



LIETUVOS KAIP ŠALIES TURIZMUI VERTINIMAS Kokybinio tyrimo rezultatai

**PERKANČIOJI
ORGANIZACIJA:**

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos

**PERKANČIOSIOS
ORGANIZACIJOS
KONTAKTINIS ASMUO:**

Justas Dirginčius

ATLIKĖJAS:

UAB "Socialinės informacijos centras" (toliau "SIC")

PROJEKTO VADOVAS:

Jurgita Verikienė

ATASKAITĄ RENGĖ

Edita Pundziūtė

KONTAKTAI:

"SIC", Upės g. 21, LT-08128 Vilnius, Lietuva
tel. (5) 205 45 12, fax. (5) 205 45 01, e-mail:
jurga.verikiene@sic.lt

Turinys

1.	Informacija apie tyrimą.....	3
2.	Tyrimo metodologija	4
3.	Tyrimo rezultatų santrauka	6
4.	Apsilankymo Lietuvoje motyvai	8
4.1	Žinios apie Lietuvą	8
4.2	Sprendimo atvykti į Lietuvą priėmimas	8
4.3	Informacijos apie Lietuvą šaltiniai	9
4.4	Su Lietuva siejami lūkesčiai	9
5	Lietuvos turizmo infrastruktūros vertinimas	11
5.1	Lietuvos pasiekiamumo vertinimas	11
5.2	Susisiekimo šalies viduje vertinimas.....	11
5.2.1	Lietuvos kelių infrastruktūros vertinimas	11
5.2.2	Tarpmiestinio susisiekimo vertinimas.....	12
5.2.3	Miestų viešojo transporto vertinimas	12
5.3	Apgyvendinimo sektoriaus Lietuvoje vertinimas.....	12
5.4	Maitinimo paslaugų Lietuvoje vertinimas	13
5.5	Lietuvos gyventojų svetingumo vertinimas.....	13
5.6	Saugumo Lietuvoje vertinimas	14
5.7	Kitų, turistams aktualių veiklų vertinimas	14
5.7.1	Ekskursijų vertinimas.....	14
5.7.2	Pramogų ir renginių vertinimas.....	14
5.7.3	Apsipirkimo Lietuvoje vertinimas.....	15
5.8	Kiti Lietuvos privalumai ir trūkumai.....	15
5.9	Lietuvos palyginimas su kitomis Baltijos šalimis	16

1. Informacija apie tyrimą

Rinkos tyrimų pagalba siekiama objektyviai įvertinti Lietuvos turizmo sektorių ir jo veiklą. Taip pat parengti tikslesnes raidos prognozes bei turizmo planus. Šis tyrimas padės įvertinti skirtingus su Valstybinio turizmo departamento veikla susijusius aspektus bei palyginti jų vertinimą su 2006 m. rezultatais (šio tyrimo atskaitos taškas - 2006 metais atliktas Lietuvos įvaizdžio ir reputacijos tyrimas).

Tyrimas bus vykdomas keliais etapais:

I etapas. Tikslinių turizmo sektoriaus užsienio auditorijų gyventojų apklausa;

II etapas. Lietuvoje besilankančių verslo ir poilsio turistų apklausa;

III etapas. Klausimyno, kuris leis nuolatos rinkti informaciją bei sekti vertinimo rezultatus, pokyčius.

I etape numatyta atlikti Valstybinio turizmo departamento tikslinių užsienio auditorijų gyventojų apklausą 5 miestuose: Stokholmas, Oslas, Berlynas, Miunchenas ir Varšuva. Kiekviename mieste numatyta apklausti po 200 gyventojų, kurie nėra buvę Lietuvoje, tačiau žino mūsų šalį.

Tyrimas įgalins:

- įvertinti Lietuvą kaip šalį turizmui, palyginti, kaip pasikeitė mūsų šalies vertinimas lyginant su 2006 metais (tarp Oslo ir Berlyno gyventojų);
- įvertinti šiandien Lietuvai svarbius turizmo aspektus (atskiras turizmo sritis);
- pamatuoti įvairių rinkodaros kampanijų efektyvumą kiekviename iš numatytų miestų;
- nustatyti bazinius rodiklius bei vertinimo indeksą ir sukurti instrumentą, leisiantį pakartotinai atlikti Lietuvos kaip šalies turizmui vertinimo tyrimus ir lyginti tyrimų rezultatus su ankstesniais tyrimais.

II etape numatyta atlikti Lietuvoje besilankančių verslo ir poilsio turistų apklausą. Šio etapo tyrimas susideda iš 2 dalių: kokybinio tyrimo ir kiekybinio tyrimo.

Kokybinis tyrimo metu numatyta atlikti 5 ID (giluminiai interviu) su Lietuvoje besilankančiais poilsio turistais iš penkių skirtingų šalių. Šio etapo metu gauta informacija bus naudojama kiekybinio tyrimo anketai sudaryti.

Šis tyrimo metodas atskleis „turisto kelionę“. Bus aptariama, ką turistai žino apie Lietuvą prieš apsilankymą, kokie jų į atvykimo motyvai bei kaip vertina šiuos aspektus:

- turizmo paslaugų, kuriomis naudojosi, vertinimas;
- aplankytų vietų vertinimas;
- apgyvendinimo vertinimas (kainos-kokybės santykis, aptarnavimas, informacijos gavimą, galimybę susikalbėti su aptarnaujančiu personalu);
- transporto vertinimas (maršrutų patogumą, tikslumą, aiškumą, atsiskaitymo galimybes ir pan.);
- restoranų bei kitų maitinimo įstaigų vertinimas (pvz., kainos/kokybės santykis, patiekalų patrauklumas);
- kitų, su buvimu Lietuvoje susijusių, aspektų vertinimas (saugumo jausmą, žmones ir kt.).

Kiekybinio tyrimo metu numatyta atlikti 1000 interviu su Lietuvoje apsilankiusiais užsienio turistais, su iš Lietuvos išvykstančiais užsieniečiais. Tyrimas pasieks šiuos tikslus:

- kokybinio (ID) tyrimo metu bus aptarti ir išgryninti svarbiausi aspektai, jie performuluoti į teiginius ir įvertinti naudojantis ta pačia skale, kuri buvo naudojama 2006 metais;
- tai leis tuos aspektus, kurie Departamentui yra svarbūs, įvertinti šio tyrimo metu ir palyginti vertinimo pokytį tarp 2006 bei 2014 metų, taip pat įvertinti naujus, šiai dienai Lietuvos turizmui aktualius klausimus;

- šalia minėtų kriterijų bus pamatuotas ir NPS rodiklis, kuris leis įvertinti, kiek turistai yra linkę mūsų šalį rekomenduoti aplankyti kitiems.

