

Tallinna konverentsidelegaatide uuring suvi 2006



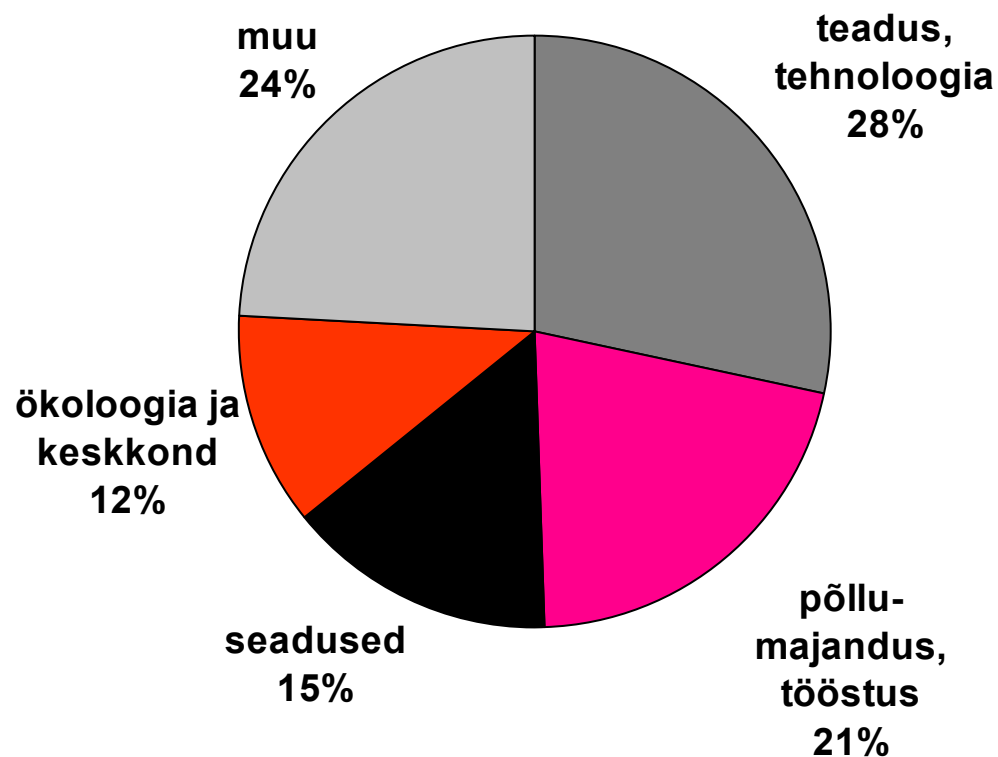
Sisukord

■ Saateks	3
■ Konverentsidelegaadid teemade kaupa	4
■ Konverentsidelegaatide taust	5
■ Hinnangud hotellile ja konverentsipaigale	10
■ Hinnangud Tallinnale	13
■ Konverentsidelegaatide ettevõtmised Tallinnas	25
■ Kokkuvõtteks	27

Saateks

- Tallinna rahvusvaheliste konverentside välisdelegaatide uuring on läbi viidud Tallinna Ettevõtlusameti turismiosakonna tellimusel ja rahastatud Euroopa Liidu poolt.
- Uuring viidi läbi perioodil **mai-september 2006**, kokku koguti delegaatide hinnanguid **10** rahvusvahelise konverentsi raames.
- Uuringu eesmärk on saada ülevaade Tallinna konverentsidel osalevate **välisdelegaatide reisikäitumisest, kulutustest ja hinnangutest.**
- Uuringu tulemusel selgub Tallinnas konverentsidel viibivate välisdelegaatide:
 - Profiil (riik, sugu, vanus, kaasreisijad jms huvipakkuv taustinformatsioon);
 - Reisikäitumine (saabumisviis);
 - Hinnangud teenindusele ja toitlustusele nii ürituse toimumiskohas kui hotellis;
 - Hinnangud Tallinnale kui konverentsiturismi sihtkohale ja kogu üritusele;
 - Ettevõtmised Tallinnas (vaatamisväärsuste, sündmuste, söögikohtade, ööklubide jne külastamine jms. tegevused);
 - Kulutused Tallinnas (välja arvatud konverentsi osavõtumaks).

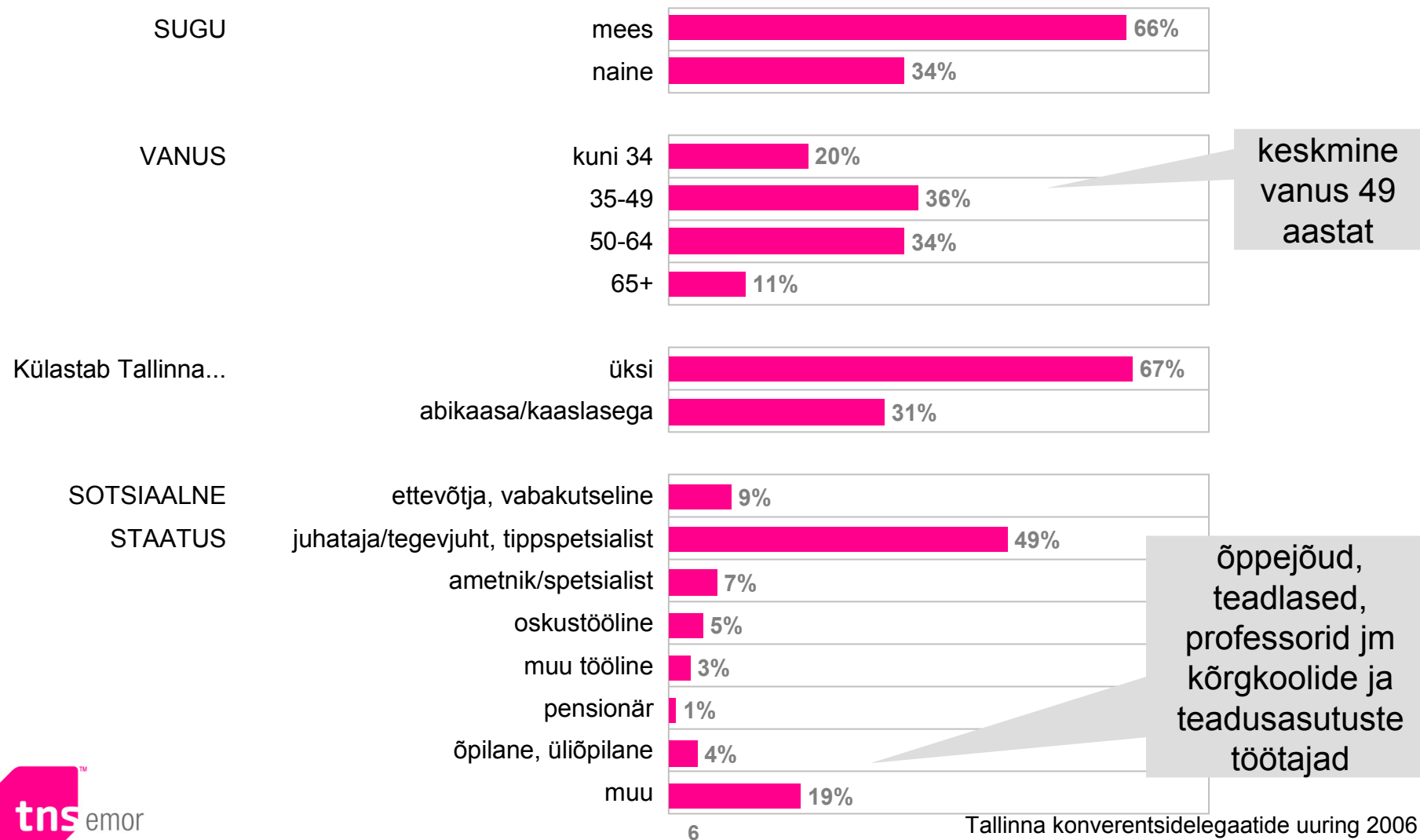
Uuringus osalenud konverentsidelegaadid konverentsiteemade kaupa



