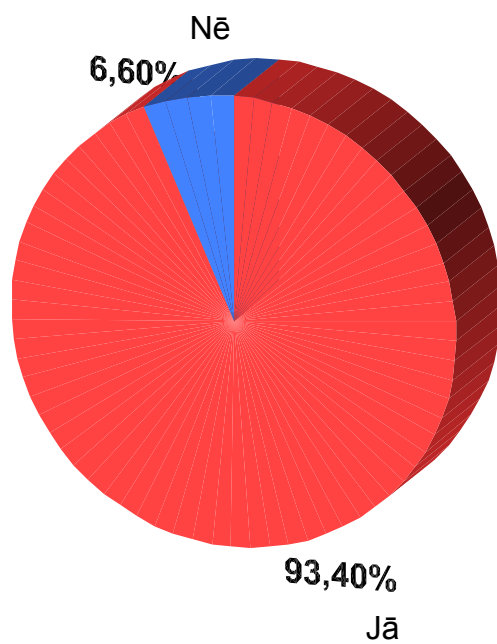
Vislielākā motivācija ir cilvēkiem, kas informāciju guvuši no draugiem (tas ir tradicionāli visietekmīgākais informācijas izplatīšanas kanāls).

Internets ir gandrīz tik pat svarīgs informācijas avots – 19,8 procenti.

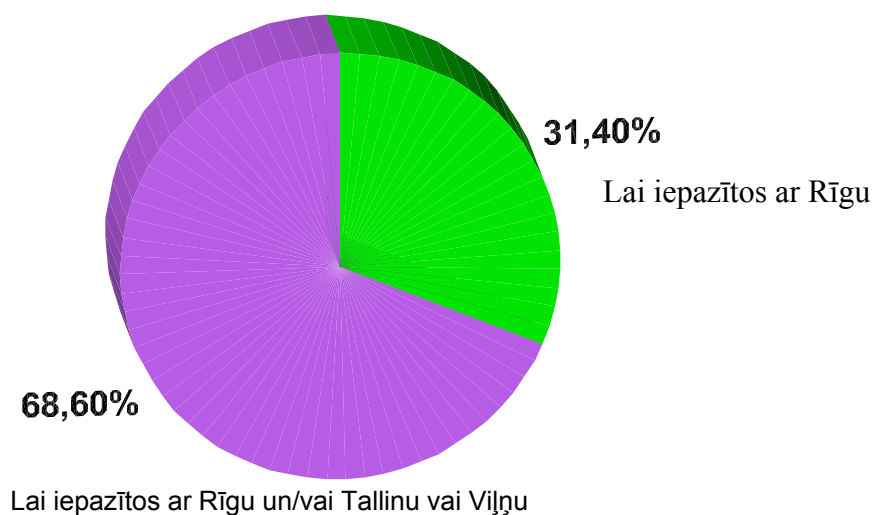
Specializētā tūrisma literatūra (tūrisma informācijas rokasgrāmatas) ir tradicionālais informācijas kanāls – 17,2%.

Šie ir trīs galvenie informācijas kanāli, kuru sniegtā informācija motivē gandrīz 60% tūristu.

