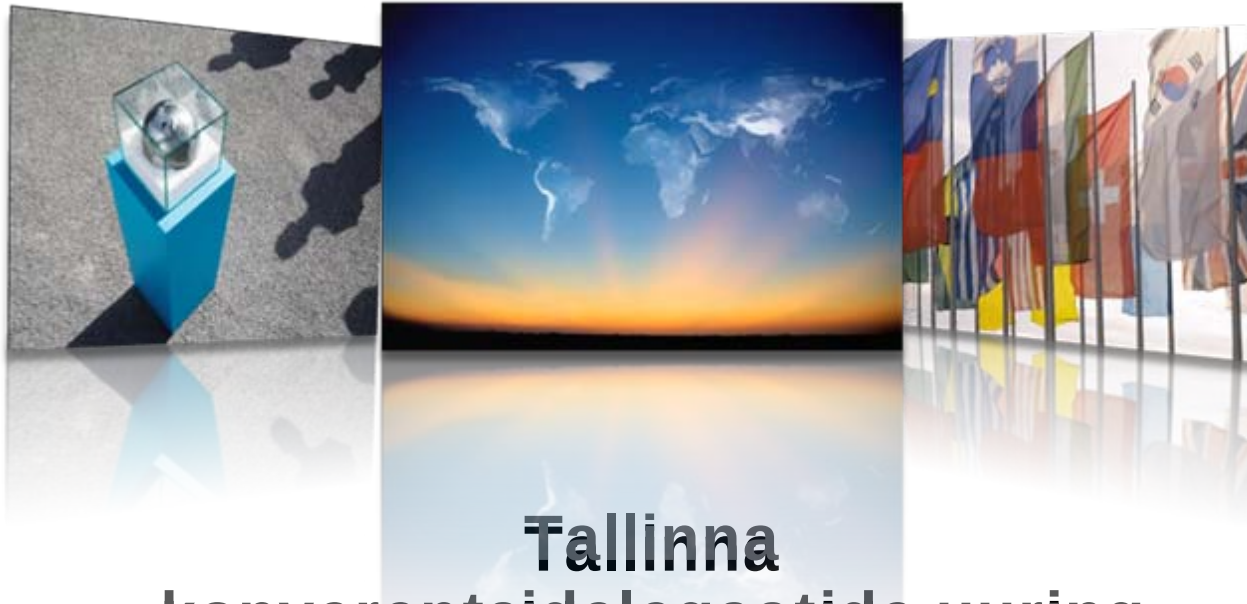




Tallinna konverentsidelegaatide uuring

Aruanne Tallinna Ettevõtlusametile

01/12/2011

Jana Bruns
GfK Custom Research Baltic
jana.bruns@gfk.com
Tel: 622 18 17



Sisukord

Sissejuhatus

Uuringus osalenud konverentsid

Konverentsidelegaatide profiil

Hinnangud hotellidele ja konverentsipaikadele

Ettevõtmised ja kulutused Tallinnas

Hinnangud Tallinnale

Kokkuvõte

Sissejuhatus

Tellija

Tallinna konverentsidelegaatide uuring viidi läbi Tallinna Ettevõtlusameti turismiosakonna tellimusel.

Uuringu eesmärk ja ülesanded

Uuringu eesmärgiks oli ülevaade Tallinna konverentsidel osalevate välisdelegaatide reisikäitumisest, kulutustest ja hinnangutest Tallinnale kui rahvusvahelise konverentsiturismi sihtkohale.

Uuringu tulemusel selgus Tallinna konverentsidel viibivate välisdelegaatide profiil, reisikäitumine, hinnangud teenindusele ja toitlustusele nii ürituse toimumiskohas kui hotellis, hinnangud Tallinna kui konverentsiturismi sihtkohale ja kogu üritusele, delegaatide ettevõtmised ja kulutused Tallinnas.

Valim

Kokku koguti delegaatide hinnanguid **15 rahvusvalise konverentsi** raames. Kokku küsitleti **475 välisdelegaati**.

Periood

Uuring viidi läbi perioodil **märts-november 2011**.

Metoodika

Uuringus osalenud konverentside valik

Rahvusvaheliseks konverentsiks loeti käesoleva uuringu raames üritust, mille osalejatest **40 % moodustasid välisdelegaadid**. Uuringus eelistati suuri konverentse, **üle 50 osalejaga**.