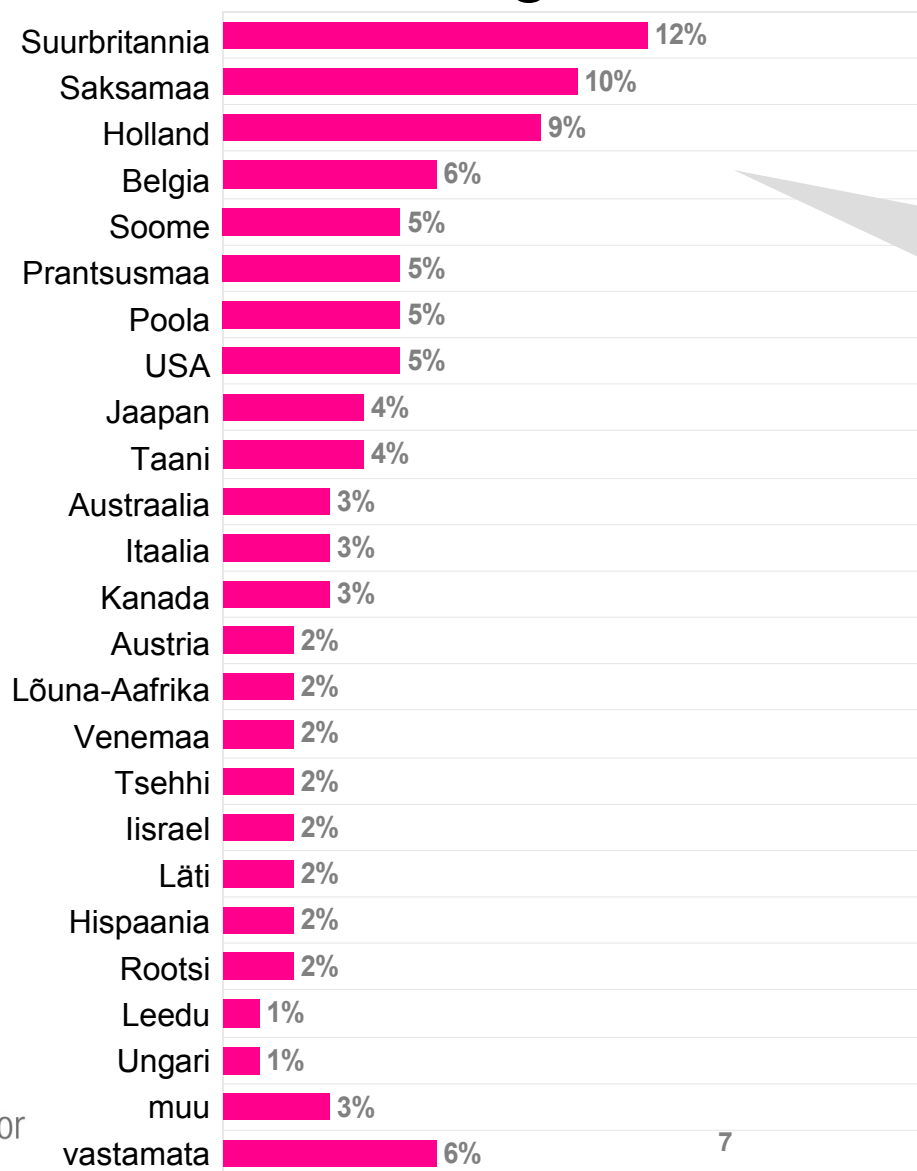
Konverentsidelegaatide taust



tüüpiline välisdelegaat on üksi saabuv keskealine ja “valgekraeline” mees



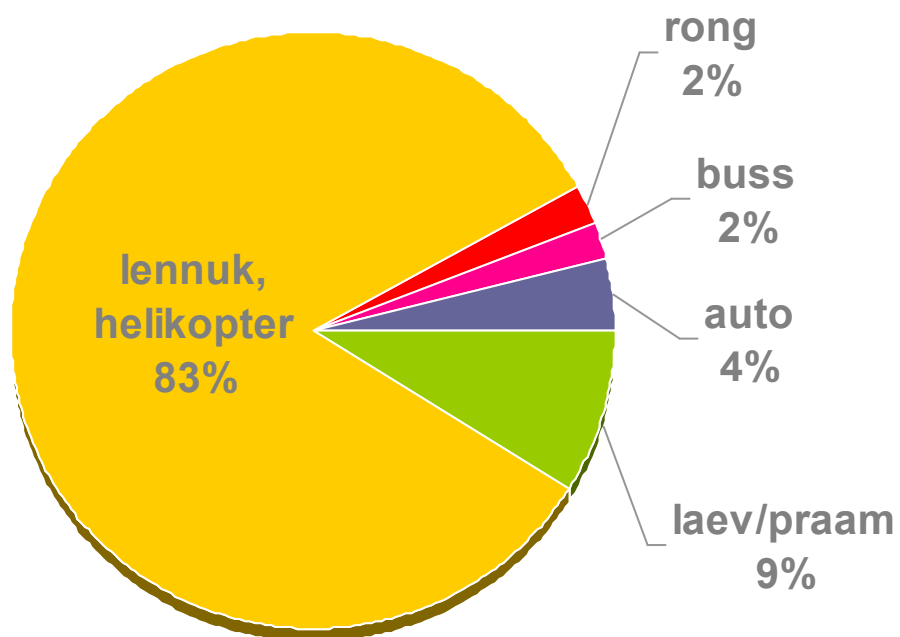
Lääne-Euroopa esindajaid küsitletud delegaatide seas kõige enam