Remiantis aukščiau minėtų tyrimų surinkta medžiaga, respondentų atsakymais bei dominuojančiomis tendencijomis bus paruoštas pagrindas ir tyrimų instrumentas Lietuvos vertinimui šiandien bei tyrimams ateityje.

III etape atliktų tyrimų pagrindu bus sukurtas trumpas klausimynas, kuris leis nuolatos rinkti informaciją bei kas tam tikrą laiko periodą ją sisteminti ir sekti vertinimo rezultatus.

Šioje ataskaitoje pateikti **II etapo, kokybinio tyrimo dalies rezultatai**. Kaip ir buvo minėta, kokybinio tyrimo metu gauta informacija bus naudojama kiekybinio tyrimo klausimyno kūrimui.

2. Tyrimo metodologija

II etapo, kokybinio tyrimo metu buvo naudota giluminių interviu metodologija. Viso buvo apklausti 27 Lietuvoje besilankantys poilsio turistai. Giluminiai interviu buvo atlikti su turistais iš penkių skirtingų šalių (Anglijos, Vokietijos, Suomijos, Lenkijos, Baltarusijos). Atlikus 5 giluminius interviu (kaip numatyta sutartyje), buvo nuspręsta atlikti papildomus interviu su poilsio turistais. Toks sprendimas buvo priimtas atsižvelgiant į informacijos kiekį ir turistų turimos patirties įvairovę.

Lietuvos kaip šalies turizmui vertinimas

Detalesnė informacija susijusi su tyrimo metu apklaustais poilsio turistais pateikta šioje lentelėje.

Šalis	Apklaustų turistų skaičius	Amžius	Apsilankymo tikslas	Atvykimo būdas	Aplankytos vietos
Anglija	1	22 m.	Kultūrinis turizmas	Laikina gyvena Vokietijoje, atvyko iš Vokietijos autobusu.	Kaunas, Vilnius
	1	49 m.	Aktyvus turizmas, kultūrinis turizmas	Atvyko į Taliną lėktuvu. Iš Talino autobusu ir dviračiais keliauja per visas Baltijos šalis.	Vilnius, Kaunas
	2	45, 60 m.	Kultūrinis turizmas, Savaitgalinis turizmas	Atvyko lėktuvu (Ryanair).	Kaunas, Vilnius
Vokietija	1	40 m.	Kultūrinis turizmas	Atvyko į Taliną lėktuvu. Autobusu keliavo iki Rygos ir Vilniaus.	Vilnius, Klaipėda, Kuršių nerija, Trakai
	2	52, 56 m.	Kultūrinis turizmas	Atvyko nuosavu automobiliu.	Vilnius, Kaunas
	2	45, 57 m.	Kultūrinis turizmas	Atskrido lėktuvu. Atvykę kelionių agentūroje nusipirko turą per Baltijos šalis.	Vilnius, Trakai
	5	40-60 m.	Kultūrinis turizmas	Atvyko nusipirkę kelionę kelionių agentūroje.	Vilnius
Suomija	2	58, 64 m.	Kultūrinis turizmas	Atvyko nuosavu automobiliu.	Vilnius, Trakai
Lenkija	2	21, 23 m.	Konferencijų turizmas, kultūrinis turizmas	Atvyko nuosavu automobiliu.	Vilnius, Kaunas, Palanga
	2	28, 25 m.	Kultūrinis turizmas	Atvyko nuosavu automobiliu. Planuoja aplankyti visas Baltijos šalis.	Trakai, Vilnius
	2	25, 24 m.	Kultūrinis turizmas, savaitgalinis turizmas	Atvyko su pakelėje sustojusiais automobiliais.	Vilnius
Baltarusija	1	24 m.	Kultūrinis turizmas	Atvyko nuosavu automobiliu (kemperiu). Vyksta į Lenkiją ir pakeliui nusprendė aplankyti Vilnių.	Vilnius, Rumšiškės
	2	28, 31 m.	Kultūrinis turizmas, Sveikatinimosi/SPA turizmas	Atvyko nuosavu automobiliu.	Vilnius
	2	31, 30 m.	Kultūrinis turizmas	Atvyko autobusu. Iš Vilniaus suplanuotas skrydis į Barseloną.	Vilnius

3. Tyrimo rezultatų santrauka

Daugelis poilsio turistų labai mažai žino apie Lietuvą prieš apsilankymą šalyje. Dažnai jų žinios apsiriboja keliais istorijos faktais (Lietuva buvo okupuota Rusijos, atgavo nepriklausomybę ir tapo Europos Sąjungos nare) bei apsilankiusių pažįstamų atsiliepimais apie gražų Vilniaus senamiestį, skanų alų ir simpatiškas merginas. Turistai iš Baltarusijos papildomai buvo girdėję apie SPA paslaugas ir europietiškus prekybos centrus.

Skirtingų šalių poilsio turistai atvyksta į Lietuvą turėdami ir skirtingus lūkesčius. Pastebėta, kad turistai iš Vokietijos, Anglijos ar Suomijos tikisi išvysti tam tikrą „egzotiką“, kurią įtakojo/paliko Sovietų Sąjunga. Net ir turistai iš Lenkijos manė, kad Lietuva turi daug panašumų su Rusija. O turistai iš Baltarusijos turi priešingus lūkesčius - tikisi išvysti išsivysčiusią, europietišką šalį.

Dažnai poilsio turistų nuomonė ir turimi lūkesčiai buvo įtakoti istorijos pamokų mokykloje, spaudoje pastebimų naujienų ar šioje šalyje apsilankiusiu draugu, pažįstamu. Dauguma tyrimo metu apklaustų turistų savo šalyje nebuvo pastebėjęs jokios informacijos reklamuojančios Lietuvą.

Poilsio turistai apsilankyti Lietuvoje nusprendžia gana netikėtai, neplanuotai. Nors kiekvieno motyvai yra individualūs, tačiau dažnai tolimesnių šalių turistų sprendimą aplankyti Lietuvą lemia kelionių agentūros ir prieš tai aplankytų šalių įvairovė. Atvykti į Lietuvą svarstoma tuo atveju, kai daugelis Europos šalių jau yra aplankytos. Turistai iš Lenkijos atvykti į Lietuvą nusprendžia turėdami tik kelias laisvas dienas ar ieškodami netolimos ir nebrangios kelionės. O baltarusiai atvyksta išgirdus itin gerus draugų, buvusių Lietuvoje, atsiliepimus.

Lietuva vertinama kaip saugi, lengvai pasiekama ir pigesnė šalis turistams, lyginant ją su Centrinės Europos šalimis. Visgi, tik turistai iš Anglijos ir Suomijos akcentavo ženkliai žemesnes kainas (lyginant su jų šalimis). Turistų iš Vokietijos lūkesčiai žemoms kainoms buvo didesni. Baltarusių ir lenkų nuomone kainos vienodos lyginant su kainomis jų šalyse.