Küsitlemine

GfK pöördus kõigi konverentsikohtade poole ning kooskõlastas uuringu toimumise antud kohas. Nõusoleku korral sõlmiti eraldi kokkulepped konverentsi organiseerijatega delegaatide küsitluse läbiviimiseks. Küsitleti vaid **välisdelegaate** isetäidetava ankeedi abil inglise keeles.

Algvalimis oli 27 konverentsi, nendest valiti 19, mis vastasid nõuetele. Üks konverents jäi välja registreerunud osalejate vähesuse tõttu, kolm konverentsi korraldajat loobusid, tuues peamise põhjusena hirmu välisdelegaatide tülitamise ees.

Uuringu käigus külastatud konverentsid (1)

	 INTERNATIONAL MARITIME ORGANIZATION				
Konverents	Londoni Konventsioon	JCI European Capitals Meeting (ECM)	IABA Europe 2011. Trajectories of (Be)longing: Europe in Life Writing	AIDS 2011 Rahvusvaheline Konverents	European Academy of Management Annual Conference 2011
Korraldaja	Keskkonna-ministeerium	JCI Estonia	Estonian Institute of Humanities, Tallinn University and Estonian Literary Museum	Tervise Arengu Instituut	Estonian Business School
Valdkond	ökoloogia ja keskkond	majandus	haridus	meditsiin	majandus
Toimumis-koht	Hotel Europa	Tallink Spa & Conference Hotel	Tallinna Ülikool	Nokia Kontserdimaja	Radisson Blu Hotel Olümpia
Osalejate arv	100	300	60	500	1000
Välisdele-gaatide arv	80	200	55	350	800
Toimumisaeg	11.-15. aprill	12.-15. mai	18.-20. mai	25.-27. mai	1.-4. juuni

Uuringu käigus külastatud konverentsid (2)

					
Konverents	7th International Conference-Workshop "Compatibility and Power Electronics"	3rd International Conference on Cyber Conflict (iCCC)	Annual seminar of AECM	10th European Conference on Information Warfare and Security	Conference on Materials and Technologies for Green Chemistry
Korraldaja	FRENS, TTU, Dynia Maritime University	Cooperative Cyber Defence Centre of Excellence	KredEx	Institute of Cybernetics at TTU	Tallinn University of Technology
Valdkond	tehnoloogia	poliitika	majandus	teadus	tehnoloogia
Toimumis-koht	Nordic Hotel Forum	Draamateater	Swissotel	Tallinna Tehnika ülikool	Radisson Blu Hotel Olümpia
Osalejate arv	100	300	300	70	300
Välisdele-gaatide arv	75	200	280	40	150
Toimumisaeg	1.-3. juuni	7.-10. juuni	8.-10. juuni	7.-8. juuli	5.-9. september

Uuringu käigus külastatud konverentsid (3)