60% vastajatest oli pärit Lääne-Euroopa riikidest,
12% Ida-Euroopa riikidest
17% väljastpoolt Euroopat

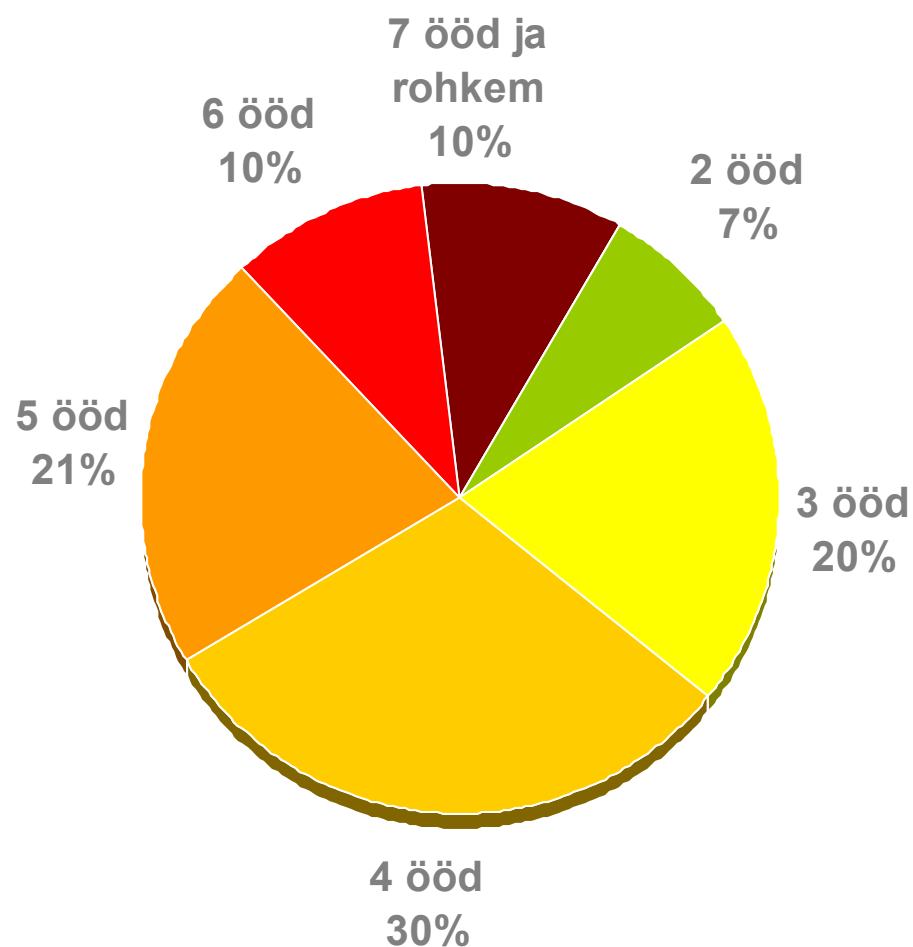
NB! Välistati konverentsid,
mille osalejad olid valdavalt
Soomest
või
Baltimaadest

konverentsiturist saabub Tallinnasse lennukiga



Soomest laeva/praamiga
Venemaalt rongi, bussiga
Lätist ja Leedust autoga

tüüpiline delegaat veedab Tallinnas 4 ööd



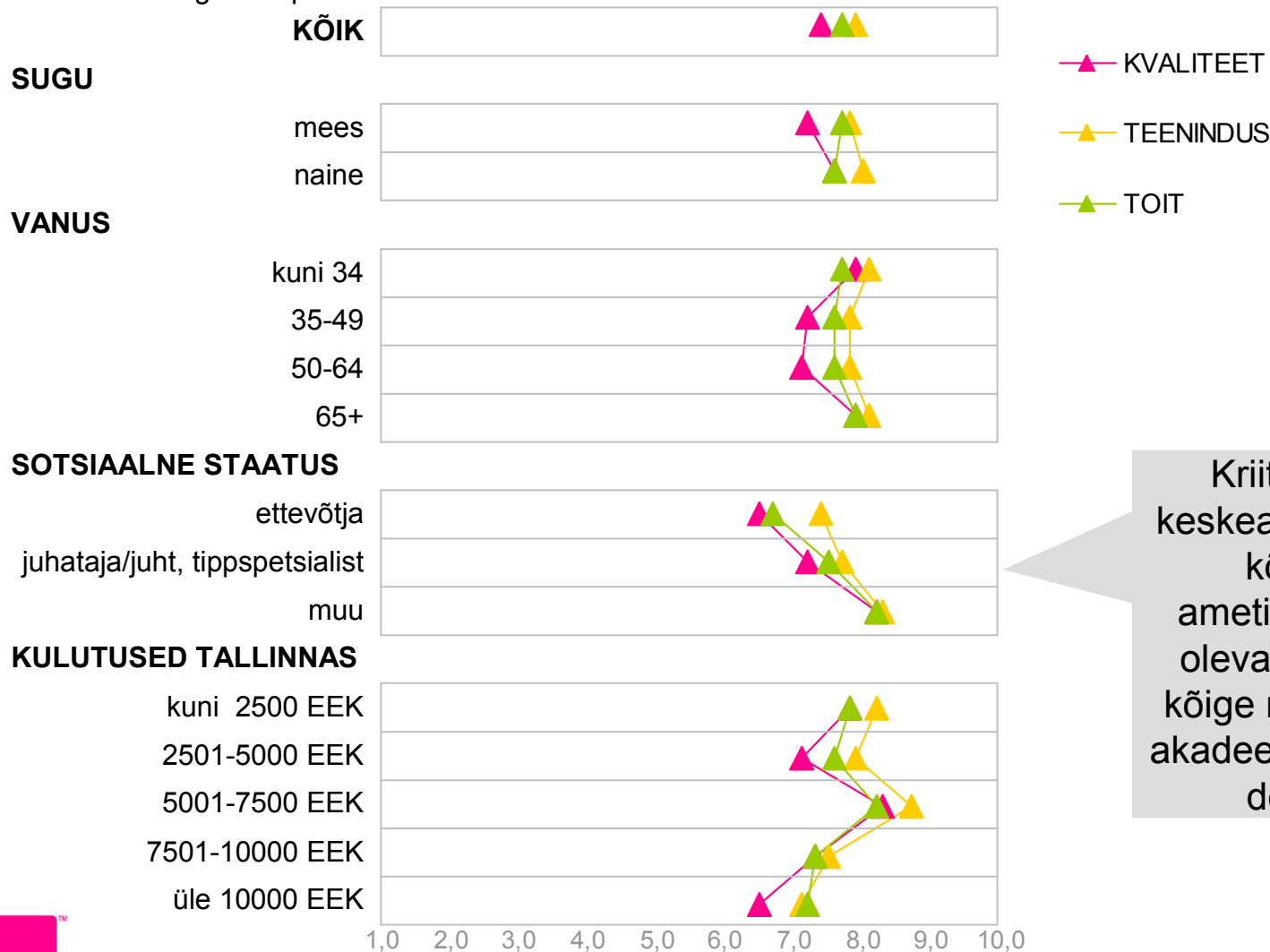
Pikemalt kui ainult konverentsi kestvus jäävad Eestisse aega veetma eelkõige teadlased-õppejõud

