

Asiakastutkimusraportti  
23.5.2017

## 1 Raportin yhteenveto

ISU World Figure Skating Championships® 2017 - Taitoluistelun MM-kilpailut pidettiin Helsingissä Hartwall Arenalla 29.3. – 2.4.2017. Kilpailuissa oli yhteensä yhdeksän kisatapahtumaa, kaksi kunakin päivänä keskiviikosta lauantaihin sekä sunnuntaina mestareiden näytös. Lisäksi kahdeksan harjoitustapahtumaa oli avoinna yleisölle.


Kilpailuihin osallistui 193 kilpailijaa yhteensä 36 maasta. Kilpailuissa tehtiin kuusi maailman parasta pistetulosta. Median edustajia paikalla oli yli 450 ja kisat televisioitiin 30 maahan. Kilpailut järjesti Suomen Taitoluisteluliitto ry.

Pääsylipullisia katsojia tapahtumiin osallistui 69.439 Suomen lisäksi 30 eri maasta. Kun huomioidaan paikalla ilman pääsylippua olleet noin 1900 koululaista, median edustajat, joukkueiden edustajat sekä vapaaehtoiset, seurasi kisaviikon tapahtumia varovaisen arvion mukaan lähes 80.000 katsojaa.

Yli 97 % kaikista katsojista oli kokonaisarviona tapahtumaan erittäin tai melko tyytyväinen. Eniten kritiikkiä keräsi ruokatarjonta Hartwall Arenalla sekä opasteet Pasilan asemalta tapahtumapaikalle.

Ulkomaalaiset ja Helsingin ulkopuolelta saapuneet kisaturistit käyttivät rahaa tapahtumaan liittyen yhteensä 10–12 M€, josta 4,5-6,5 M€ kohdistui ostoihin ja palveluihin Helsingissä Hartwall Arenan ulkopuolella. Helsingiläiset mukaan lukien MM-kilpailujen tapahtuman yleisön yhteenlaskettu rahankäyttö oli noin 12-14 M€.

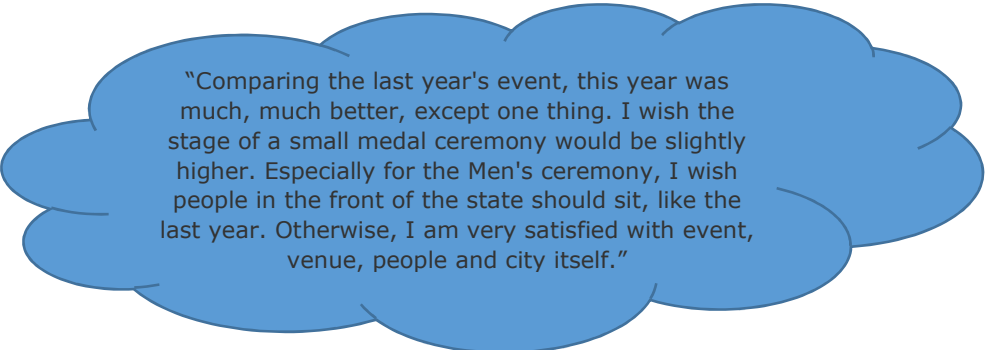
Ulkomaalaiset katsojat viipyivät Helsingissä keskimäärin neljä yötä vierailunsa aikana. Suurin ulkomaalaisten joukko olivat venäläiset (18,6 % ulkomaalaisista) ja japanilaiset (14,9 %). Ulkomaalaiset vieraat kiittivät erityisesti Helsingin turvallisuutta, siisteyttä ja julkista liikennettä.



"First time at a world championships and this event has set the standard very high for any I attend in the future. Very well run and everyone I spoke to was extremely helpful and I

Lähes kaksi kolmesta Suomessa asuvasta kävijästä sai houkuteltua tuttaviaan tapahtumaan.

87 % suomalaisista, jotka käyttivät tapahtuman omaa mobiilisovellusta, pitivät sovellusta erittäin tai melko hyvänä.



"Comparing the last year's event, this year was much, much better, except one thing. I wish the stage of a small medal ceremony would be slightly higher. Especially for the Men's ceremony, I wish people in the front of the state should sit, like the last year. Otherwise, I am very satisfied with event, venue, people and city itself."