### Vai tas ir Jūsu pirmais Rīgas apmeklējums?

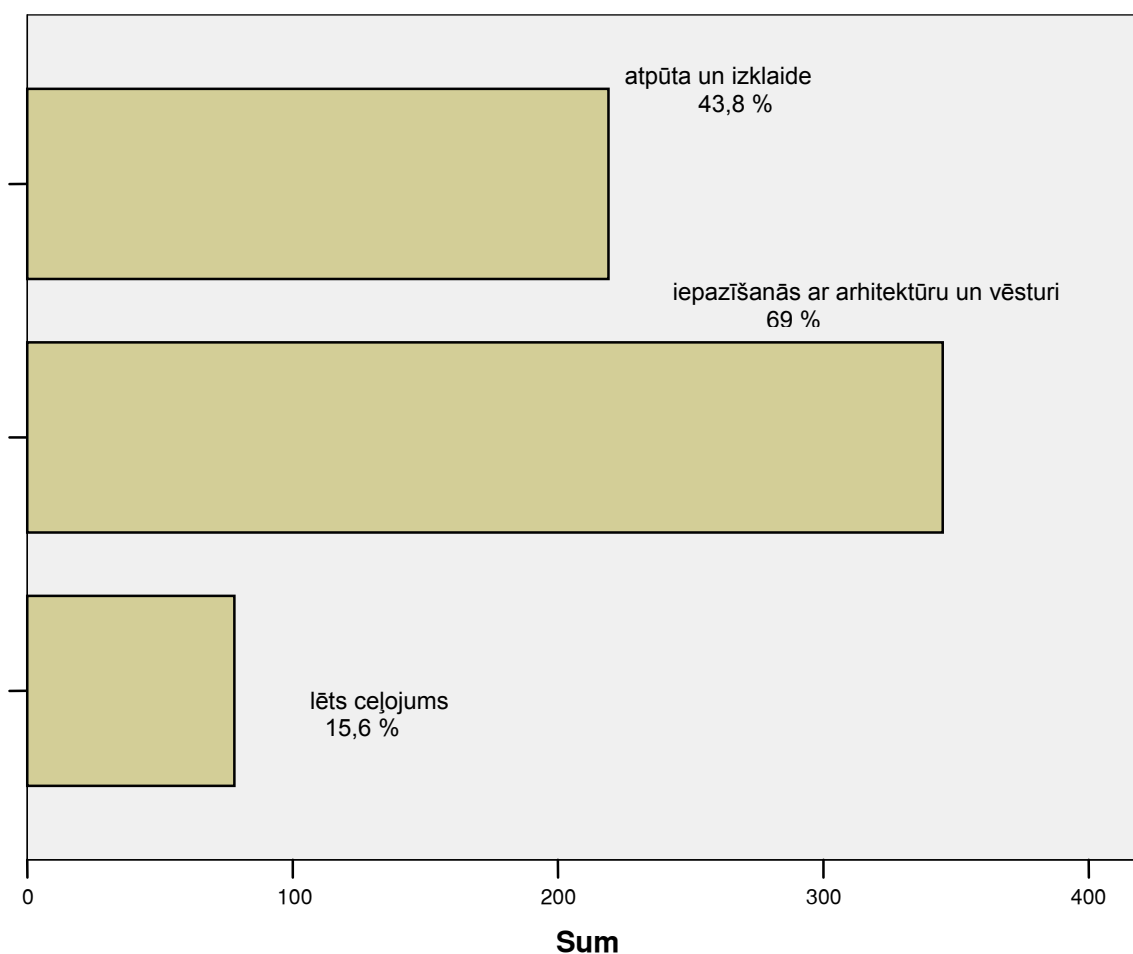


### Jūs izvēlējāties doties šajā braucienā...



Gandrīz visi tūristi (vairāk kā 90%) apmeklē Rīgu pirmo reizi; pie tam liela tūristu daļa apmeklē Rīgu „Baltijas ceļojuma” ietvaros, t. i., kopā ar Tallinas un/vai kādas Lietuvas ostas (Klaipēdas) apmeklējumu.

### Galvenie iemesli, kas noteica ceļojuma izvēli ....

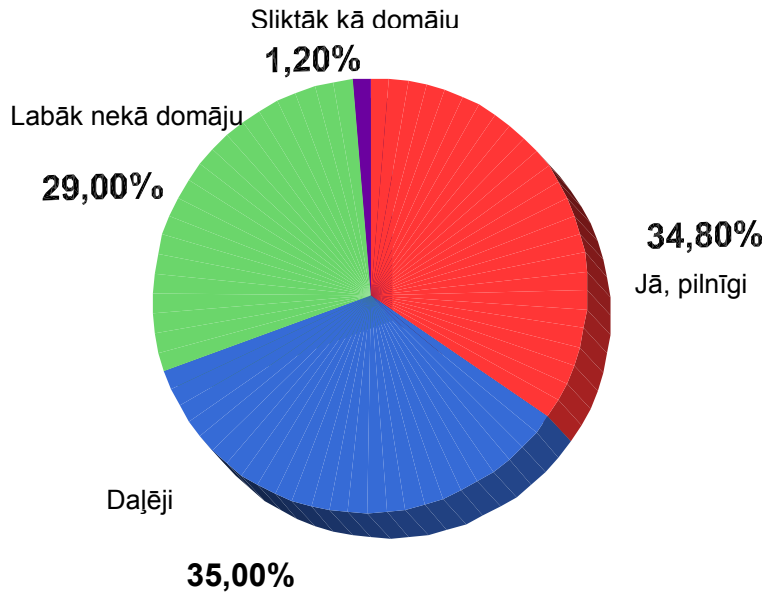


Atbildes uz jautājumiem par ceļojuma izvēles iemesliem liecina, ka Baltijas valstu reģions galvenokārt asociējas ar vēsturi un arhitektūru (69%), mazāk – ar lētām cenām (ņemot vērā kruīza ceļojuma cenu). Tūristu sniegtās papildu atbildes uz anketas malām (ne vairāk kā 1,5%) liecina par līdzīgu uztveri.