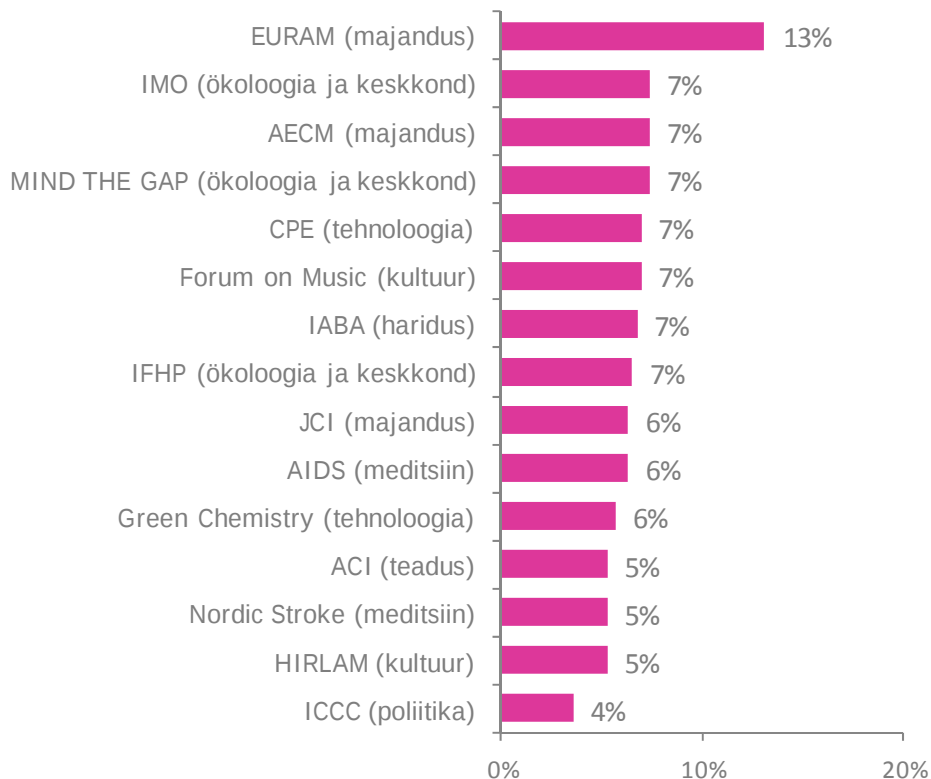
					
Konverents	55th World Congress of IFHP	4th World Forum on Music and 34th General Assembly of the International Music Council	16th Nordic Congress on Cerebrovascular Diseases "Nordicstroke2011"	33rd EWGLAM and 18th SRNWP Meeting in Tallinn	MIND THE GAP. Landscapes For A New Era. EFLA Regional Congress of Landscape Architecture.
Korraldaja	KredEx, IFHP	Estonian Academy of Music and Theatre, International Music Council, Estonian Music Council	FRENS	EMHI	Estonian Landscape's Architects Union
Valdkond	ökoloogia ja keskkond	kultuur	meditsiin	kultuur	ökoloogia ja keskkond
Toimumis-koht	Nokia Kontserdimaja	Radisson Blu Hotel Olümpia	Meriton Grand Conference & Spa Hotel	Keskkonnaministeerium	Sokos Hotel Viru
Osalejate arv	600	350	250	75	400
Välis-delefaatide arv	500	250	180	65	250
Toimumisaeg	10.-13. september	26.09.-02.10.	28.09.-01.10.	10.-13. oktoober	2.-4. november

Konverentsidelegaatide profiil

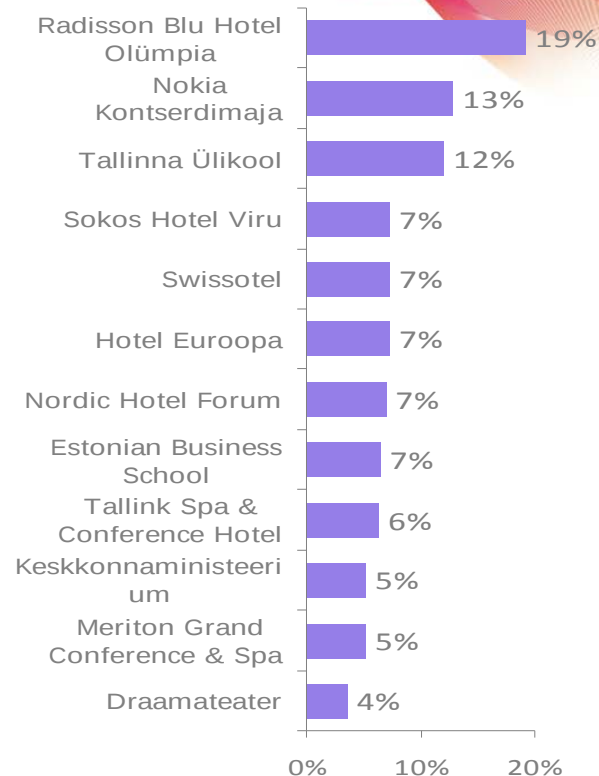


Konverentsidelegaatide uuringu valim

OSALENUD KONVERENTSID



KONVERENTSIDE TOIMUMISKOHAD



Konverentside statistika

Valimi struktuur

Valdkonnad	2006	2011
Ökoloogia ja keskkond	10%	20%
Majandus		20%
Haridus	10%	7%
Meditsiin	10%	13%
Kultuur		13%
Tehnoloogia	20%	13%
Poliitika	10%	7%
Teadus	20%	7%
Tööstus	20%	

2010 a. rahvusvaheliste ürituste jaotus

Valdkonnad	
Ökoloogia ja keskkond	51
Majandus	522
Haridus	183
Meditsiin	166
Kultuur	71
Tehnoloogia	131
Poliitika	72
Teadus	10