Hinnangud hotellile ja konverentsipaigale



keskmised hinnangud hotellile kui majutuspäigale mõnevõrra varieeruvad

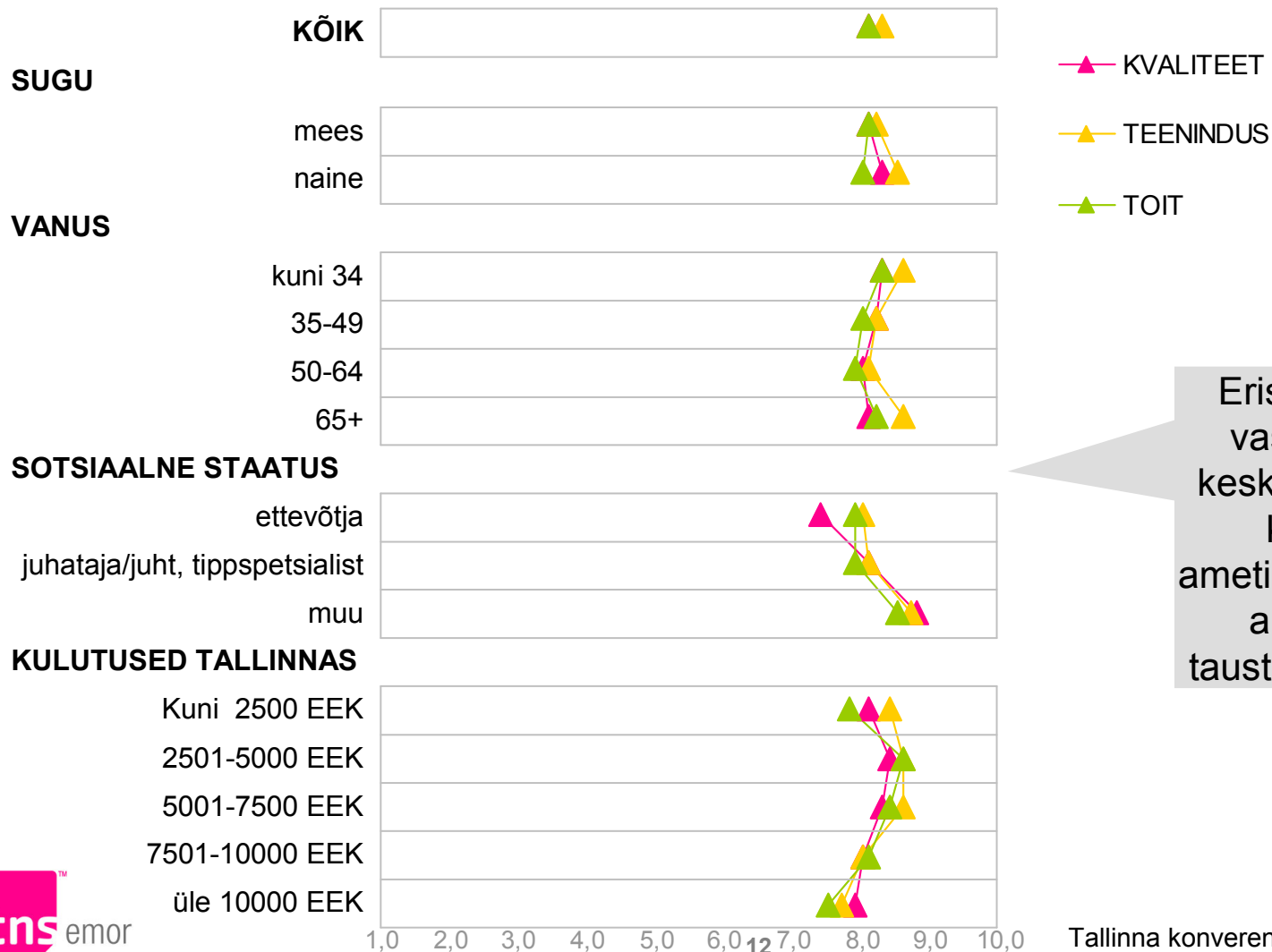
Keskmesed hinnangud 10-pallisel skaalal



keskmised hinnangud

konverentsi toimumiskohale on ühtlasemad

Keskmesed hinnangud 10-pallisel skaalal



Eristuvad samad vastjarühmad: keskealised mehed kõrgematel ametipositsioonidel ja akadeemilise taustaga delegaadid

Hinnangud Tallinnale



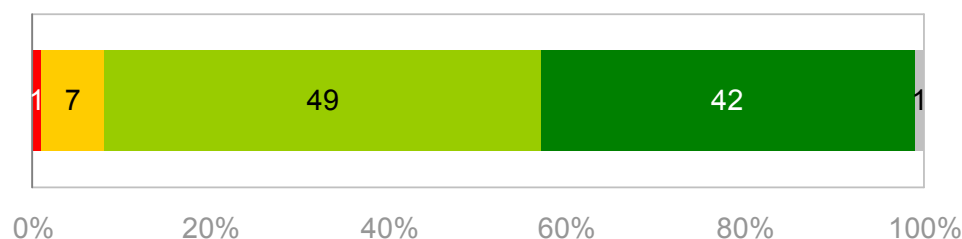
enamus delegaate on **rahul** nii oma reisiga kui Tallinnaga konverentsiturismi sihtkohana