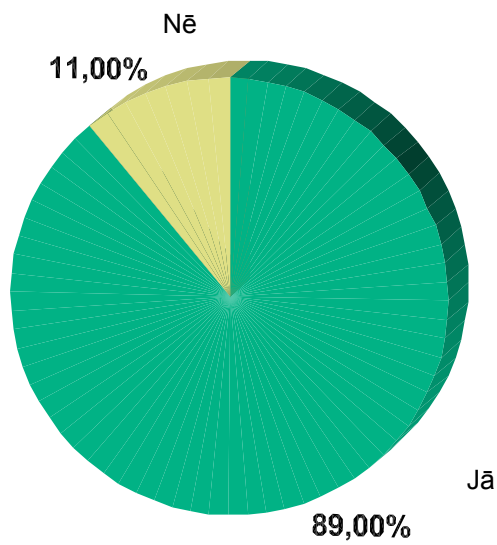
To, ka šis reģions (tostarp Rīga) tūristiem asociējas ar „vēsturi un arhitektūras vēsturi”, apliecina arī iepriekšējie pētījumi. Var secināt, ka tā ir noturīga asociācija, kas iesakņojusies globālajā sabiedrībā.

Kategorija „Atpūta un izklaide” ir attiecināma uz kruīza kuģiem kopumā, jo stāvēšanas laiks pilsētās (tostarp Rīgā) nav pietiekams izklaidei pilsētā.