Detaliau vertinant Lietuvos pasiekiamumą ir susisiekimą šalies viduje, poilsio turistai negaili pagyrų, siejamų su kokybiškais keliais, kokybiškais transporto priemonėmis (autobusai, traukiniai) bei susisiekimo galimybėmis tarp Lietuvos miestų. Taip pat akcentuojamas viešojo transporto punktualumas ir pasiekiamumas (lengvai randama visa informacija internete). Tik Vilniaus miesto viešasis transportas susilaukė kritikos - netvarkingas, senos transporto priemonės, brangus. Asmeniniais automobiliais keliaujantys turistai užsimena ir apie lietuvių vairavimo kultūros trūkumus – nemandagūs, kitus skubinantys ir gana agresyviai vairuojantys vairuotojai.

Poilsio turistai pastebi, kad Lietuvoje yra teikiamos įvairaus kainos ir kokybės lygio apsigyvenimo paslaugos. Dauguma jų patenkinti viešbučių, nakvynės namų kainos ir kokybės santykiu bei aptarnavimu (giria personalo anglų kalbos žinias ir paslaugumą, malonų bendravimą).

Tradicinė lietuviška virtuvė, turistų nuomone, išsiskiria įdomiais, neįprastais patiekalais ir palieka teigiamą įspūdį. Tradicinis maistas patinka ne tik savo originalumu, bet ir dėl savo kokybės, šviežumo ir prieinamos kainos. Poilsio turistai, atvykę su kelionių organizatoriais, pastebi, kad gidų parinkti restoranai, nors ir kokybiški, visgi yra gana brangūs.

Lietuvos žmonės, poilsio turistų vertinimu, yra labai mandagūs, malonūs ir nusiteikę padėti turistams. Dažną turistą nustebino galimybė susikalbėti anglų kalba su vietiniais gyventojais. Rečiau buvo minima, kad lietuviai atrodo uždari, patys neieškantys kontakto ir nerodantys jokio susidomėjimo turistais.

Savarankiškai kelionę planavę turistai tikslingai nesidomėjo Lietuvoje vykstančiais renginiais, aktyviomis pramogomis ar SPA paslaugomis. Jie tvirtino, kad niekur nebuvo girdėję apie išskirtinius renginius, pramogas ar SPA paslaugas. Tuo tarpu informaciją apie dominančias veiklas, ekskursijas, lankytinas

Lietuvos kaip šalies turizmui vertinimas

vietas dažniausiai susiranda internete, rečiau – turizmo informacijos centre. Vilniaus miesto pažintinėse ekskursijose dalyvę turistai jas vertina itin teigiamai– įdomi informacija, labai gera gidų anglų kalba. O atsitiktinai sudalyvavę viešuose miesto renginiuose (Lietuvos krepšinio komandos sutikimas Vilniuje, miesto šventė Kaune) turistai minėjo, kad, nors ir buvo šventiška atmosfera, gera žmonių nuotaika, visgi, tokie renginiai neorientuoti į turistus – viskas vyksta lietuvių kalba, neįmanoma nieko suprasti.

Kalbant apie Lietuvos patrauklumą, turistai šią šalį apibūdina kaip patrauklią savo žalia gamta, akcentuoja švarą ir tvarką bei unikalius miestelius, vietas (Kuršių nerija, Trakai, Rumšiškės). Jie pastebi atpalaiduojančią atmosferą, neskubančius žmones, transportu neperkrautas gatves. Miestai patrauklūs savo nedideliais senamiesčiais, miestų centrais. O Vilnius giriamas dėl gražios architektūros, jaukaus senamiesčio, įspūdingų bažnyčių gausos bei renovuotų pastatų. Taip pat turistai išskiria šiuos, labiausiai Vilniuje įsimintinus objektus – Gedimino pilį, Vilniaus katedrą.

Lankant Lietuvą dažnas turistai aplanko ir likusias Baltijos šalis. Nors jie tikisi išvysti tarpusavyje panašias šalis, visgi, juos nustebina atrasti skirtumai. Turistai pastebi skirtumus tiek architektūroje, tiek kultūroje, tiek ir kalbant apie žmones, jų mentalitetą. Lyginant Lietuvą su Latvija ir Estija akcentuojama graži Lietuvos gamta, kitoks architektūros stilius, taip pat savo žalum ir bažnyčių gausa išsiskirianti sostinė.

4. Apsilankymo Lietuvoje motyvai

4.1 Žinios apie Lietuvą

Apklausoje dalyvavusių turistų žinios apie Lietuvą buvo minimalios. Dauguma jų Lietuvos vardą buvo girdėję mokykloje. Ir tik keli tolimesnių šalių turistai minėjo apie Lietuvą skaitę straipsnius spaudoje: „*esu skaitęs straipsnių laikraštyje apie Lietuvos ekonomiką*“ (turistas iš Vokietijos). Tuo tarpu kaimyninių šalių turistai apie Lietuvą išgirsta dažniau: lenkai dažniau išgirsta žiniasklaidoje, baltarusiai - iš Lietuvoje jau apsilankiusių savo draugų.

Prieš apsilankydami Lietuvoje turistai žinojo ar buvo girdėję žemiau išvardintus faktus, atsiliepiamus:

Minėjo dauguma turistų

- Lietuva – šalis, kuri priklausė Sovietų Sąjungai ir atgavo nepriklausomybę;
- Lietuva – Europos Sąjungos narė;
- Lietuva – labai maža šalis, turinti mažai gyventojų;
- Lietuvoje skanus ir pigus alus: „*girdėjau, kad geras alus*“, „*sakė alus labai pigus*“;
- Gražus sostinės senamiestis.

Minėjo tik fragmentiškai

- Lietuvos prezidentė – moteris;
- „*gražios moterys*“;
- graži ir „*žalia sostinė*“;

Minėjo tik turistai iš Baltarusijos

- europietiški prekybos centrai;
- kokybiškos SPA paslaugos;
- „*lietuviai gali iš dviejų vieną automobilį sulipdyti*“.