Konverentsidelegaatide profiil

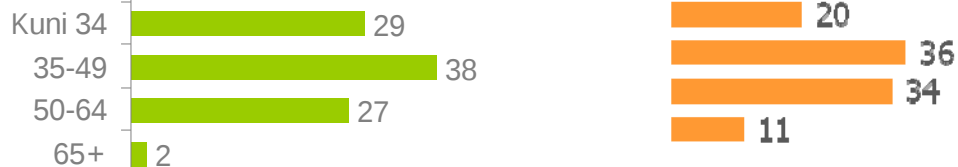
2011

2006

SUGU

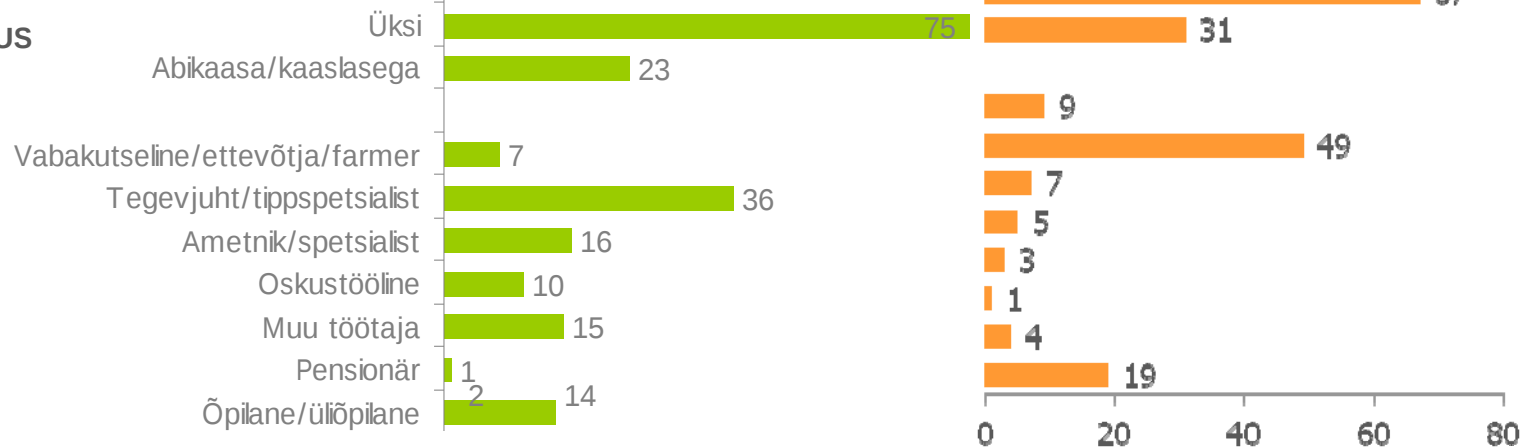


VANUS



KÜLASTAB TALLINNA

STAATUS



0 20 40 60 80