Tallinn

Rahulolu reisiga tervikuna – nii konverentsiga kui teiste tegevustega Tallinnas

■ 1-4 ei ole rahul ■ '5 - 6 ■ '7 - 8 ■ 9- 10 väga rahul ■ ei oska öelda

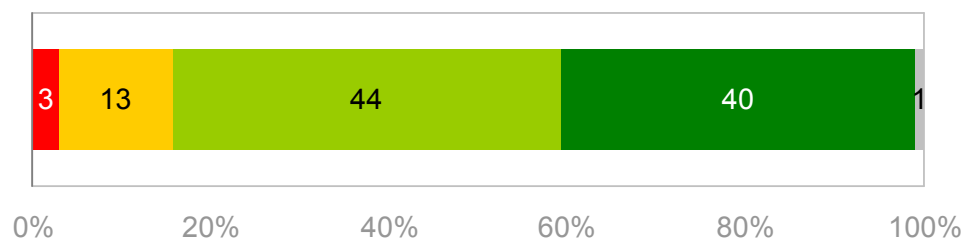
HINNANGUTE KESKMINE



Rahulolu Tallinnaga kui konverentsiturismi sihtkohaga (sh vaba aja veetmise võimalused, turvalisus, keeleoskus jne)

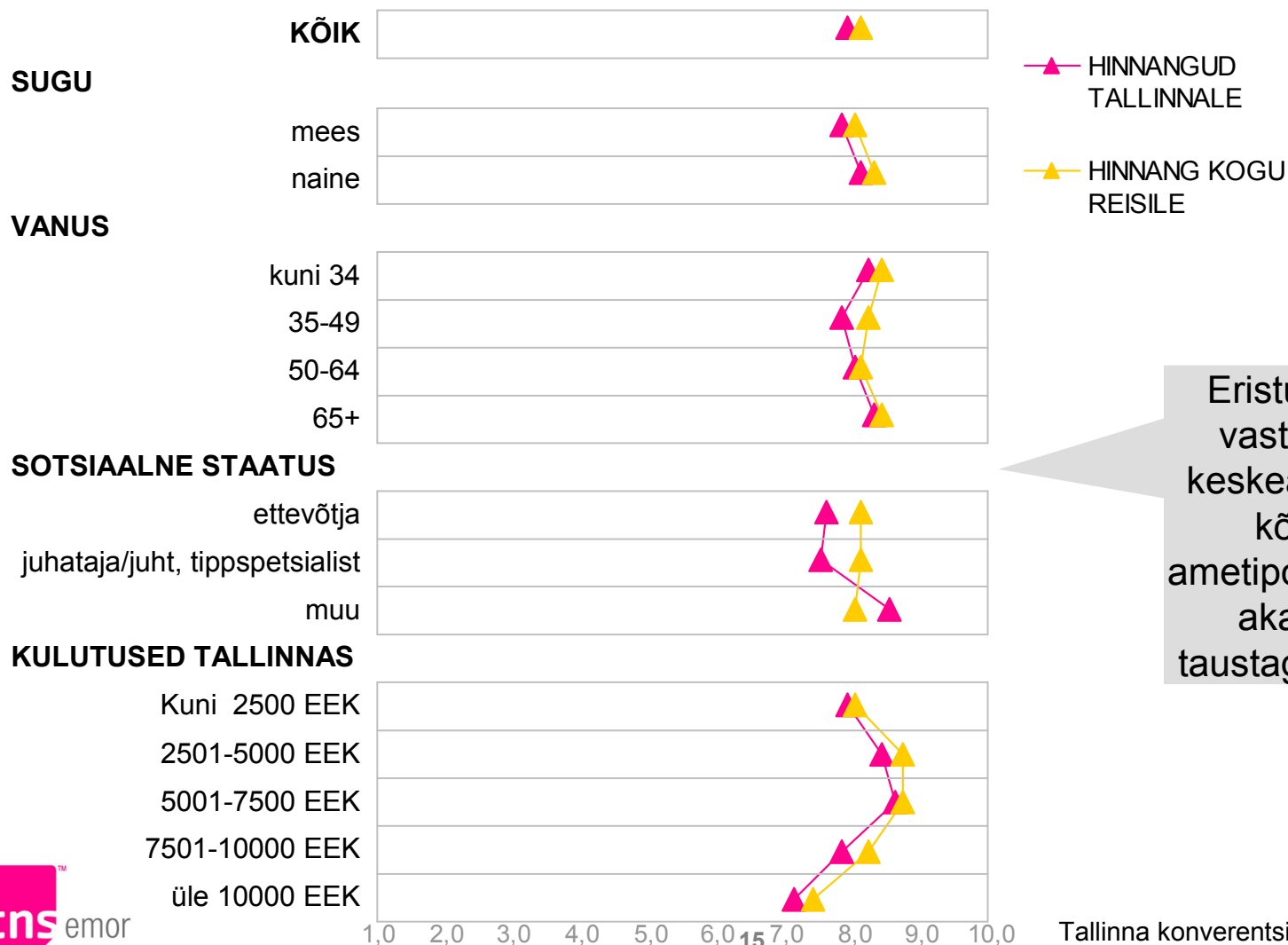
■ 1-4 halb ■ '5 - 6 ■ '7 - 8 ■ 9- 10 hea ■ ei oska öelda