4.2 Sprendimo atvykti į Lietuvą priėmimas

Daugelio tyrimo metu apklaustų poilsio turistų sprendimas atvykti į Lietuvą buvo labiau netikėtas, nei iš anksto ir ilgai planuotas. Atvykę iš tolimesnių šalių (Anglijos, Vokietijos) poilsio turistai Lietuvą pasirinko kadangi:

- daugelis Europos šalių jau aplankytos, liko tik kelios neaplankytos šalys (tarp jų ir Lietuva): „*mes daug Europos šalių esam aplankę, o Baltijos šalių dar nebuvom matę, todėl pagalvojom apsilankyti čia*“ (turistas iš Vokietijos), „*tai kitose šalyse aš jau buvau, o Lietuvoje nebuvom buvę. Mes norim aplankyti kuo daugiau šalių*“ (turistas iš Vokietijos);
- Lietuva intriguoja savo istorija ir dabartine šalies situacija (išsivystymo, pragyvenimo lygiu): „*įdomu labai pamatyti ko pasiekė šalis. Kaip gyvena žmonės, kokius darbus jie turi*“ (turistas iš Vokietijos), „*Baltijos šalių istorija yra įdomi. Todėl nusprendėm čia apsilankyti. Tik nustebino, kad tiek daug istoriškai Vokietija susijusi su šia šalimi*“ (turistas iš Vokietijos);
- turistai iš Anglijos minėjo, kad Anglijoje pastebi didelę lietuvių bendruomenę, lietuviškas parduotuves, todėl buvo įdomu aplankyti šią šalį: „*apie Lietuvą žinau, nes daug lietuvių mano mieste gyvena. Net lietuviškos parduotuvės yra. Skrydžiai pigūs, tad pagalvojau atvažiuoti*“;
- neseniai lankėsi Skandinavijos šalyse, todėl nusprendė aplankyti Skandinavijos kaimynes - Baltijos šalis;
- kelionių agentūra pasiūlė aplankyti visas tris Baltijos šalis: „*norėjau kelionės su dviračiais. Kelionių agentūra pasiūlė važiuoti į Baltijos šalis. Man patiko pasiūlymas ir atvažiuavau*“ (turistas iš Anglijos), „*kelionių agentūra pasiūlė Baltijos šalis. Mažai žinau apie šias šalis, sunku buvo įsivaizduoti kokios tai šalys. Norėjosi pačiai pamatyti*“ (turistas iš Vokietijos), „*atvykau kartu su savo kolegomis, jie organizavo kelionę kartu su kelionių agentūra, tai nusprendė čia atvykti*“ (turistas iš Vokietijos).

Tuo tarpu artimesnių šalių turistai (Suomijos, Lenkijos, Baltarusijos) Lietuvą pasirenka, nes:

- nori netolimos ir nebrangios kelionės, turi kelias laisvas dienas: „turime dvi laisvas dienas, tai pagalvojom, kad norim kažką nuveikti įdomaus ir atvykom čia“ (turistas iš Lenkijos), „mes planuojam aplankyti visas Baltijos šalis, keliaujam automobiliu. Nusprendėm čia atvykti, nes arti, norisi aplankyti kaimynus“ (turistas iš Lenkijos), „Lietuva arti ir kiekvienas lenkas gali sau leisti čia atvykti, nes kainos kaip ir pas mus“ (turistas iš Lenkijos);
- rekomenduoja draugai: „mūsų draugai buvo Lietuvoje ir labai išgyrė. Kaip pas jus gražu, aukšto lygio šalis, kaip Europa. Ir apsipirkti galima ir pailsėti. Todėl ir mes pagalvojom apsilankyti“ (turistas iš Baltarusijos);
- sdomina Lietuvos vaizdų nuotraukos rastos internete: „pažįstami buvo, pasižiūrėjom nuotraukas internete, labai patiko ir nusprendėm atvykti“ (turistas iš Suomijos).

Svarbu pastebėti, kad dauguma apklaustų poilsio turistų savo šalyje nebuvo pastebėję jokios su Lietuva susijusios reklamos ar šalį pristatančių straipsnių. Tik viena turistė iš Vokietijos minėjo savo šalyje mačiusi kelionės keltu į Klaipėdą reklamą: „agentūros siūlo kelionę keltu į Klaipėdą. Daugiau nesu mačiusi jokios reklamos“.

4.3 Informacijos apie Lietuvą šaltiniai

Nusprendus apsilankyti Lietuvoje visos reikalingos informacijos turistai visų pirma ieško internete. Dažniausiai naudojama www.google.com paieškos sistema: „suvedi į google paiešką lankytinos vietos Lietuvoje ir randi visą informaciją“ (turistas iš Suomijos). Tik keli turistai prisiminė konkrečius puslapius internete (www.vilnius-tourism.lt, www.lithuania.travel/), kuriuose rado dominančią informaciją: „žiūrėjau Lietuvos turizmo puslapį, o paskui dar Vilniaus puslapį paskačiau. Ten ir radau informaciją, kurios norėjau“ (turistas iš Lenkijos).

Kelionių knygos (kelionių gidai) taip pat buvo vienas iš svarbių informacijos šaltinių, padedančių susiplanuoti savo kelionę, daugiau sužinoti apie šalį ir lankytinas vietas.

Pagrindinė turistus dominanti informacija yra: valiuta, valstybinė kalba, lankytinos vietos, tradiciniai patiekalai, viešo transporto tvarkaraščiai, susisiekimas tarp skirtingų miestų, susisiekimas tarp oro uosto ir Vilniaus/Kauno centro, viešbučiai.

Pastebėta tendencija, kad itin mažą poreikį informacijai turi turistai, keliaujantys kartu su kelionių organizatoriais. Tuo tarpu savarankiškai keliaujantys, vyresnio amžiaus turistai, linkę iš anksto detalai suplanuoti savo kelionę (iš anksto rezervuoja viešbučius, nusprendžia kokias vietas nori aplankyti ir pan.). Jaunesni turistai savo veiklą dažniau planuoja jau atvykę į Lietuvą. Tiek vieni, tiek kiti planuodami savo kelionę su jokiais reikšmingais sunkumais nesusidūrė: „reikėjo internete palandžioti, bet viską ten gali rasti, nebuvo sunku man suplanuoti keliones“ (turistas iš Vokietijos).

4.4 Su Lietuva siejami lūkesčiai

Skirtingų šalių turistų su Lietuva siejami lūkesčiai skiriasi:

- turistai iš Anglijos, Vokietijos, Suomijos tikisi tam tikros „egzotikos“. Tokius lūkesčius formuoja su Sovietų Sąjunga susijusi Baltijos šalių istorija. Taip pat vyrauja nuostata, kad Rytų Europos šalys skiriasi nuo Centrinės Europos šalių savo išsivystymo, pragyvenimo lygiu;

Lietuvos kaip šalies turizmui vertinimas

- turistai iš Baltarusijos tikisi išvysti labai išsivysčiusią ir europietišką šalį: „tikėjomės, kad pas jus kaip Europoj, ir iš tikrųjų taip yra“, „aš maniau, kad Lietuva yra vakarietiška šalis, bet mano draugas iš Vokietijos galvoja, kad tai labiau rytų šalis ir labiau gretina su Rusija. Tai atvažiavau įsitikinti pats“;
- daugelis Lenkijos turistų neišskyrė konkrečių lūkesčių Lietuvai. Vienas turistas minėjo, kad tikėjosi išvysti šalį ir žmones panašius į rusus: „prieš atvažiuojant vienas dėstytojas sakė, kad Lietuvoje žmonės kitokie, ten turime būti mandagūs, gražiai bendrauti. Aš tai galvojau, kad lietuviai kaip ir rusai. Ko čia gali tikėtis, juk pasižiūrėjus į žemėlapij tai jūsų kaimynai Rusija, Baltarusija“.