Lisätiedot:

Henri Nordenswan, MM-kilpailujen pääsihteeri, 050 531 9171

Klaus Virkkunen, Sponsor Insight Finland Oy, 040 584 1157

Teemu Ratilainen, Sponsor Insight Finland Oy, 040 1388 505

## 2 Tutkimuksen tavoitteet

Asiakastutkimuksen tavoitteena oli selvittää Taitoluistelun MM-tapahtuman välittömiä taloudellisia vaikutuksia, tapahtumaa seuranneiden tapahtuma- ja matkailukokemusta sekä rahankäyttöä, osallistujien motiiveja tulla seuraamaan tapahtumaan sekä yhteistyökumppaneiden saamaa näkyvyyttä. Kyselyn kohderyhmänä olivat ensisijaisesti tapahtumaan pääsylipun ostaneet kotimaiset ja ulkomaiset asiakkaat.

Tapahtuma keskittyi vain yhteen paikkaan Hartwall Arenalle, mikä tulee huomioida tutkimuksen tuloksia tulkittaessa.

## 3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen ja sen analyysin toteutti Sponsor Insight Oy Suomen Taitoluisteluliiton MM-organisaation toimeksiannosta. Kävijätutkimuksen kyselylomakkeet laadittiin ja tulokset analysoitiin Webropol -kyselytyökalulla. Kyselyn laadinnassa hyödynnettiin World Gymnaestradan ja Jääkiekon nuorten MM-kisan 2016 kyselypohjia vertailukelpoisen tiedon saamiseksi.

Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä hyödyntäen Lippupisteen asiakasrekisteriä. Lisäksi tapahtumien aikana kerättiin satunnaisotannalla sähköpostiosoitteet 520 henkilöltä. Sama henkilö voi vastata kyselyyn vain yhden kerran ja päällekkäiset sähköpostiosoitteet poistettiin. Kyselylomake oli saatavilla suomeksi ja englanniksi.

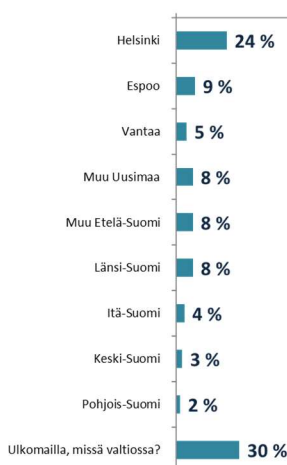
Kysely lähetettiin 9271 henkilölle, joista vastasi 2482 (27 %). Kyselyyn vastanneista Suomessa asuvia oli 1745 (70 %) ja ulkomailta saapuneita 737 (30 %).

## 4 Vastaajien taustatiedot

Kaikista vastaajista 83 % oli naisia ja 17 % miehiä.

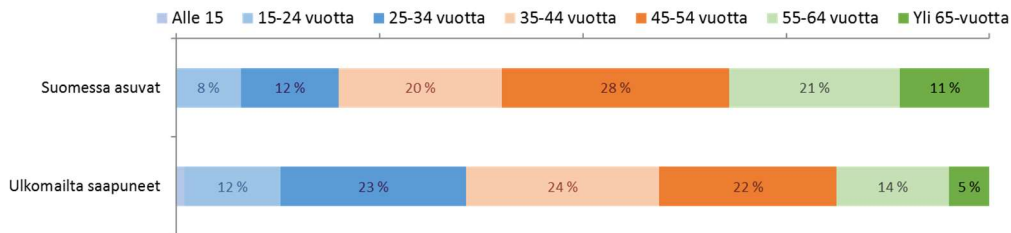


Tutkimuksessa selvitettiin vastanneiden asuinpaikkaa pk-seudulla ja muutoin yleisemmin kotimaassa. Vastanneista 30 % oli ulkomailta saapuneita ja 38 % Helsingistä, Espoosta tai Vantaalta. Lisäksi muualta Uudeltamaalta tai Etelä-Suomesta oli noin 16 % vastaajista. Muun Suomen osuus oli noin 16 %. Ulkomaisista katsojista venäläiset olivat suurin ryhmä ja yhdessä japanilaisten kanssa heidän osuutensa ulkomaisista katsojista oli vajaa 34 %.