Lähteriigid

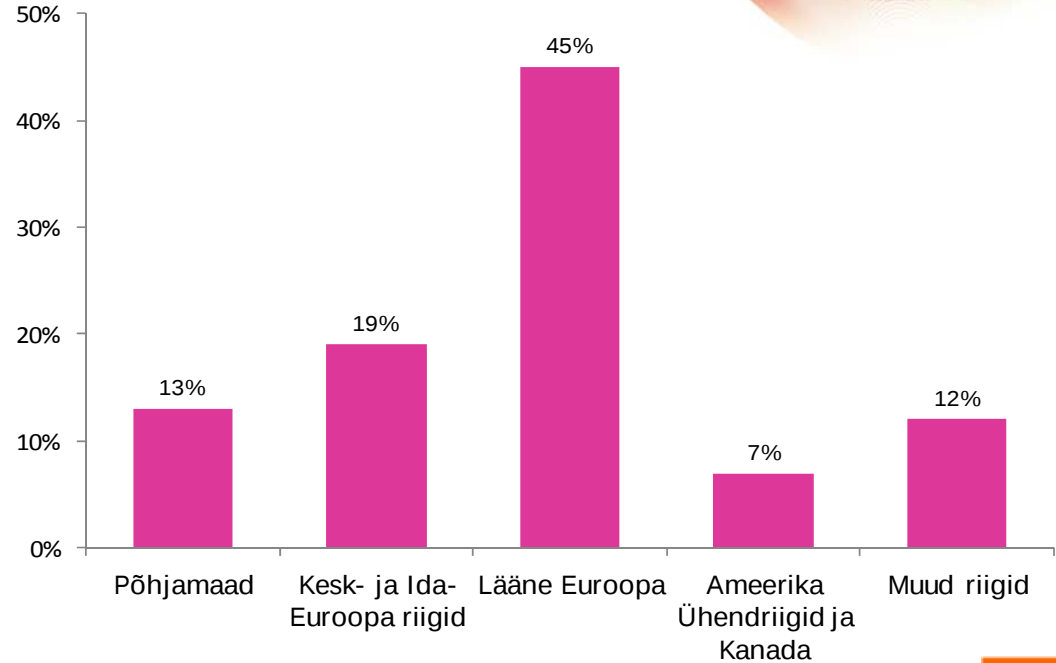
ESIVIISIK 2011



ESIVIISIK 2006



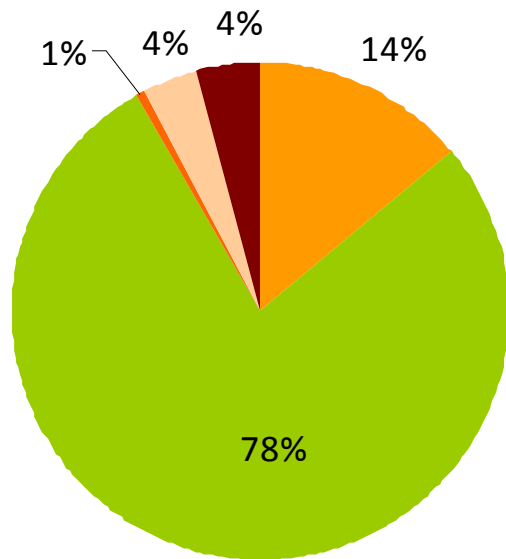
2011





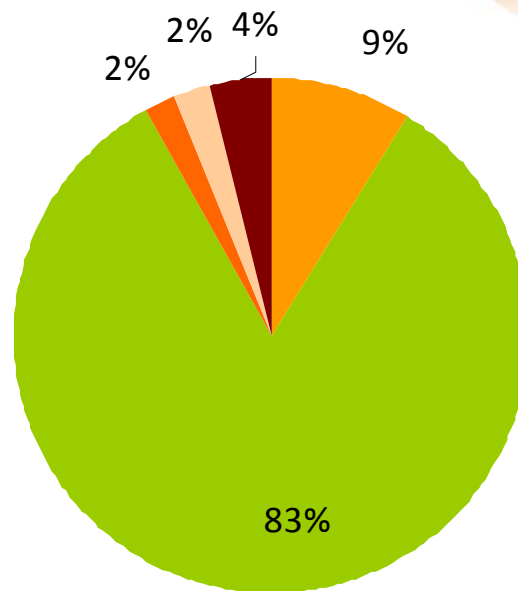