**Vai redzētais Rīgā atbilda Jūsu priekšstatiem?**

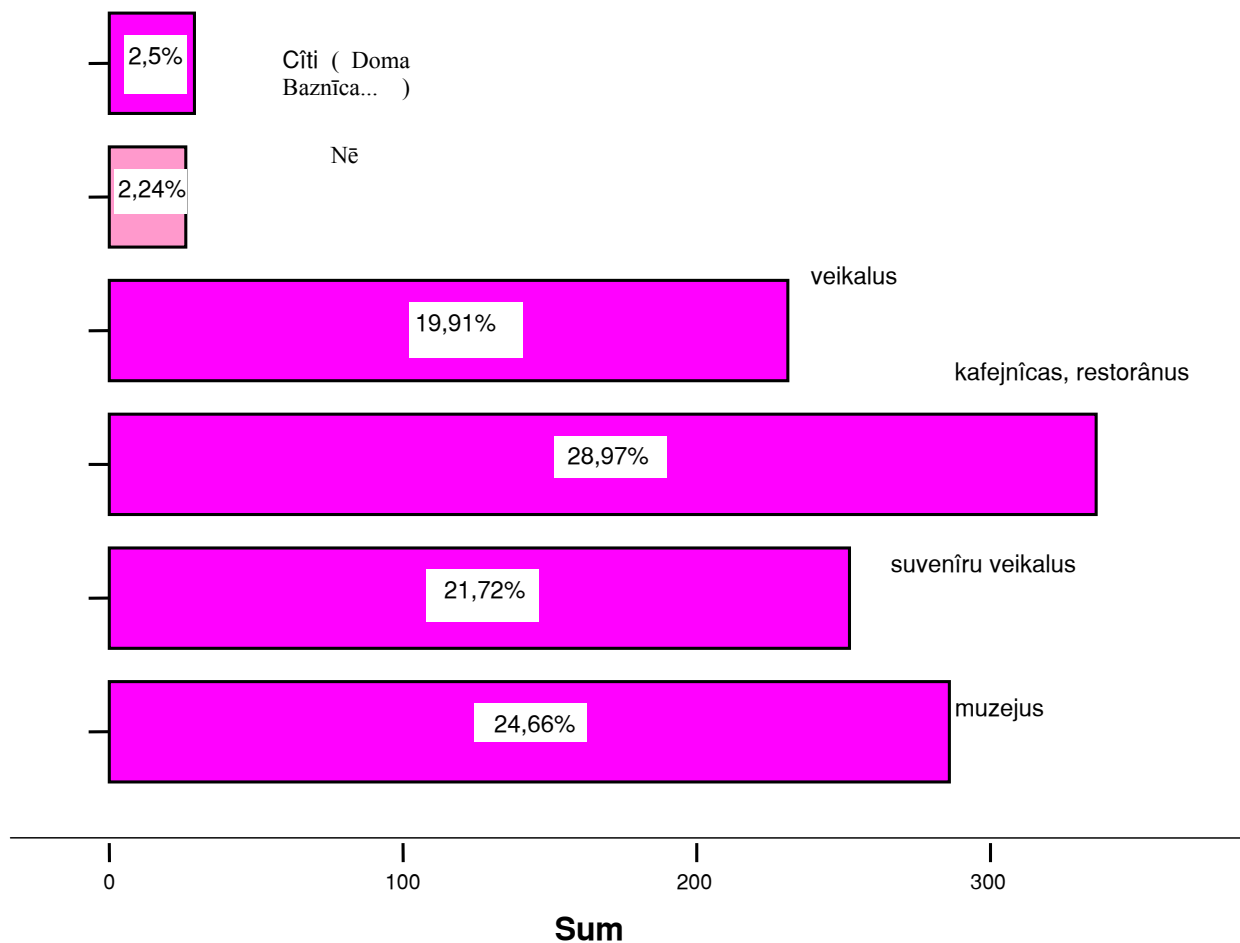


**Vai pēc Rīgas apmeklējuma Jums radās vēlšanās apmeklēt Rīgu vēlreiz?**



Ievērojamas respondentu daļas priekšstats par Rīgu pirms ceļojuma pilnīgi apstiprinājās (70%). 29 procentiem priekšstats par Rīgu ceļojuma rezultātā uzlabojās. Tas kopumā pozitīvi ietekmē kopīgo priekšstatu par Rīgu – 89% tūristu atzīst, ka vēlētos Rīgu apmeklēt vēlreiz.

### Vai Rīgas apmeklējuma laikā Jūs apmeklējāt...



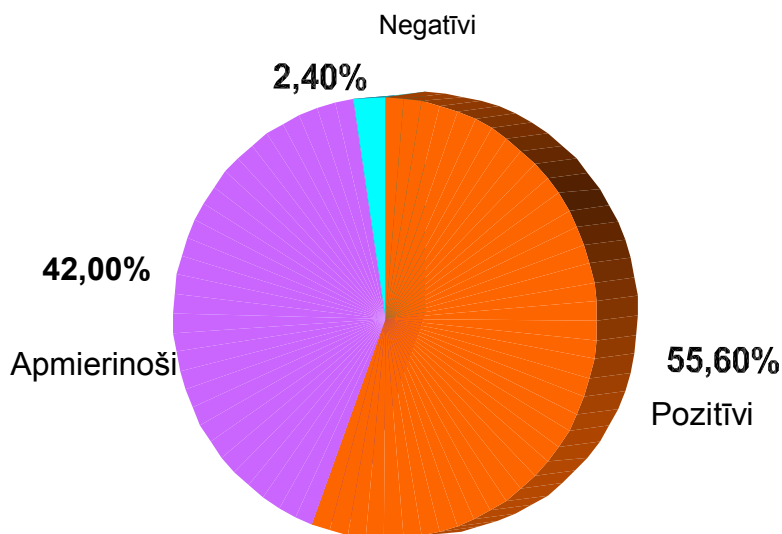
Respondentu pašvērtējums dažreiz atšķiras no reālās situācijas. Saskaņā ar respondentu atbildēm viņi bieži apmeklē kafejnīcas (restorānus). Tomēr, veicot objektīvu izpēti, (novērojumus par grupas uzvedību pēc maršruta lapām) atklājas cita aina: atrodoties Rīgā (tūristu grupā), no 665 cilvēkiem 25 grupās, tikai 17 (68%) apmeklēja kafejnīcas (un lietoja alu, sulas, minerālūdeni). No 347 cilvēkiem 11 grupās kafejnīcas apmeklēja tikai 56 (16,6%). Kopējā iztērētās naudas summa bija 84 lati (1,5 lati no viena apmeklētāja vai 32 santīmi no katra tūrista šajās grupās, vai 13 santīmi no katra tūrista). Brīvajā laikā (pēc ekskursijas beigām) tūristi lielākoties pastaigājās bez gida un, protams, varēja apmeklēt kafejnīcas (restorānus), kaut arī dažās grupās brīvā laika nebija. Tomēr brīvais laiks ilga tikai no 20 līdz 40 minūtēm, kas nevar neietekmēt tēriņa summu kafejnīcās.