Dalis turistų buvo įsitikinę, kad visos Baltijos šalys yra labai panašios savo architektūra, kultūra, mentalitetu: „man visada atrodė, kad Baltijos šalys vienodos, jų istorija panaši, visos kaimynės. Tikėjausi, kad jos bus labai panašios. Dabar matau, kad jos net labai skirtingos“ (turistas iš Vokietijos), „manau, kad Baltijos šalys visos vienodos, juk ne taip senai atgavo nepriklausomybę. Negalėjo per tokį laiką labai atitolti“ (turistas iš Lenkijos). Taip pat tikimasi, kad Lietuvos sostinė Vilnius yra didelis ir dinamiškas didmiestis: „maniau, kad Vilnius tai dūzgiantis miestas, bet pasirodė, kad mažas, ramus ir jaukus“ (turistas iš Anglijos).

5 Lietuvos turizmo infrastruktūros vertinimas

5.1 Lietuvos pasiekiamumo vertinimas

Bendrai Lietuva vertinama kaip lengvai ir greitai (akcentavo turistai iš Lenkijos ir Baltarusijos), skirtingomis transporto priemonėmis pasiekiamą šalį. Nepriklausomai kokia transporto priemonė (lėktuvu, autobusu, nuosavu automobiliu) į Lietuvą atvyko, visi apklausoje dalyvavę turistai neturėjo reikšmingų nusiskundimų, susijusių su Lietuvos pasiekiamumu: „*viskas gerai, nieko blogo negaliu pasakyti*“ (turistas iš Vokietijos), „*autobusai geri, laikosi savo grafiko, neturiu nusiskundimų*“ (turistas iš Vokietijos), „*iš Minsko įsėdom į autobusą, 2,5 valandos ir jau Vilniuje. Pasienyje patikrinimas labai greitai praėjo*“ (turistas iš Baltarusijos), „*iš Lenkijos ir autobusai ir traukiniai važiuoja. Nėra problemų čia atvykti*“ (turistas iš Lenkijos).

Daugelio šalių turistai nemanė, kad į Lietuvą atvykti yra labai pigu. Tik turistai atvykę iš Anglijos akcentavo pigius skrydžius į Lietuvą: „*su Ryanair gali pigiai atskristi, bet, žinot, kaip šios avialinijos užknisa*“. O kiti turistai, atskridę ar planavę atskristi lėktuvu, skrydžius vertino kaip vidutinio brangumo ar net per brangius: „*aš su Lietuvos avialinijomis skridau, pradėjau planuoti kelionę prieš du mėnesius, nepasakyčiau, kad pigūs buvo bilietai*“ (turistas iš Vokietijos). Lėktuvu atskridę turistai teigiamai vertino Vilniaus oro uostą – patogus, pritaikytas turizmui, nes yra informacijos centras, valiutos keitykla, patogus ir greitas susisiekimasis su Vilniaus centru.

Turistai iš Baltarusijos akcentavo brangiai kainuojančią Lietuvos vizą, vizos dokumentų tvarkymą. Taip pat skundėsi per griežtais vizos apribojimais: „*5 dienas mes galim būti. Jei neišvažiuojam, tai iš karto deportacija gresia*“.

5.2 Susisiekimo šalies viduje vertinimas

5.2.1 Lietuvos kelių infrastruktūros vertinimas

Lietuvos keliai buvo vertinami teigiamai - kokybiški, nėra per daug intensyvaus eismo keliuose, greitkeliuose. Visgi, turistai, keliaujantys nuosavu automobiliu, pasigenda aiškumo:

- mažai nuorodų, ženklų, padedančių surasti norimą kelią, kryptį: „*man trūko ženklų keliuose, privažiuoji sankryžą ir ten nesurašytos jokios kryptys, tai nežinai kur sukti. Viską radom tik GPS dėka*“ (turistas iš Vokietijos);
- trūksta nuorodų į viešbučius: „*nėra viešbučių ženklų. Kad suprastum kur viešbutis, turi prieiti prie pastato ir ieškoti užrašo*“ (turistas iš Baltarusijos);
- sudėtinga surasti vietą, kurioje galima apsisototi su kemperiu;
- turistai, kurie lankėsi Kaune, eismo sąlygas vertino gana neigiamai – painios gatvės, trūksta eismo juostas skiriančių ženklų: „*kelias trijų juostų, o linijų nėra. Iš kur man žinoti kurioje aš juostoje važiuoju*“ (turistas iš Lenkijos).

Diskutuojant apie Lietuvos kelius ir vairavimo sąlygas, kritikos susilaukė vairavimo kultūra:

- dviračiais po Lietuvą keliaujantys turistai jaučiasi nesaugiai, nes automobilių vairuotojai miestuose dideliu greičiu važiuoja labai arti dviratininkų: „*mūsų grupė keliauja autobusu ir dviračiais. Pradėjom Estijoje, tada Latvija ir Lietuva. Lyginant visas šalis, Lietuvoje keliai labiausiai duobėti, o vairuotojai labai arti lenkia dviratininkus*“, (turistas iš Anglijos);
- taip pat Lietuvoje pastebėta, kad vairuotojai keliuose yra nepakantūs, nemandagūs: „*aš važiuoju, žvalgausi, ieškau kokios gatvės ir jau man pypina, lenkia iš vieno iš kito šono*“ (turistas iš Lenkijos).

5.2.2 Tarpmiestinio susisiekimo vertinimas

Susisiekimo galimybės tarp skirtingų miestų, viešasis transportas (autobusai, traukiniai) buvo vertinami pozityviai. Turistų teigimu transporto kokybė atitiko jų turimus lūkesčius, Europos standartus bei tenkino savo kaina: „nieko blogo negaliu pasakyti, „Vilnius – Kaunas“ traukinys buvo tikrai geras, greitas ir labai pigus“ (turistas iš Anglijos); „į Trakus traukiniu važiuom, neturiu kuo skųstis“ (turistas iš Vokietijos), „Klaipėdoje, Nidoje visur autobusu važiuau. Autobusai geri. Viskas man patiko“ (turistas iš Vokietijos).