HINNANGUTE KESKMINE



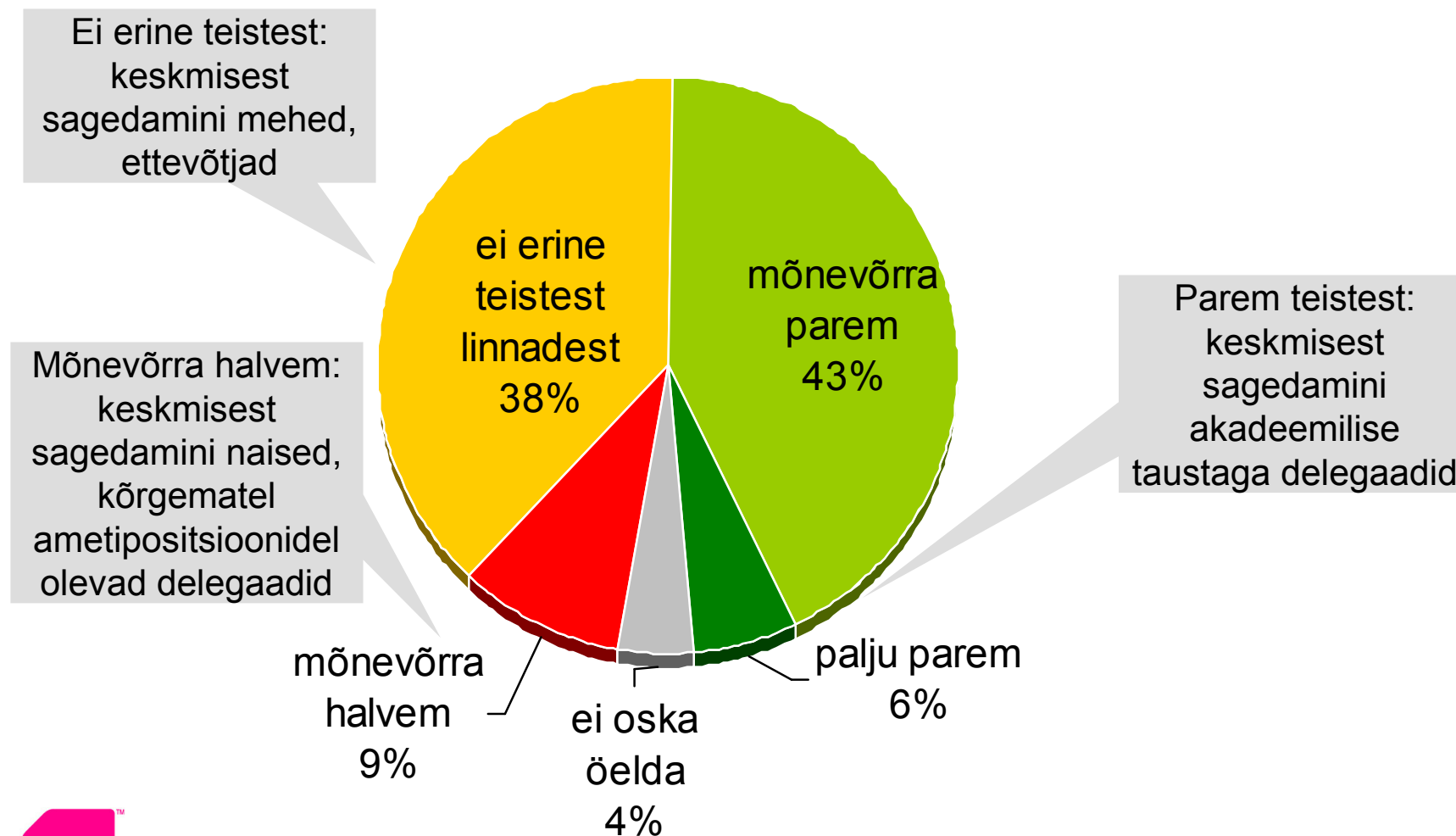
keskmised hinnangud Tallinnale kui konverentsiturismi sihtkohale ja kogu reisile

Keskmesed hinnangud 10-pallisel skaalal



Eristuvad samad
vastajarühmad:
keskealised mehed
kõrgematel
ametipositsioonidel ja
akadeemilise
taustaga delegaadid

võrreldes muu Euroopaga on Tallinn kas pisut parem või vähemalt samaväärne



48% “võrreldes teiste Euroopa konverentsilinnadega on Tallinn parem”

Armas ja ilus linn, puhas ja vaikne, kena vanalinn

Paras suurus, kõik on lähedal

Meeldivad inimesed



- ☺ *Muinasjutuline vanalinn, sõbralikud külalislahked eestlased!*
- ☺ *Mitte liiga suur ega liiga väike. Nii modernne kui ka keskaegne.*
- ☺ *Lõõgastav, rahumeelne, puhas, ilus; ilus ilm.*
- ☺ *Lennujaam on ärikvartalite ning kesk- ja vanalinna lähedal*
- ☺ *Siin on ilus vanalinn. Ja siin on turvaline.*
- ☺ *“Vanadel” Ida-Euroopa riikidel on oma eriline võlu!*

38% “Tallinn ei eristu teistest Euroopa konverentsiturismi linnadest”

“Ei midagi erilist”

Igal kohal on omad positiivsed ja negatiivsed küljed

- ☹ *Suured hotellid on nagu kõikides maades.*
- ☹ *Head tingimused, aga mitte midagi erilist.*
- ☹ *Tallinnal pole pakkuda midagi erilist – see on nagu iga teinegi Euroopa linn.*
- ☹ *Põhiasjad on korralikud ja kvaliteetsed, aga pole midagi erilist/ekstra.*
- ☹ *Igal linnal on midagi erilist ja nad on kõik külastamist väärt.*

9% “võrreldes teiste Euroopa konverentsilinnadega on Tallinn halvem”

Liiga väike, vähe tegevust ja vaatamist, igav

Halb lennuühendus

Ebaturvaline

- ☹ *Paljudest teistest pealinnadest väiksem, ka konverentsipaikade ja hotellide valik väiksem.*
- ☹ *Peale vanalinna pole eriti midagi vaadata.*
- ☹ *Tegevusvõimaluste puudumine.*
- ☹ *Puudus: mõnevõrra erinev “normaalsest” konverentsiturismist.*
- ☹ *Raske saada lennukipiletit London-Tallinn.*
- ☹ *Keeleprobleemid – vähene inglise keele oskus. Katsumused viisaga. Kehv ühistranspordiinfo.*
- ☹ *Toidukvaliteet, turvalisus.*

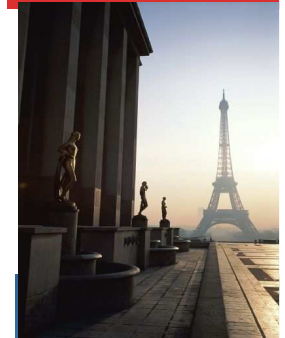


konkureerime Euroopa rikka kultuuripärandiga ja lõunapoolsete linnadega

- Selge eelistuste esiviisik: Pariis, London, Praha, Barcelona, Berliin
(iga linna tõi esile 5-7% delegaatidest)
- Tallinna nimetas 5% välisdelegaatidest
- Itaalia, Prantsusmaa jms erinevad VÄIKElinnad – Veneetsia, Toledo, Torino, Florence, Sorrento
- Veel nimetati: Viin, Ateena, Budapest, Stockholm, Helsingi, Amsterdam
(iga linna mainis 2-3% delegaatidest)
- 40% ei too esile ühtegi linna kui Euroopa parimat konverentsilinna