Transport Tallinnasse saabumisel

2011



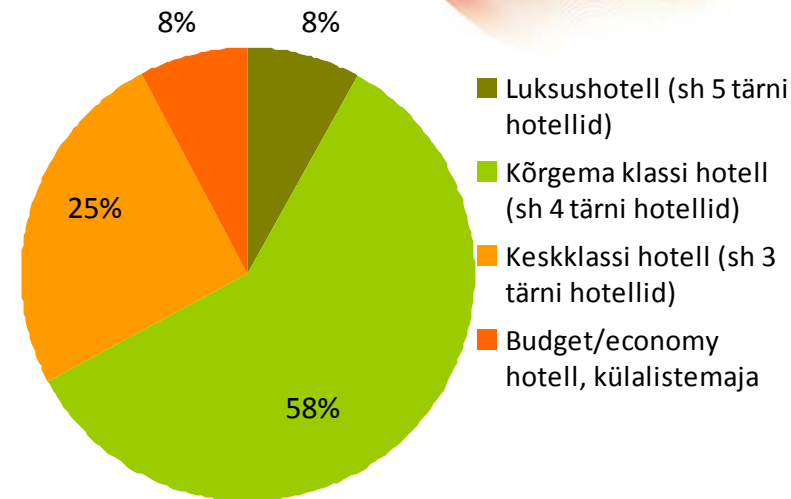
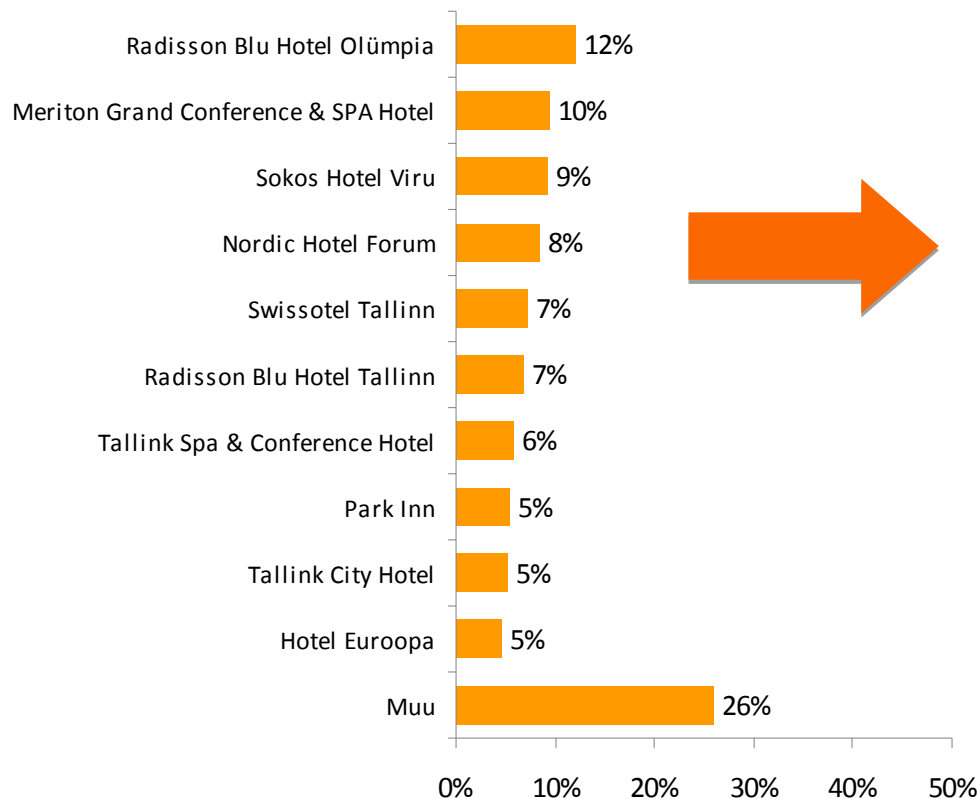
- Laev/praam
- Lennuk/helikopter
- Rong
- Buss
- Auto