Viešuoju transportu keliavę turistai taip pat minėjo internete lengvai radę autobusų/traukinių tvarkaraščius, maršrutus. Tik susisiekimas tarp Klaipėdos ir Nidos buvo kritikuojamas dėl gana nepatogaus autobusų grafiko: „nuvažiuau į Nidą, o iš jos tik kas valandą atvažiuoja autobusai. Jeigu pavėluoji, tai turi valandą laukti kito“ (turistas iš Vokietijos)

5.2.3 Miestų viešojo transporto vertinimas

Kalbėdami apie miestų viešąjį transportą daugelis turistų turėjo patirties tik Vilniuje. Vilniaus viešasis transportas buvo giriamas dėl punktualumo, tačiau susilaukė kritikos, susijusios tiek su kokybe, švara, tiek ir su kaina:

- seni autobusai, troleibusai;
- autobusuose, troleibusuose nešvaru;
- informacija pateikiama tik lietuvių kalba: „važiuoji ir girdi kaip eina lietuviškas įrašas, argi aš turėčiau suprasti?“ (turistas iš Anglijos);
- brangu: „man atrodo tikrai brangu, viena kelionė net 3,5 Lt. Kiek žinau žmonės čia uždirba nedaug, o tokia kaina man atrodo didelė“ (turistas iš Suomijos);
- ilgai trunka kelionės iš miegamųjų rajonų į centrą: „pas jus nėra čia metro, tai ilgai užtrunki kol iki centro atvažiuoji iš kokio nuošalaus rajono“ (turistas iš Anglijos).

Taip pat kritikos susilaukė ir dviračių takai Vilniuje, nes kai kurie jų baigiasi netikėtose vietose: „pasimetį važiuodamas. Važiuoji, važiuoji ir žiūri, kad kelias baigiasi ties laiptais“ (turistas iš Vokietijos). Turistai skundėsi dviratininkais, kurie dideliu greičiu važinėja Vilniaus centre: „manęs vos nepervažiavo dviratininkas. Mes, turistai, vaikštom, žvalgomės, dairomės ir nematom iš kur kas atlekia. Čia pagrindinėje pėsčiųjų gatvėje dviračių takas padarytas. Per dideliu greičiu jie važinėja“ (turistas iš Suomijos).

5.3 Apgyvendinimo sektoriaus Lietuvoje vertinimas

Tiek viešbučiuose, tiek ir nakvynės namuose apsisoję poilsio turistai buvo patenkinti paslaugų kokybe ir ją vertino kaip atitinkančią savo kainą. Keli turistai pastebėjo itin didelį kainų skirtumą, lyginant viešbučių kainas Vilniuje ir kurortiniuose miestuose (Palangoje): „Palangoje dvigubai pigiau už to paties lygio viešbutį, nesuprantu kodėl toks didelis skirtumas“ (turistas iš Vokietijos).

Savarankiškai atvykę ir kelionę patys planavę teigė lengvai radę ir rezervavę jų poreikius tenkinantį viešbutį. Jie nesusidūrė su jokiais sunkumais: „internetu radom ir užsisakėm. Per booking.com. Viskas sklandžiai“ (turistas iš Suomijos). Daugelis turistų teigiamai vertino viešbučių, nakvynės namų aptarnaujantį personalą - profesionalūs, paslaugūs ir gerai mokantys anglų kalbą. Nakvynės namuose apsisoję turistai papildomai akcentavo švarą ir tvarką: „mums, jauniems, svarbu dušas ir lova. Nakvynės namai, kuriuose apsisojau, tikrai normalūs, švarūs“ (turistas iš Vokietijos).

Įdomu pastebėti, kad keli apklausoje dalyvavę turistai buvo apsistoję Vilniaus „Comfort“ viešbutyje. Visi jie buvo nusivylę viešbučio vieta ir jautėsi šiek tiek apgauti: „*rašo, kad 20 minučių iki Katedros, bet čia tiek užtruktum nebent bėgdamas. O mes, turistai, viską apžiūrinėjam, lėtai einam*“ (turistas iš Vokietijos).

5.4 Maitinimo paslaugų Lietuvoje vertinimas

Dauguma apklausoje dalyvavusių turistų teigiamai vertino Lietuvoje aplankytas kavines, restoranus bei Lietuvos tradicinius patiekalus:

- neįprasti, įdomūs patiekalai;
- kokybiškas maistas, šviežiai gaminami patiekalai: „*man patiko, kad kavinėse šviežias maistas patiekiamas*“, Anglijos turistas;
- skanūs ir sotūs: „*labai skanu pas jus, bet maistas sunkus. Kai pavalgai, jautiesi pilnas ir norisi daug alaus išgerti*“ (turistas iš Lenkijos), „*sriubą barščių valgiau, patiko, kugelis skanus*“ (turistas iš Anglijos), „*man labai čia skanu ir cepelinai, ir Kijevo kotletas, ir alus. Kai kada riebus padažas, bet skanu*“ (turistas iš Lenkijos).

Pokalbių metu pastebėta, kad savarankiškai keliaujantys turistai dažniausiai lankosi spontaniškai pastebėtose kavinėse, restoranuose. Prieš atvykstant į Lietuvą jie dažniau ieško informacijos, susijusios su tradiciniais patiekalais, o ne konkrečių restoranų, kavinių: „*kai planuoji kelionę, tai pasižiūri ką aplankyti, pamatyti, kokius tradicinius patiekalus paragauti*“ (turistas iš Vokietijos), „*man patinka tiesiog vaikščioti ir kažkur užsukti, aš neieškau internete kur pavalgyti*“ (turistas iš Lenkijos).

Tuo tarpu turistai, keliaujantys su kelionių organizatoriais, dažnai lankosi konkrečiuose tradicinio maisto restoranuose, kuriuos išrenka kelionių organizatoriai. Visgi, dalis turistų kelionių organizatoriaus parinktus restoranus vertino kaip gana brangius: „*restoranai, į kuriuos mus nuveža gidas, tikrai brangūs. Galima pas jus ir pigiau pavalgyti*“ (turistas iš Vokietijos).

Tik turistai iš Anglijos ir Suomijos maistą kavinėse, restoranuose vertino ne tik kaip kokybišką, bet ir labai pigų: „*alus tai tikrai pas jus labai pigus, viskas nebrangu*“ (turistas iš Anglijos). Turistai iš Vokietijos itin ženklaus kainų skirtumo nepastebėjo: „*kiek žemesnės nei Europoje, bet nepasakyčiau, kad labai pigu*“. O turistams iš Lenkijos ir Baltarusijos kainos atrodo vienodos ar net kiek aukštesnės: „*tas pats kaip ir Lenkijoje, kai kas gal brangiau*“, „*kainos ir Lenkijoje, ir Lietuvoje panašios, būna pigiau randi, būna - brangiau randi, bet iš principo - vienodai*“.