Turklāt paši tūristi atzina, ka pēc rīta (dienas) ekskursijām viņi steidzās atpakaļ uz kuģi, kur tos gaidīja pusdienas (lenčs).

Pamatojoties uz šiem novērojumiem, var spriest, ka budžets kafejnīcu apmeklējumiem varētu veidot 263 latus.

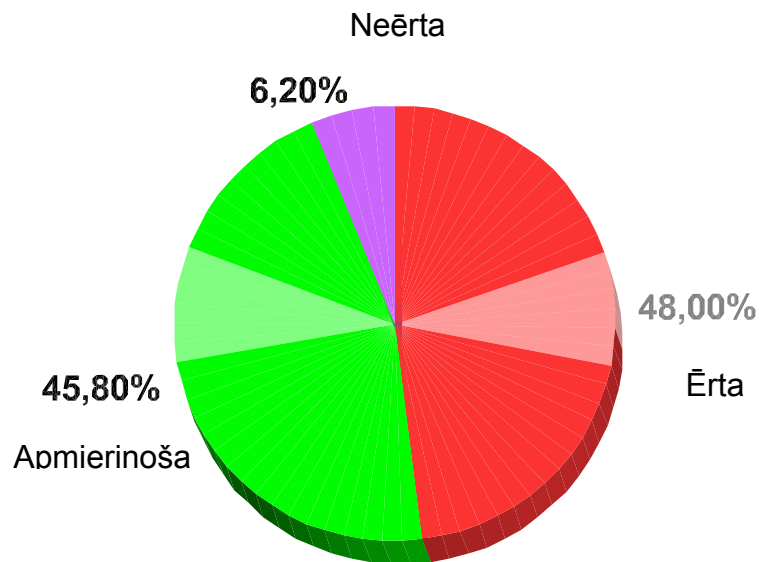
Līdzīgs stāvoklis ir vērojams attiecībā uz suvenīru veikalu apmeklējumiem (citu veikalu apmeklējumi netika reģistrēti). Ekskursiju laikā no 615 tūristiem 22 grupās suvenīru veikalus apmeklēja 127 cilvēki (21%), no kuriem 92 veica pirkumus (15% no grupas kopējā cilvēku skaita vai 72% no tūristiem, kas apmeklēja veikalus). Summārais pirkums bija 510-550 lati, un to veidoja atklātnes, sīki dzintara izstrādājumi, keramika. Maksimālais reģistrētais pirkums bija 25 lati par dzintara krellēm. Suvenīriem iztērēto kopējo budžetu var vērtēt no 600 līdz 700 latu apjomā.