2006



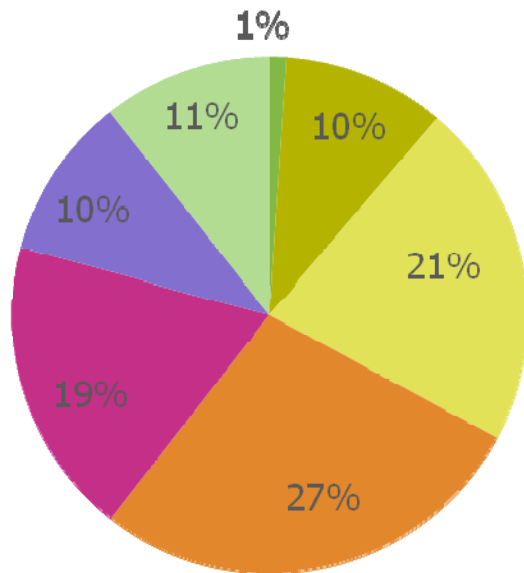


Majutus Tallinnas

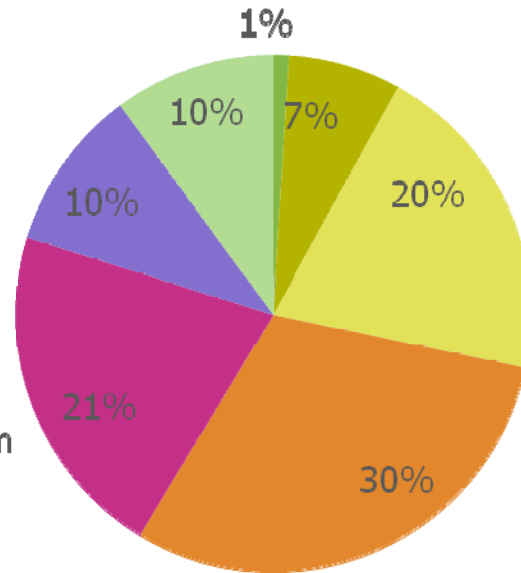


Ööbimised Tallinnas

2011



2006



- 1 öö
- 2 ööd
- 3 ööd
- 4 ööd
- 5 ööd
- 6 ööd
- 7 ööd ja rohkem

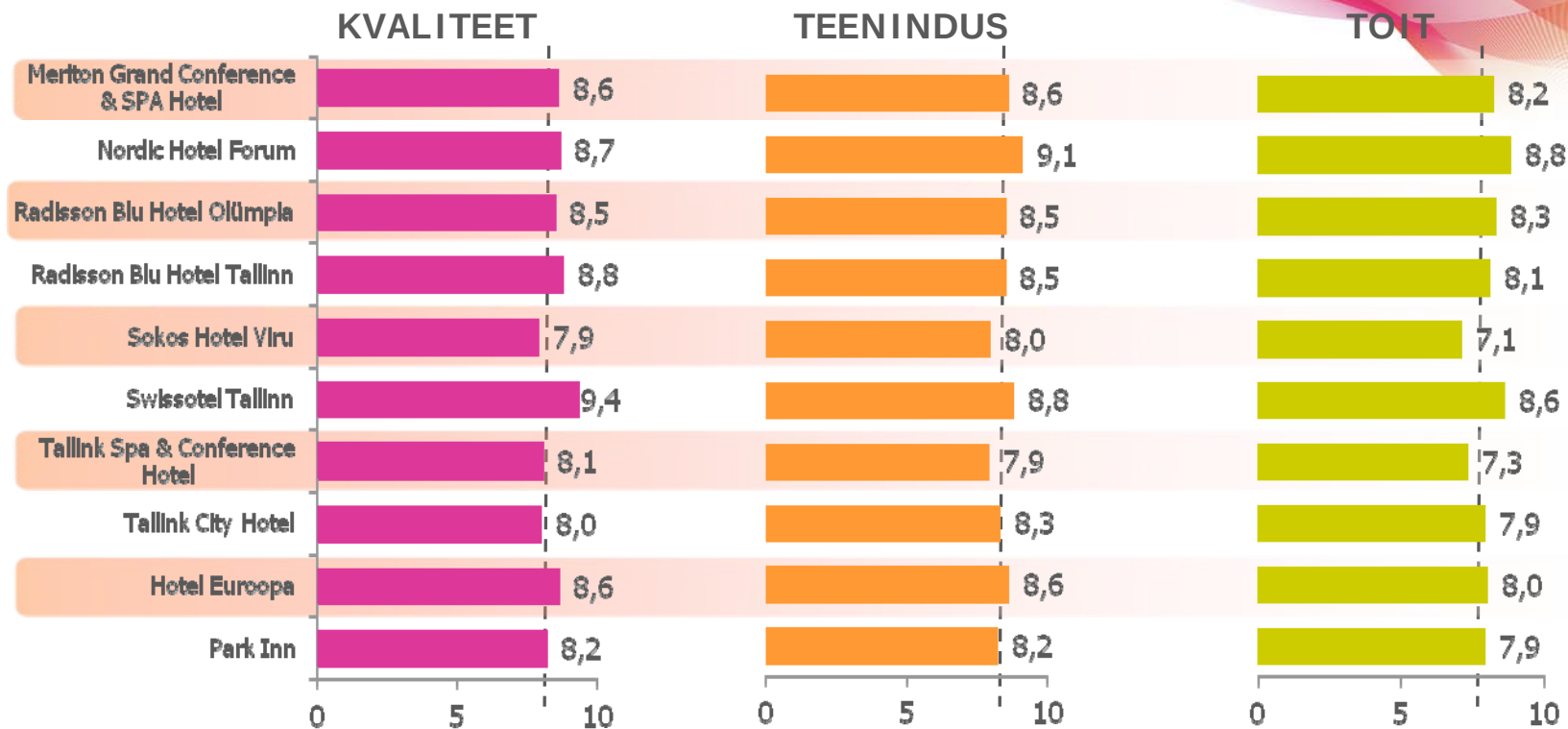
Keskmiselt ööbitakse
Tallinnas 4,32 ööd

Hinnangud hotellidele ja konverentsipaikadele



Rahulolu hotellidega (1)