5.5 Lietuvos gyventojų svetingumo vertinimas

Daugelis apklausoje dalyvavusių turistų lietuvius vertina kaip svetingus ir akcentuoja tokius aspektus:

- mandagūs: „*visada mus mandagiai aptarnauja*“, Suomijos turistas;
- maloniai bendraujantys: „*na, pasakyčiau, kad atviri žmonės, noriai bendrauja*“, Anglijos turistas, „*jeigu paklausi kažko, tai visada atsako, paaiškina*“ (turistas iš Vokietijos);
- paslaugūs: „*neradau vienos gatvės, tai man padėjo surasti*“ (turistas iš Suomijos);
- lengva susikalbėti su jaunais žmonėmis anglų kalba. Taip pat Baltarusijos turistai minėjo, kad lengvai susikalba su lietuviais rusų kalba: „*Vilniuje nemažai rusų gyvena, tai daug kas kalba ir supranta rusiškai*“.

Kalbant apie Lietuvos žmones, pagrindinis išskirtas trūkumas – vyresni žmonės nekalba angliškai ir susidaro įspūdis, kad jie vengia turistų. Taip pat Lenkijos turistas minėjo tam tikrose situacijose pastebėjęs lietuvių priešiskumą: „*kartais atrodo, kad lietuviai nelabai mėgsta lenkų. Iš aptarnavimo sprendži*

Lietuvos kaip šalies turizmui vertinimas

arba važiuojant gatvėj visi man pypina, jei lėčiau važiuoju", „esu girdėjęs, kad lenkai čia nėra mėgstami, kažkas susiję su politika".

Keli turistai minėjo, kad lietuviai atrodo gana uždari (patys neinicijuoja pokalbio, bendravimo) ir mažai besidomintys turistais: *„čia turi atvažiuoti su pora, tada gali sėdėti kavinėse, gerti kavą, šnekučiuotis. Bet, jei esi vienas, tai gana liūdna. Jūs nesidomite turistais, mes jums visai neįdomūs. Nuėjus į barą niekas neužkalbins, nepasidomės iš kur esi atvykęs...“ (turistas iš Vokietijos).*

5.6 Saugumo Lietuvoje vertinimas

Visi apklausoje dalyvavę turistai tvirtino, kad Lietuvoje jie jaučiasi saugiai. Lenkijos turistai ypač buvo nustebę saugumu ir vertino jį kaip didesnę lyginant su Lenkija: *„eini gatve, niekas nesikabinėja, net vakare gatvėje gali išsitraukti piniginę ir skaičiuoti pinigus. Pas mus tikrai to negalėtum daryti“.*

5.7 Kitų, turistams aktualių veiklų vertinimas

Daugelis apklausoje dalyvavusių poilsio turistų nežinojo Lietuvoje siūlomų aktyvių pramogų turistams, renginių/festivalių ar sveikatingumo/SPA paslaugų (išskyrus turistus Baltarusijos). Tokią situaciją sąlygojo tai, kad turistai patys tikslingai tuo nesudomėjo ir neieškojo informacijos. Taip pat jie nebuvo girdėję atsiliepimų iš savo draugų ar kelionių agentūrų.

Dalis savarankiškai keliaujančių turistų pasinaudojo Vilniuje vykstančiomis ekskursijomis bei atsitiktinumo dėka sudalyvavo viešuose renginiuose. Pora turistų iš Vokietijos, kurie atvyko kartu su kelionių organizatoriumi, minėjo, kad vakare jų grupė eis į koncertą.

5.7.1 Ekskursijų vertinimas

Turistai, atvykę su kelionių organizatoriais, buvo patenkinti organizuojamomis ekskursijomis. Tuo tarpu savarankiškai atvykę turistai dažnai rinkdavosi „Vilnius city tour“ ekskursijas, rečiau dalyvavo nemokamose ekskursijose po Vilniaus senamiestį. Visi jie buvo patenkinti ekskursijų kokybe – gidai labai gerai kalba angliškai, pateikiama įdomi informacija. Taip pat turistai minėjo lengvai radę informaciją apie šias ekskursijas internete, turizmo informacijos centre.

5.7.2 Pramogų ir renginių vertinimas

Daugelis savarankiškai keliaujančių turistų tikslingai nesidomėjo jokiais renginiais vykstančiais Lietuvoje. Suomijos ir Lenkijos turistai sudalyvavo Lietuvos krepšinio komandos sutikime po Pasaulio krepšinio čempionato. Taip pat keli Lenkijos turistai buvo dalyvavę Kauno mieste vykusioje šventėje. Abu šie renginiai, dalyvių nuomone, buvo orientuoti į vietinius gyventojus, o ne turistus: *„daug žmonių prie Rotušės, bet viskas lietuviškai, nelabai ką supratau“ (turistas iš Suomijos).* Kalbėdami apie Kauno mieste vykusią šventę, turistai akcentavo gerą šventės atmosferą, nuotaiką: *„visi dainuoja, šoka, atsipalaidavę, alų geria. Pasijaučiau kaip OctoberFest festivalyje“.*

Keli Rygoje apsilonkę ir atvykę į Vilnių turistai minėjo susidarę įspūdį, kad Rygoje vyksta daugiau turistams pritaikytų, skirtų renginių: *„Rygoje tai vienoje kavinėje koncertas, tai kitoje, o Vilniuje aš tokių renginių dar nepastebėjau“ (turistas iš Vokietijos).*

5.7.3 Apsipirkimo Lietuvoje vertinimas

Apsipirkimas buvo kelių Baltarusijos turistų apsilankymo tikslas. Apsipirkti į Lietuvą atvyksta, nes tikisi didesnio ir įvairesnio asortimento, lyginant su savo šalimi. Baltarusijos turistai buvo apsilankę keliuose Vilniaus prekybos centruose ir Gariūnų turgavietėje. Prekybos centrus jie vertino labai pozityviai - *"labai gražiai įrengti, labai prabangūs, tvarkingi, daug parduotuvių"*. Kainų lygis jiems atrodė toks pat kaip ir Minske, ar net kiek aukštesnis. Kalbant apie Gariūnų turgavietę, jų atsiliepimai buvo gana neigiami - *"pas mus ir pigiau, ir pasirinkimas platesnis prekių nei čia. Tai niekas nenustebino"*.

Vienas turistai iš Anglijos minėjo, kad Vilniaus senamiestyje pasigenda lietuviškų suvenyrų parduotuvių: *"nepastebėjau, kad suvenyrus su Lietuva ar Vilniumi pardavinėtų"*.