<b>Maininnat</b>		% ulkomaalaisista
136	Russia	18,6 %
109	Japan	14,9 %
69	United Kingdom	9,5 %
62	Sweden	8,5 %
54	Germany	7,4 %
42	USA	5,8 %
28	Estonia	3,8 %
26	Italy	3,6 %
19	Switzerland	2,6 %
17	France	2,3 %
15	China	2,1 %
14	Canada	1,9 %
11	Denmark	1,5 %
10	England	1,4 %

Kotimaisista katsojista 60 % oli 45 vuotta tai sitä vanhempia, kun taas ulkomaisten osalta ikäjakauma oli tasaisempi. Katsojaprofiilin kannalta mielenkiintoista oli, että kotimaisista katsojista 42 % ja ulkomaaisista jopa 64 % oli ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita.



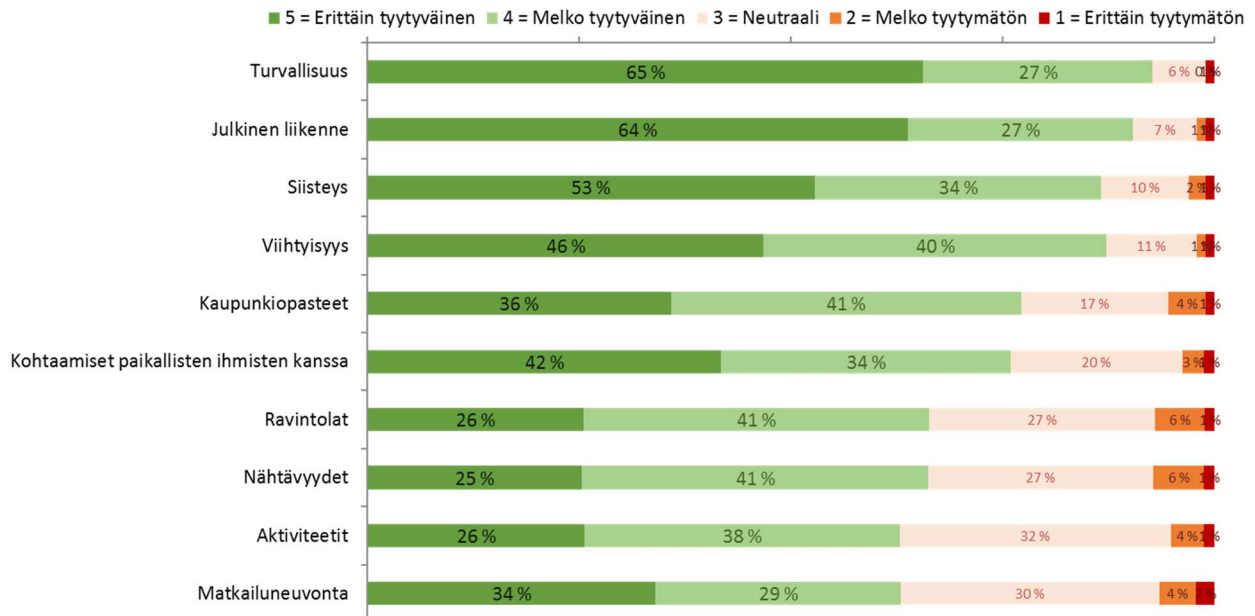
Vastaajista lähes 98 % saapui Helsinkiin yksinomaan seuraamaan MM-kisaa. 62 % Suomessa asuvista ja 78 % ulkomailla asuvista teki päätöksen osallistumisesta yli 3 kk ennen tapahtumaa. Lajin vahvasta fanikulttuurista kertoo se, että 79 % ulkomaaisista osallistujista oli tietoisia kisoista riippumatta markkinointitoimenpiteistä. Kotimaisten katsojien osalta tietoisuus kisoista syntyi monikanavaisemmin.



## 5 Matkailu ja kokemukset Helsingistä

Ulkomaisilta katsojilta kysyttiin, miten he arvioisivat Helsinkiä ennalta annetuissa kysymyksissä.