#### Kā Jūs vērtējat Rīgas ostas infrastruktūru?



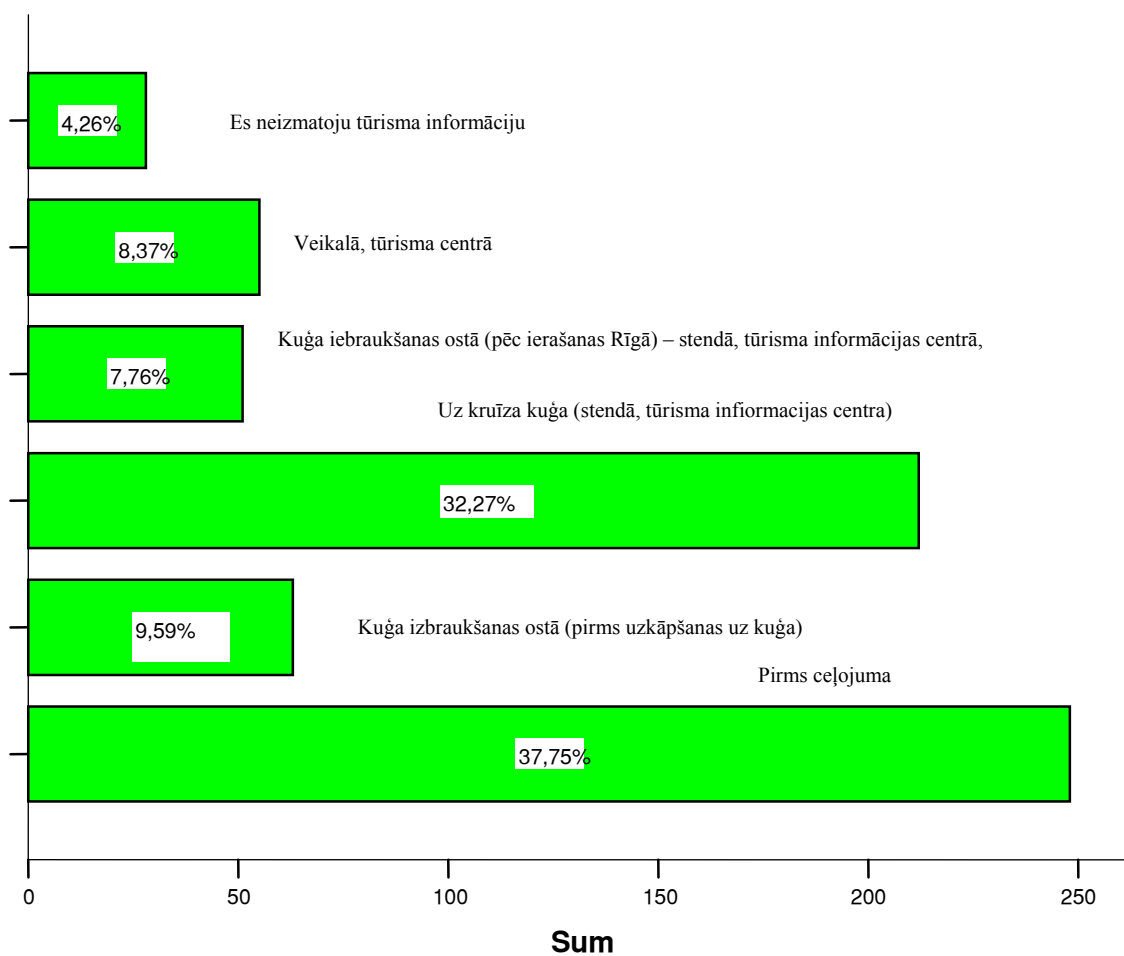


**Cik ērta jūsuprāt ir satiksme no ostas uz pilsētu?**

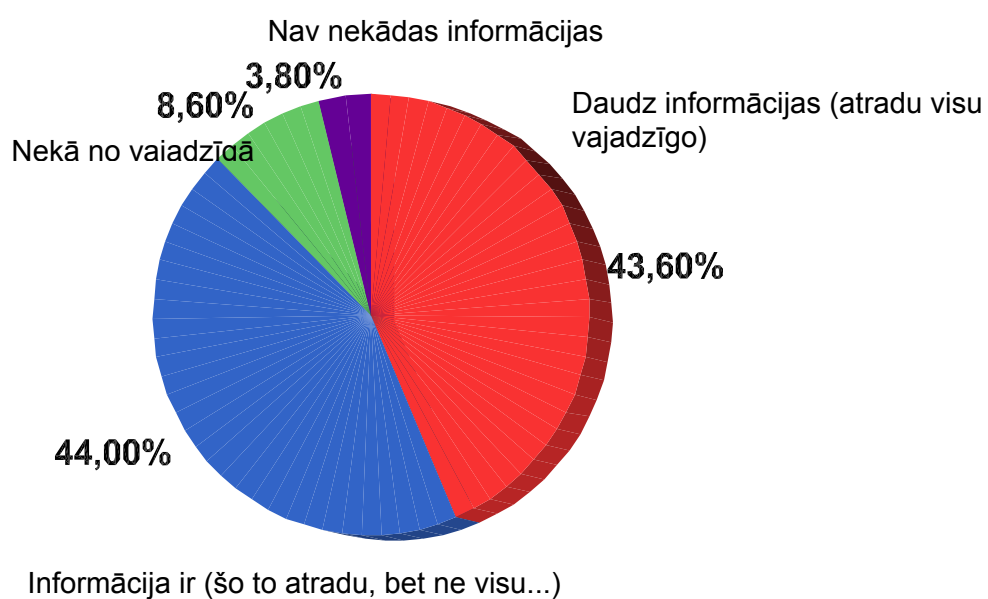


Ostas infrastruktūru un satiksmi starp ostu un pilsētu tūristi kopumā vērtē pozitīvi.