5.8 Kiti Lietuvos privalumai ir trūkumai

Poilsio turistai taip pat minėjo šiuos Lietuvos privalumus:

- gražus Lietuvos gamtovaizdis, daug žalumos: *"man patinka stebėti kaip keičiasi gamtovaizdis, nors Lenkija panaši, bet vis tiek, įvažiuavus į svetimą šalį, viskas kitaip atrodo"* (turistas iš Lenkijos), *"pas jus labai žalia, gražu"* (turistas iš Suomijos);
- švaru. Dažnai turistus stebino švarios Lietuvos gatvės: *"ir pas jus dar labai švaru, atrodo vaikštai muziejuje"* (turistas iš Anglijos);
- gražūs mažesni miestai, nes turi savo mažus centrus, senamiesčius: *"man patinka, kad mažesni miesteliai irgi turi labai gražius centrus – senamiesčius. Patiko Kaunas, tik trumpai labai buvom, norėčiau ten sugrįžti"* (turistas iš Anglijos);
- sostinėje ir kituose miestuose - maloni, atpalaiduojanti atmosfera. Turistai akcentavo, kad miestuose nesijaučia jokios įtampos, žmonės niekur neskuba, miestai neperpildyti žmonėmis ir automobiliais;
- unikali Kuršių nerija – graži gamta, maži ir jaukūs miesteliai;
- unikalus, istorinis Trakų miestelis: *"buvome vakar Trakuose. Nuvažiavome autobusu. Man labai patiko. Įspūdinga pilis. Ten labai ramu, tylu, gera ten praleisti pusdienį"* (turistas iš Vokietijos).

Vilniaus miesto privalumai:

- jaukus ir gražus Vilniaus senamiestis. Baltarusijos turistai akcentavo siauras gatveles ir mažas parduotuvėles: *"kaip ir Europoj, mažos parduotuvėlės, labai siauros ir jaukios gatvelės"*;
- renovuoti, atnaujinti pastatai Vilniaus centre;
- labai daug gražių bažnyčių;
- miesto centre išskirtinis istorinis objektas - Gedimino pilis, kuri atveria visą miesto panoramą: *"niekur nesu matęs, kad miesto centre būtų pilis ir dar užėjus matytusi visas miestas"* (turistas iš Anglijos);
- didinga, įspūdinga Vilniaus katedra;
- daug žalumos sostinėje: *"Vilnius labai žalias miestas, mažai tokių žalių miestų yra"* (turistas iš Lenkijos);
- gyvena daug skirtingo stiliaus, skirtingų kultūrų žmonių: *"pas jus žmonės labai įvairūs, kitokie. Ir stilius skiriasi, apranga. Ir pastebėjau, kad iš kitų šalių daug žmonių yra"* (turistas iš Baltarusijos);
- švarus sostinės oras: *"švarus oras, nėra Vilniuje jokio smogo"* (turistas iš Suomijos).

Palangos miesto privalumai (įvardijo tik turistai iš Lenkijos):

- švarūs ir gražūs paplūdimiai;
- daug gražių, pasivaikščiavimo skirtų, gatvių, vietų;
- patrauklus, prekyvietėmis neperkrautas kurortinis miestas: *"Palanga labai skiriasi nuo kurortų Lenkijoje. Pas mus daug labai prekybos. Užknisa kai prie tavęs kabinėjasi, pastoviai siūlo pirkti. Pas jus to nematėm"*.

Poilsio turistų išskirti trūkumai buvo gana fragmentiški ir siejami su Vilniaus miestu:

- mieste daug apipaišytų pastatų: *"pastebėjau, kad grafiti labai daug, niekas pas jus nedraudžia gal?" (turistas iš Suomijos);*
- mažai viešų tualetų: *"kiek vaikščiojau, nemačiau kur vieši tualetai Vilniuje" (turistas iš Baltarusijos);*
- įkyrūs išmaldos prašantys žmonės: *"nemalonu man matyti tuos benamius. Labai pristoją, prašo pinigų" (turistas iš Vokietijos);*
- intensyvus eismas Vilniaus centre, daug automobilių: *"visur pristatyta mašinų, daug važiuojančių. Čia gi Rotušė, pats centras" (turistas iš Vokietijos);*
- sudėtinga gauti/rasti informaciją apie oranžinius miesto dviračius, jų nuomą;
- teršiama Neris, nes tiltuose esantys lietaus nuotekų vamzdžiai nukreipti tiesiai į upę: *"tai lietaus vanduo iš gatvės turėtų sutekėti į valymo įrenginius, o ne tiesiai į upę" (turistas iš Suomijos);*
- nėra lankytinų objektų už Vilniaus senamiesčio: *"jei esi ne Vilniaus centre, tai nėra nei kur nueiti, nei ką pamatyti" (turistas iš Anglijos).*

Vokietijos turistas, kuris lankėsi Klaipėdoje, minėjo pasigedęs angliškai išverstos informacijos lankytinose miesto vietose, muziejuose: *„Klaipėda mažiau turistams pritaikytas miestas. Ne visur man pavyko rasti informacijos anglų kalba“.*

5.9 Lietuvos palyginimas su kitomis Baltijos šalimis

Kaip jau buvo minėta (dalyje „Su Lietuva siejami lūkesčiai“), turistai mano, kad visos Baltijos šalys tarpusavyje yra labai panašios. Visgi, juos labai nustebina atrasti skirtumai. Turistų vertinimu Baltijos šalys savitos ne tik savo kalbomis, bet ir skirtinga kultūra, architektūra, žmonių mentalitetu: *„gidas labai gerai apibūdino mentalitetą. Estai - Baltijos šalių skandinavai, latviai – Baltijos šalių italai, o lietuviai - Baltijos šalių lenkai" (turistas iš Vokietijos).*

Lygindami Baltijos šalių sostines, turistai taip pat pastebi reikšmingus skirtumus:

- Vilniaus miestas vertinamas kaip pati didžiausia Baltijos šalių sostinė, kuri išsiskiria savo gamta, žaliomis erdvėmis ir bažnyčių gausa: *„architektūra skiriasi ir labai daug gražių bažnyčių Vilniuje" (turistas iš Vokietijos);*
- Talinas vertinamas kaip mažiausią ir jaukiausią senamiestį turintis miestas: *„jis toks mažas, vaikštai po senamiestį ir jautiesi kaip muziejuje" (turistas iš Anglijos), „Talino senamiestį labai lengva pėstute apeiti, o Vilnius žymiai didesnis" (Turistas iš Suomijos);*
- Ryga matomas kaip nedidelis, judrus, daugiau veiklos turistams siūlantis miestas: *„kavinėse koncertai, apsipirkti gali centre, kažkaip atrodo daugiau ten yra ką veikti nei Vilniuje" (turistas iš Vokietijos), „šiaip į Rygą britai važiuoja pašvęsti, bet nesu girdėjęs, kad važiuotų į Vilnių" (turistas iš Anglijos).*