See sõltub suuresti
konverentsi teemast ja
KORRALDAJAST
/Hispaania/

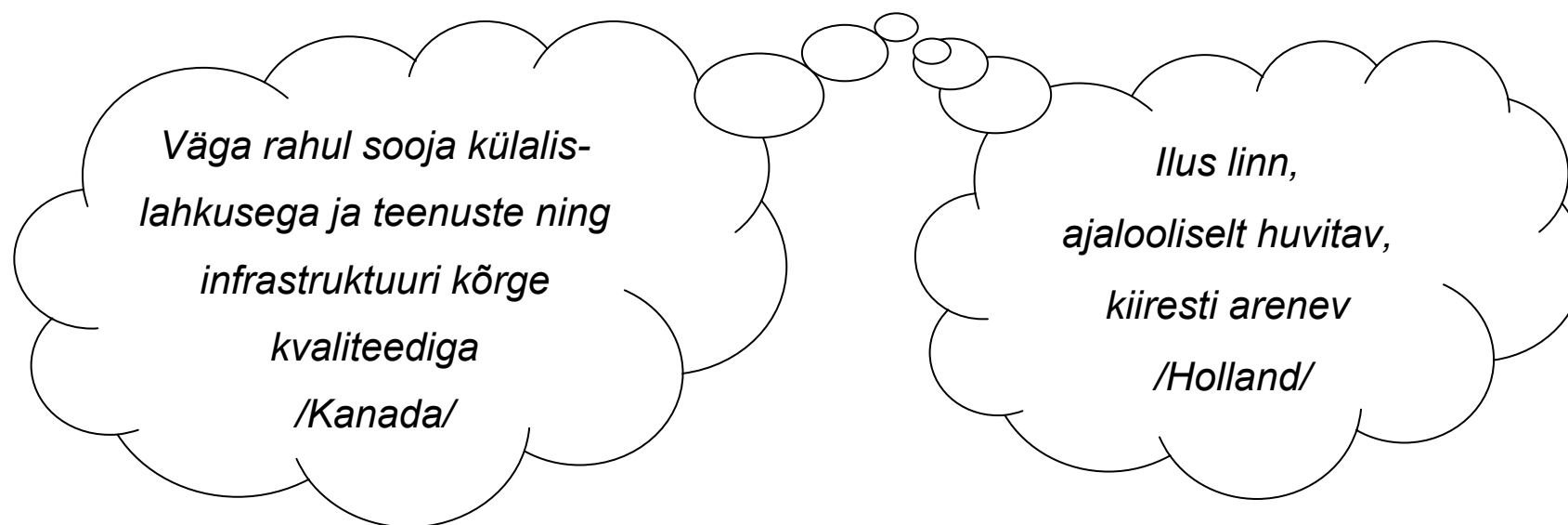
Pole olemas parimat,
on ainult erinevad
/Suurbritannia/



delegaadid kogesid Tallinnas nii head kui ebameeldivat

68% delegaatidest ei kommenteerinud oma antud hinnanguid

17% delegaatidest jagas positiivseid kommentaare



21% delegaatidest tõi esile arenguvõimalusi

hotellis oli kas liiga soe või liiga külm

- *Ebameeldiv on mittedisainetajana saada suitsu järele haisev tuba.*
- *Toas oli liiga külm. Muu oli OK.*
- *Puudusid pimendavad kardinad. Ma vajan magamiseks pimedat tuba.*
- *Toa aknaid ei saa avada.*
- *Kahekohaline voodi, palun.*
- *On soovitatav, et tubades oleks KONDITSIONEER.*
- *Väga puhas, aga liiga modernne.*

konverentsikohas on oluline hea “nähtavus” ja kuuldavus + “õige” temperatuur

- *Ekraan oli auditooriumist liiga kaugel.*
- *Kõnelejal puudus mikrofon, ruum oli liiga külm. Ülejäänu OK.*
- *Konverentsi toimumiskohas polnud aknaid – klaustrofoobia.*
- *Suurepärane, välja arvatud rikkis/sisse lülitamata konditsioneer.*
- *Ekraan asus viltu, mitte polnud keskel.*
- *Oleks olnud kena, kui igal laual oleksid olnud vesi ja piparmündipastillid.*
- *Väga ilus, kuid kohutav kaja.*
- *Kohv on kas liiga lahja või liiga kange.*
- *Raamatukogu tualetid vajaks korrastamist.*

inimestel jäävad paremini meelde ebameeldivused (teenindusega)

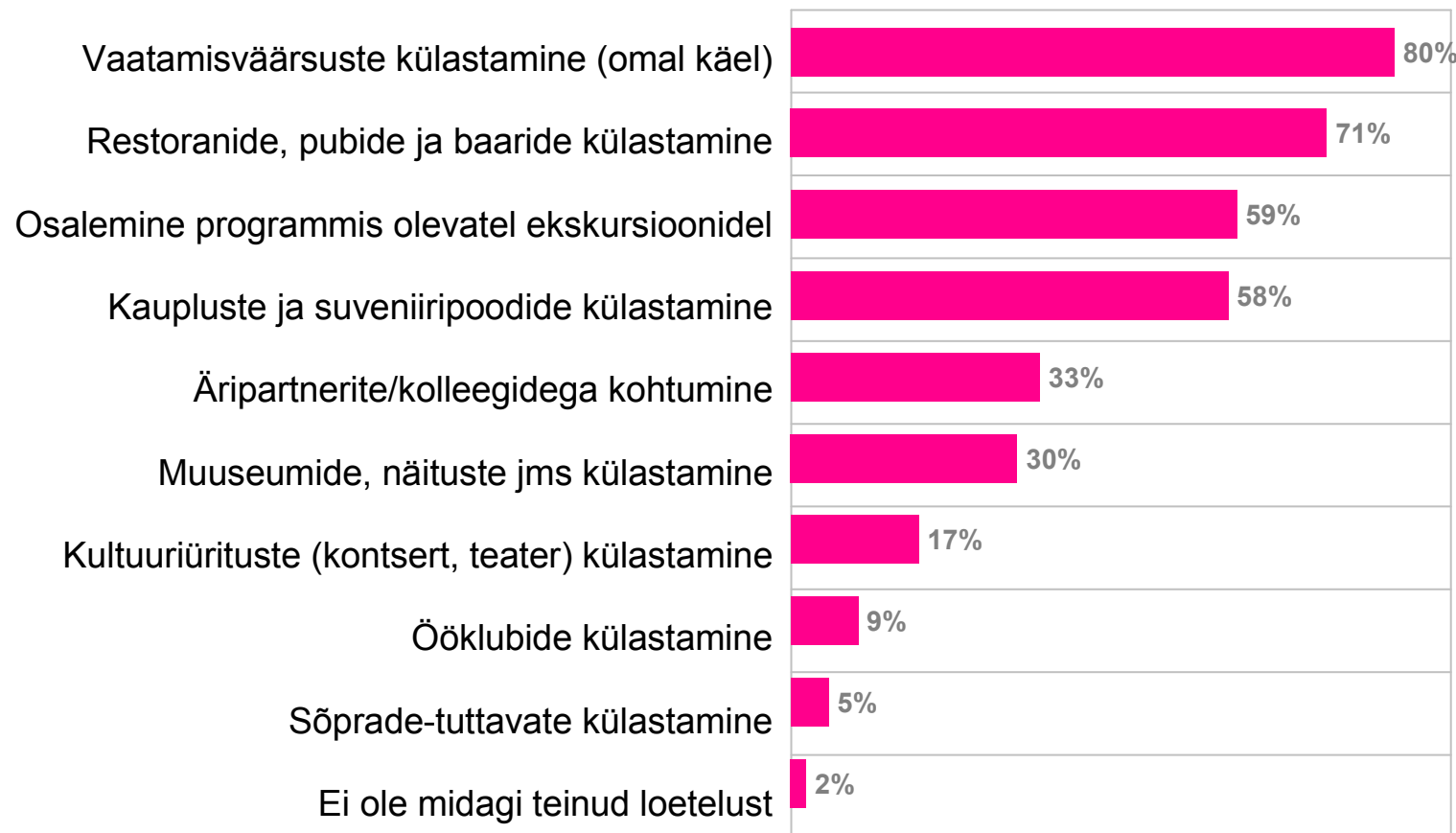
- *Estonian Air oli pettumus, väga kehv hilinenud pagasi käsitlemine.*
- *Taksotasud on nii erinevad, nad teevad, mida nad ise tahavad.*
- *Miks turismiinfo püüab anda “kõige kallimat” nõu?*
- *Pärast kella 12 öösel on linn justkui välja surnud. Restoranid ja pubid võiksid kauem avatud olla.*
- *Minu abikaasat löödi ja rööviti vanalinnas keset päeva.*
- *Te võiksite teavitada inimesi olukorrast taskuvarastega (see tegi mind rahutuks).*
- *Võiks olla paremaid linnaplaane, kuhu oleks märgitud ka tualetid jms.*
- *Linnatranspordis puudub avalik informatsioon.*
- *Vanalinna restoranide hinnatase on sama Lääne-Saksamaa hinnatasemega, teenindustase aga mitte.*
- *Miks on hinnad Tallinnas 3-4 korda kõrgemad kui Tartus või mujal Eestis?*
- *Ilus, aga väga väike, raske oli leida lõuna ajal vaba kohta hotellilähedases restoranis; mõnes restoranis oli peaaegu võimatu saada tšekki või eraldi arveid.*