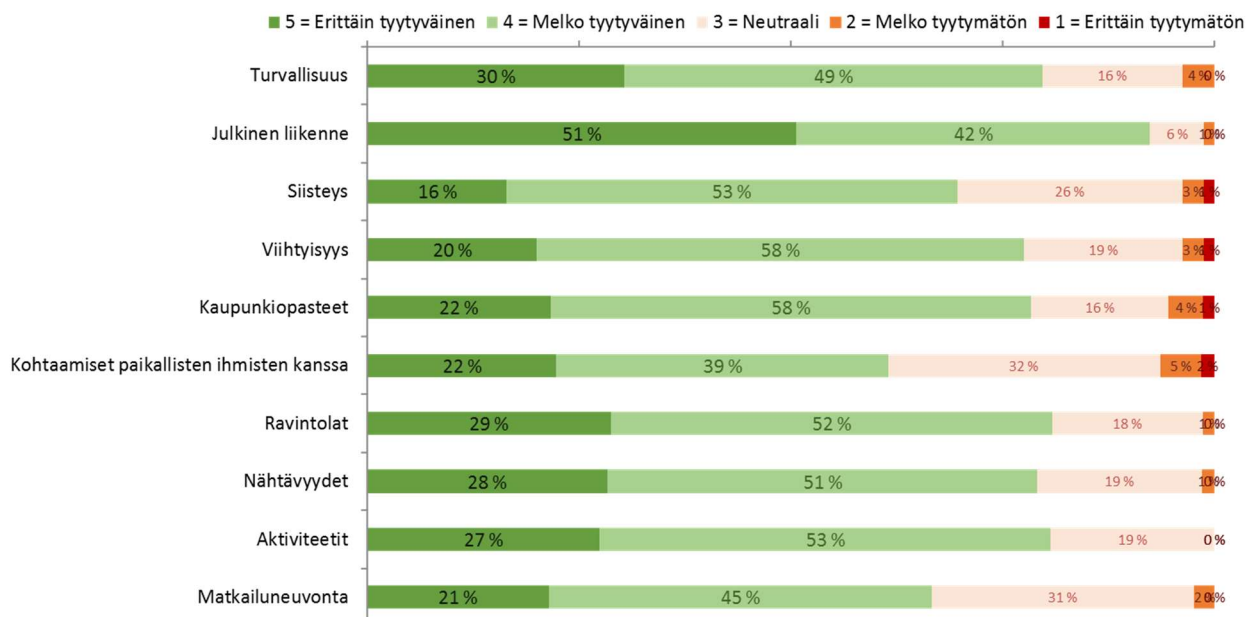
Turvallisuus, siisteys ja julkinen liikenne saivat kiitosta, kun taas kokemukset ruuasta ja kulttuuritarjonnasta jakautuivat voimakkaasti. Kielitaitoiset paikalliset ovat auttaneet paikkojen löytämisessä. Ravintolatarjonta myöhäiseen kellonaikaan, opastus Pasilan asemalla ja lipunostaminen lähiliikennejunassa ovat selviä kehittämisen kohteita.



### Ulkomaiset katsojat

Ulkomaiset tapahtumakävijät vierailivat Helsingissä erityisen paljon Tuomiokirkossa, Tempeliahion kirkossa, Suomenlinnassa sekä Uspenskin katedraalilla.

Kotimaiset Uudenmaan ulkopuolelta tulleet kävijät olivat ulkomaisia vieraita huomattavasti kriittisempiä Helsingin siisteyttä, viihtyisyyttä ja kaupunkioasteita kohtaan.



### Kotimaiset katsojat Uudenmaan ulkopuolelta

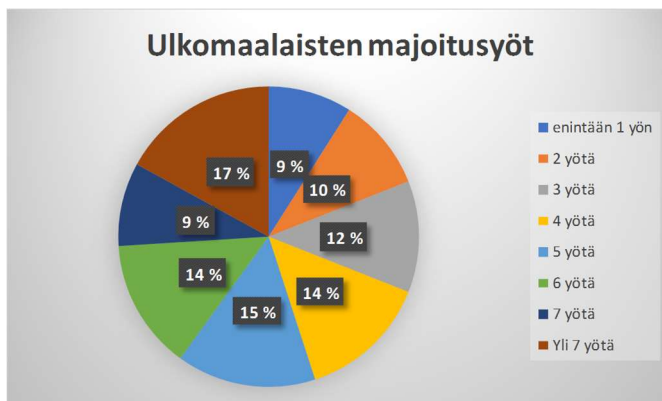
### “Mikä Helsingissä on yllättänyt myönteisesti?”