### Norādiet, kur Jūs ieguvāt tūrisma informāciju par Rīgu?

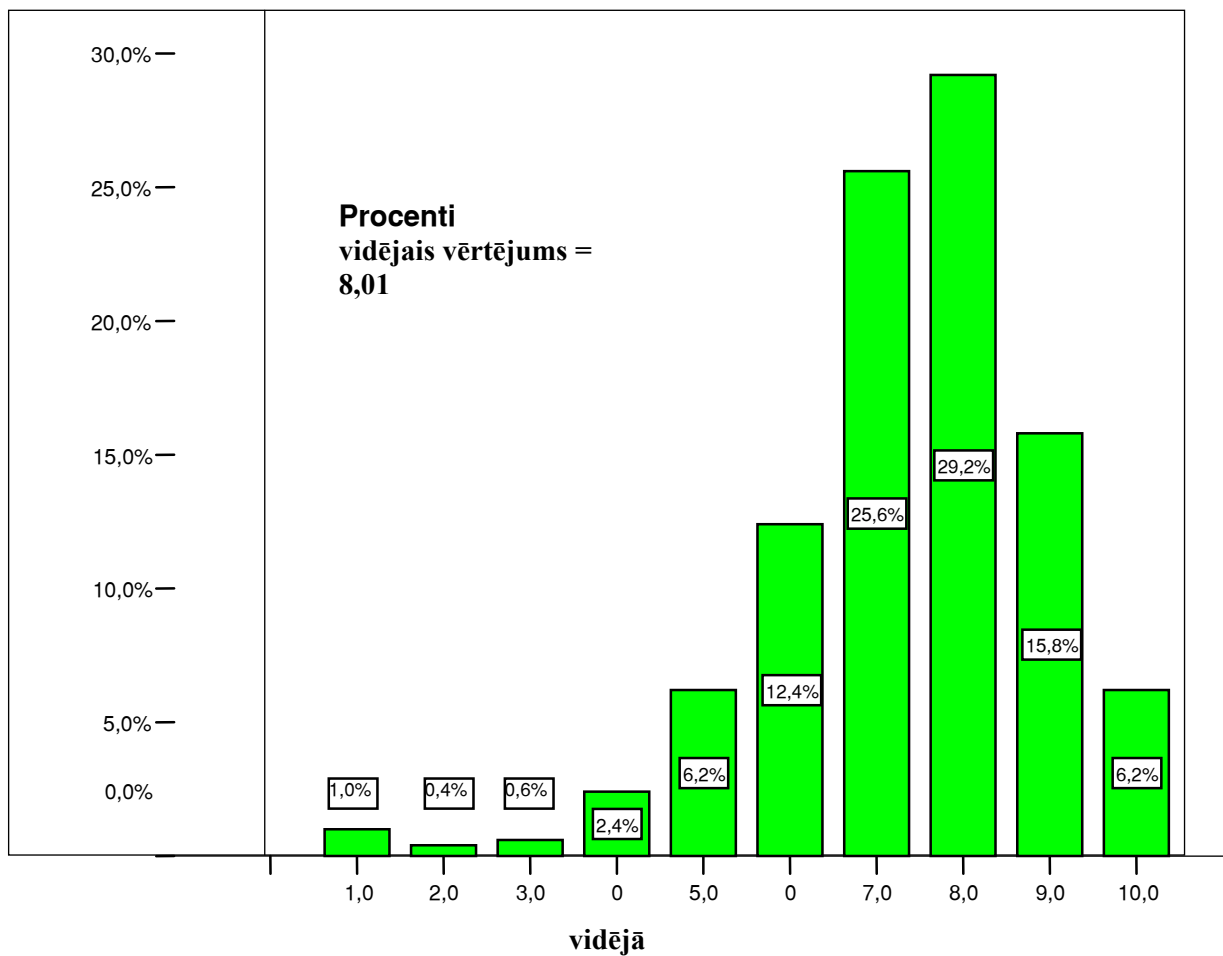


### Kā Jūs vērtējat tūrisma informācijas kvalitāti?



## Kā Jūs vērtējat tūrisma pakalpojumu kvalitāti Rīgā?

Vidējais vērtējums ir = 8,01. Tas ir mazliet zemāks nekā vidējais vērtējums citas tūristu grupās.