Konverentsidelegaatide ettevõtmised ja kulutused Tallinnas



Tallinna konverentsidelegaatideuring 2006

lisaks konverentsile külalised jalutasid linnas, külastasid restorane/baare, käisid ekskursioonil



■ Keskmiselt jätab konverentsidelegaat Tallinna 7000 krooni



Kokkuvõtteks



- Tüüpiline Tallinna saabuv konverentsidelegaat on keskealine, üksi saabuv mees, kõrgemal ametipositsioonil (staatusest juht või tippspetsialist) või akadeemilise taustaga (õppejõud, teadlane jms).
- Enamus delegaatidest jõuab Tallinna lennukiga.
- Valdav enamus delegaatidest peatub samas hotellis kui toimub ka konverents (juhul kui konverentsikeskus asub hotellis).
- Keskmiselt ööbitakse Tallinnas 4 ööd, pikemalt kui konverentsi kestvus jäävad Tallinna eelkõige akadeemilistel konverentsidel osalejad.
- Keskmised hinnangud hotellile on 10-pallisel skaalal vahemikus 7-8 palli ning konverentsi toimumispaigale keskmiselt 8 palli.
 - Hinnangud konverentsi toimumispaigale ületavad kõikides aspektide hinnanguid hotellile majutuspaijana.
 - Kõige madalam on rahulolu hotellide olmega (toad, interjöör jms) - keskmiselt 7,4 palli.
 - kõige kõrgem on rahulolu konverentsiteenindusega – keskmiselt 8,3 palli.

- Enamus Tallinna saabunud rahvusvaheliste konverentside välisdelegaatidest külastavad lisaks konverentsil osalemisele **vaatamisväärsusi ja restorane-baare**, osalevad konverentsiprogrammis olevatel **ekskursioonidel** ning teevad **sisseoste**.
- Keskmiselt kulutab välisdelegaat Tallinnas kokku ca **7000 krooni** (ei sisalda osalustasu, majutust ega transporti Tallinna).
- Tallinnat peetakse võrreldes teiste Euroopa linnadega kas **pisut paremaks** või vähemalt **samaväärseks** konverentsiturismi sihtkohaks:
 - Paremaks teeb Tallinna tema **ilu, paras suurus, vanalinn ja meeldivad inimesed**.
 - Samas suure osa konverentsidelegaatide hinnangul puudub Tallinnal “oma nägu”: ei ole **midagi erilist ega teistest konverentsilinnadest esiletulevamat**.
 - Tallinna kui konverentsiturismi sihtkoha puudusteks peetakse **väiksust** ning sellega kaasnevat **tegevuste ja vaatamisvääruste vähesust**, samuti **otselendude vähesust** ning probleeme **taksonduses**.
- Parimateks Euroopa konverentsilinnadeks peetakse ajalooliselt ja kultuuriliselt rikkaid suurlinna – **Pariis, London, Barcelona, Praha, Berliin** ja/või väiksemaid **Lõuna-Euroopa linnu** (Itaalia, Lõuna-Prantsusmaa jms).

- Oma hinnangutelt on positiivsemad kas akadeemilise taustaga (ISSWOV, EUROMECH, JCKBSE, Sustainable City) või erinevate ühenduste/organisatsioonide (EUCOLAIT, Prisoner Health) konverentsidelegaadid – nad hindavad sagedamini Tallinna ilusaks ja armsaks linnaks ning näevad Tallinna väiksust positiivses valguses, peavad Tallinna konverentsiturismi seisukohast võrreldes teiste Euroopa linnadega pigem paremaks.
- Kriitilisem sihtrühm on oma olemuselt eraettevõtluses tegutsejad (EMRO, 3 GPP) ja/või staatusest ettevõtjad – nad hindavad Tallinna sagedamini igavaks ja liiga väikseks linnaks, ei leia siin midagi “erilist” ning peavad Tallinna konverentsiturismi seisukohast võrreldes teiste Euroopa linnadega pigem halvemaks sihtkohaks.

tegeleda tuleb valdkondadega, mida me saame muuta

- Hotellis
 - ruumi temperatuur
 - aknad
 - konditsioneer
- Konverentsikeskuses
 - kuuldavus, nähtavus
 - *versus* efektiivsus
- Linnas
 - taksondus
 - kaardid
 - vabaaja tegevused
 - kuritegevus
 - teenindus restoranis

Täiendav info

- Kersti Uus, analüütik
 - E-post: kersti.uus@tallinnlv.ee
 - Telefon: 640 4413