None, I expected it to be clean and safe with good shopping and restaurants	Nice town and short distances	Good restaurant i found
Extremely friendly people!	Very polite and helpful people, clean streets, safe environment.	We found an amazing Russian Restaurant, Blinit, and also enjoyed snacks and drinks along our travels. Lots of healthy and vegetarian food.
The warmful kindness of local people	The staff of the tourist information office was able to speak Japanese.	Haaga district - quiet and clean
The train was so efficient and quick	Bicycle lanes everywhere	the Kiasma museum
HSL app was very convenient	Many people running on streets	Sauna
Free wifi on the street	The ice rink in the Heart of the City.	The easy of walking around-things are very clearly labeled; food was amazing
Music on the street	No traffic jams on the roads	Trustful
Wi-fi in public places	An arena staff was skilled very well about Japanese.	Friendly people. Feel welcome.
Excellent public transport, a lot of free public WC	It was closer to Japan than I expected	Dessert

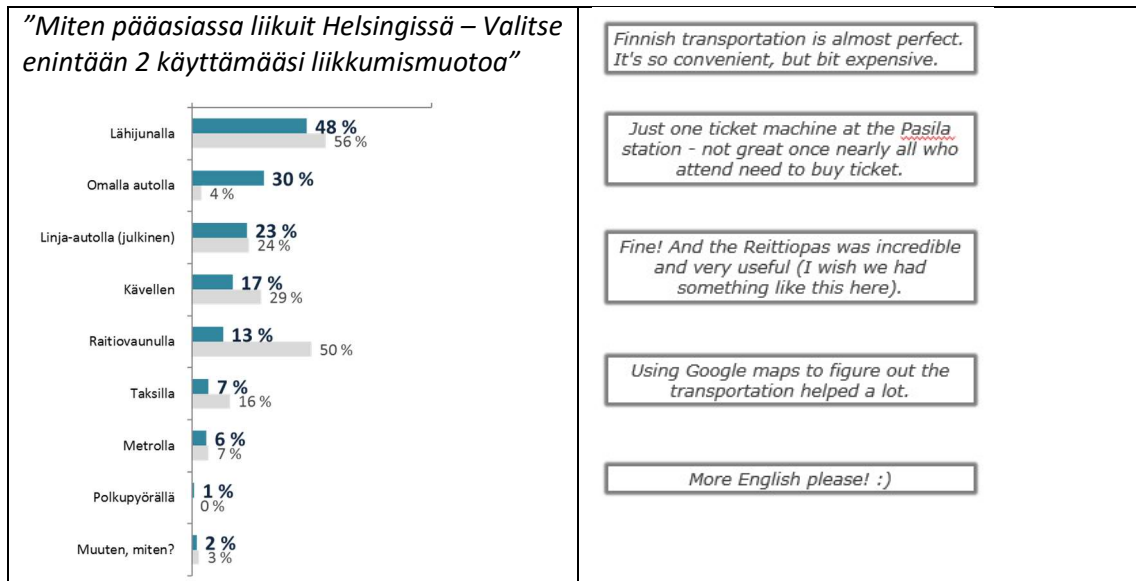
### “Mikä Helsingissä on yllättänyt kielteisesti?”

Nothing in English (hard to read something)	In the city centre, almost none cafés or bars were open on Sunday midday	Tourist info centre is far from the railway station and closes early
There was almost no tourism activities programmed for this period	The restaurants close relatively early so it was challenging to find somewhere to eat in the evening after the skating finished.	Difficulty in finding members of staff at Helsinki train station
Very expensive taxis	Drunk people on weekend nights around the Main Station.	Not much exciting food
Transport after 23. I'm shocked this it	The numerous drunk people an the high costs	The museum was fairly dreadful...not a great deal of contextualisation or imaginative exhibitions.
Difficulty of purchasing traffic day ticket	Egoistic youth	A lot of construction work going on
There's quite few English information in the station	I was negatively surprised to see so many policemen or security staff in Helsinki. I asked myself: are they also afraid of a terrorist attack in Finland?	The lack of consistency in the building's architecture
It was hard to find local buses, signs were scarce.		No negative things

Ulkomaaiset matkailijat yöpyivät Helsingissä keskimäärin 4,1 yötä. Hotelleissa ulkomaalaisista yöpyi 63 % hotellissa ja loput yksityismajoituksessa, hostelissa, vuokra-asunnossa tai käyttivät AirBnB-palvelua.