## Secinājumi

1. Tūristi, kas ierodas kruīza kuģos, lielākoties ir materiāli nodrošināti cilvēki, kas apmeklē Rīgu liela, kompleksa ceļojuma ietvaros.
2. Kruīzu kuģu tūristi ir pieredzējuši un pietiekami ietekmīga tūristu daļa, kas iespaido tūrisma nozari savā valstī, radot Latvijas tēlu. Šie tūristi ir interesanti ne vien kā Rīgas apmeklētāji šauri utilitārā nozīmē, bet arī kā Rīgas un Latvijas tēla radītāji un nesēji pasaulē.
3. Kopējais laiks, ko šie tūristi var veltīt Rīgai, ir 3-3,5 stundas. Šajā laikā reāli var iekļaut tikai pārskata ekskursiju. Brīvā laika ir ļoti maz. Stāvēšanas laiku pagarinot līdz 10-16 stundām, situācija būtiski nemainīsies.
4. Ekskursijas grafiks ir diezgan saspringts, un tūristiem ir maz laika veikalu vai kafejnīcu apmeklējumam, īpaši ņemot vērā vēlēšanos neatpalikt no grupas maz pazīstama vietā.
5. Pirkumi tiek veikti ļoti haotiski; tiem ir gadījuma raksturs – bieži vien pirkumus veido atklātnes (laika trūkuma dēļ un naudas maiņas nepieciešamības dēļ).
6. Kafejnīcās tiek galvenokārt pirkti dzērieni – minerālūdens, alus, sulas.
7. Kopējais pirkuma apjoms veikalos 2007. gada laikā varētu būt 12 000 latu, tēriņi kafejnīcās – 2 000 līdz 2 400 latu sezonā.
8. Lielus pirkumus veikalos tūristi veikt nevar laika trūkuma dēļ, vietas nezināšanas dēļ un naudas maiņas problēmas dēļ; pie tam jāņem vērā, ka uz kuģa atrodas labs profesionāls restorāns, kurā maltītes ir apmaksātas.
9. Rīgas vērtējums no tūrisma informācijas viedokļa un tūristiem sniegto pakalpojumu viedokļa ir pozitīvs, bet rezervēts.
10. No tūristu apkalpošanas viedokļa interesants varētu būt kuģis „The World”, kas Rīgā piestāj uz 72 stundām.
11. Kruīzu reisu skaita palielināšana būtiski neizmainīs tūristu iztērēto līdzekļu struktūru, kas pašlaik ir vidēji 1 lats attiecībā uz 1 tūristu. Izmaiņām būtu pamats, ja stāvēšanas laiks būtu ilgāks par diennakti. Šāds stāvēšanas laiks būtu saistīts ar papildu ekskursiju maršrutu un izklaides pasākumu organizēšanu un piesaistīšanu.
12. Nav vienota centra, kas veiktu kruīza kuģu tūristu un maršrutu koordinācijas funkciju. Kruīza kuģi tiek bieži izvietoti maz piemērotās vietās, aiz Pasažieru ostas (Andrejsalā un citās piestātnēs).
13. Iespējamais gūvums, ko dod kruīza kuģu tūristi:
  - lielāki ienākumi no tūristiem (pirkumi, izklaide, kafejnīcu utt. apmeklējumi), ko varētu panākt tikai, pagarinot kuģu piestāšanas laiku (vairāk kā diennakti) un veicinot labāku tūristu pakalpojumu koordināciju;
  - pozitīvs, pievilcīgs Rīgas (Latvijas) tēls, nodrošinot teicamu kruīza kuģu tūristu apkalpošanu. Šo aspektu varētu vēl vairāk stimulēt, īstenojot īpašus mārketinga pasākumus, kas ļautu izcelt Rīgu citu ostu vidū;
  - jāapsver īpaši atskaitījumi pilsētas budžetā no maksājumiem par kruīza kuģu stāvēšanu ostā, izmantojot šos maksājumus tūrisma infrastruktūras finansēšanai pilsētā.