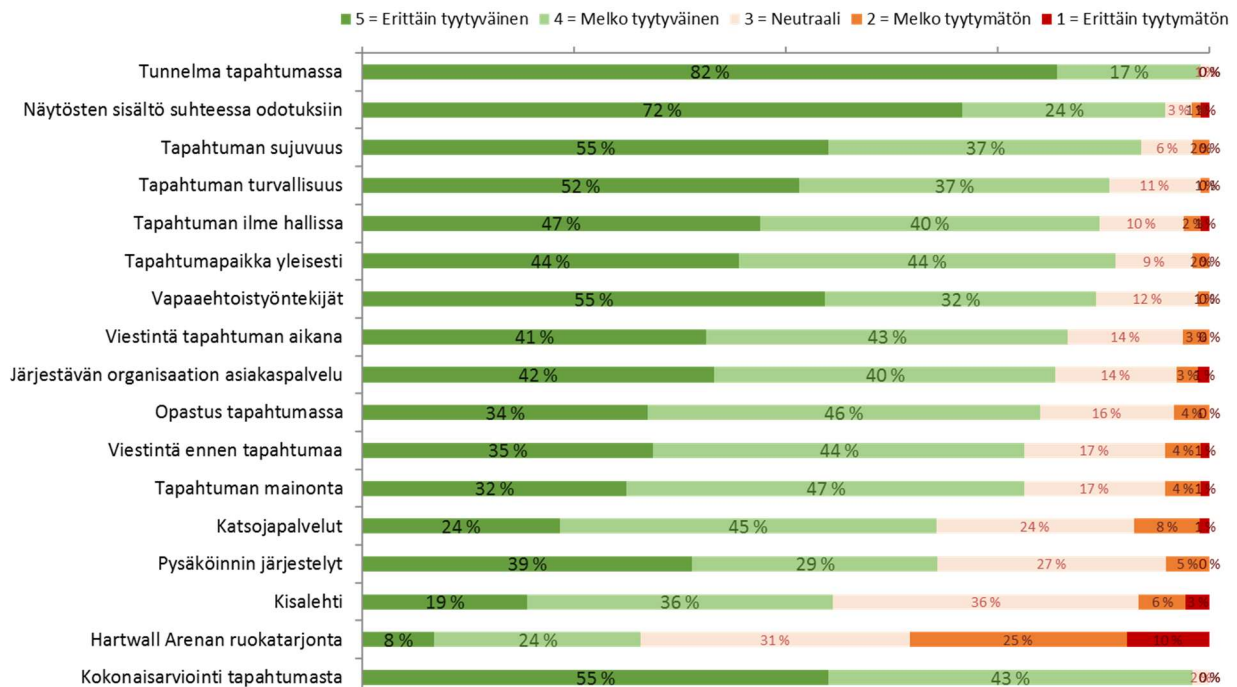
Katsojat, ja erityisesti ulkomaiset, katsojat liikkuvat pääosin käyttäen julkista liikennettä. Lähijuna ja raitiovaunu olivat suosiossa.



Kehittämiskohteina esiin nousivat opastus Pasilan asemalla sekä lippujen ostaminen lähiliikennejunissa. Julkinen liikenne Helsingissä sai kehuja.

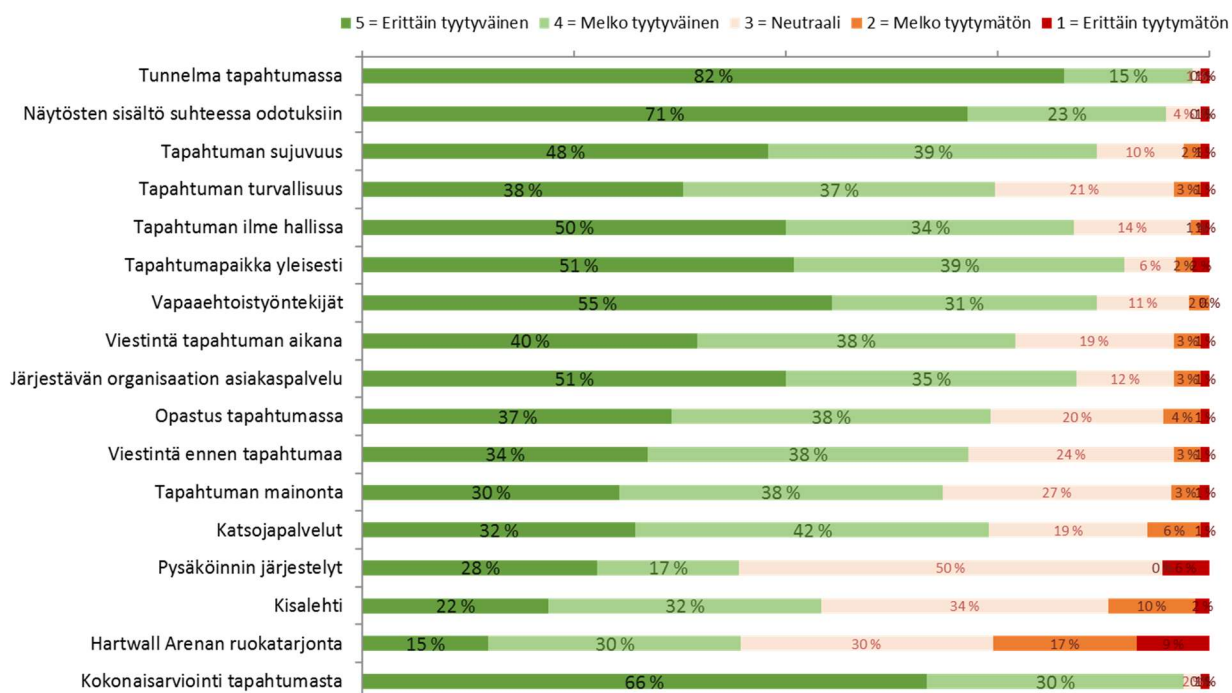
## 6 Kokemus kilpailutapahtumasta

Yli 97 % kaikista katsojista oli kokonaisarviona tapahtumaan erittäin tai melko tyytyväinen ja 82 % oli erittäin tyytyväisiä tapahtuman tunnelmaan. Eniten kritiikkiä keräsi ruokatarjonta Hartwall Arenalla.



*Kotimaiset katsojat*





#### Ulkomaiset katsojat

## 7 Rahan käyttö

Ulkomaalaiset ja Helsingin ulkopuolelta saapuneet kisaturistit käyttivät rahaa tapahtumaan liittyen yhteensä 10–12 M€, josta 4,5–6,5 M€ kohdistui ostoihin ja palveluihin Helsingissä Hartwall Arenan ulkopuolella. Helsingiläiset mukaan lukien MM-kilpailujen yleisön yhteenlaskettu rahankäyttö kisaviikon aikana oli noin 12–14 M€. Rahankäyttöä koskevat tunnusluvut ovat vertailukelpoisia Sponsor Insight Finland Oy:n Helsingin kaupungille toteuttamien muiden tapahtumien rahankulutusta koskevien selvitysten kanssa.

<b>Rahan käyttö tapahtumassa</b>	<b>Ulkom.</b>	<b>Kotim.</b>	<b>Helsingiläiset</b>
Liput MM-kisaan	463,57	195,84	185,63
Ruoka ja juoma tapahtuma-alueilla	60,17	35,53	30,25
Tapahtuma-alueella myytävät tuotteet	47,76	12,78	10,51
	<b>571,5</b>	<b>244,15</b>	<b>226,39</b>
<b>Rahan käyttö Helsingissä tapahtuman ulkopuolella</b>			
Majoittuminen Helsingissä	499,95	27,01	9,72
Ravintolapalvelut (ruoka ja juoma)	142,67	26,17	15,49
Kuljetuspalvelut Helsingissä (taksi, linja-auto, tms.)	64,27	13,91	10,35
Muut ostokset (ruokakaupat, shoppailu, matkamuistot,	162	21,33	8,63
Muu kulutus (viihde, nähtävyydet, tms.)	31,4	3,17	2,01
	<b>900,29</b>	<b>91,59</b>	<b>46,2</b>