Keskmine hinnangud 10-palli skaalal



Hinnangud hotellidele, mida hindas vähemalt 20 vastajat. Sulgudes esitatud 2006 andmed.
Kaalumata andmed. Andmed esitatud keskmistena.

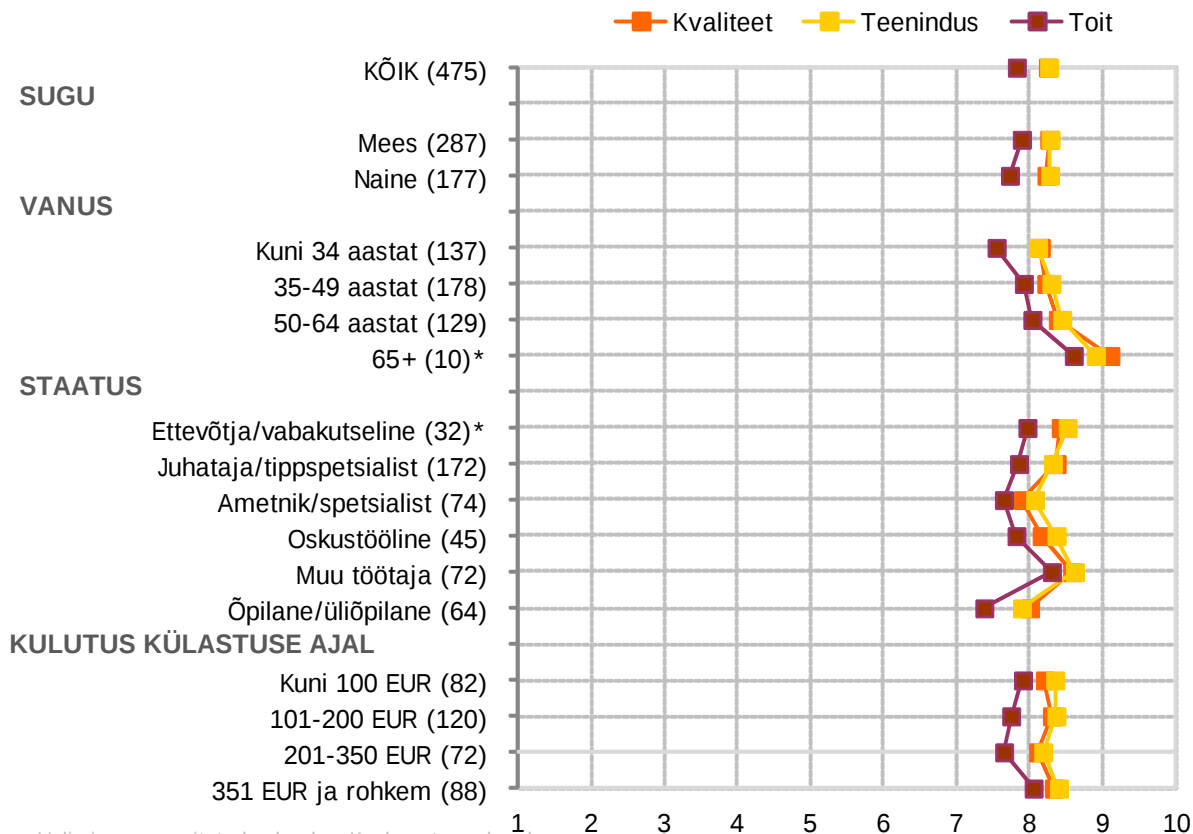
○ statistiliselt oluliselt kõrgem võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)

○ 17 statistiliselt oluliselt madalam võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)



Rahulolu hotelli kui majutuskohaga (sotsiaaldemograafilistes lõigetes)

Keskmsed hinnangud 10-palli skaalal



Valimi suurus esitatud sulgudes. Kaalumata andmed.
Andmed esitatud keskmistena.

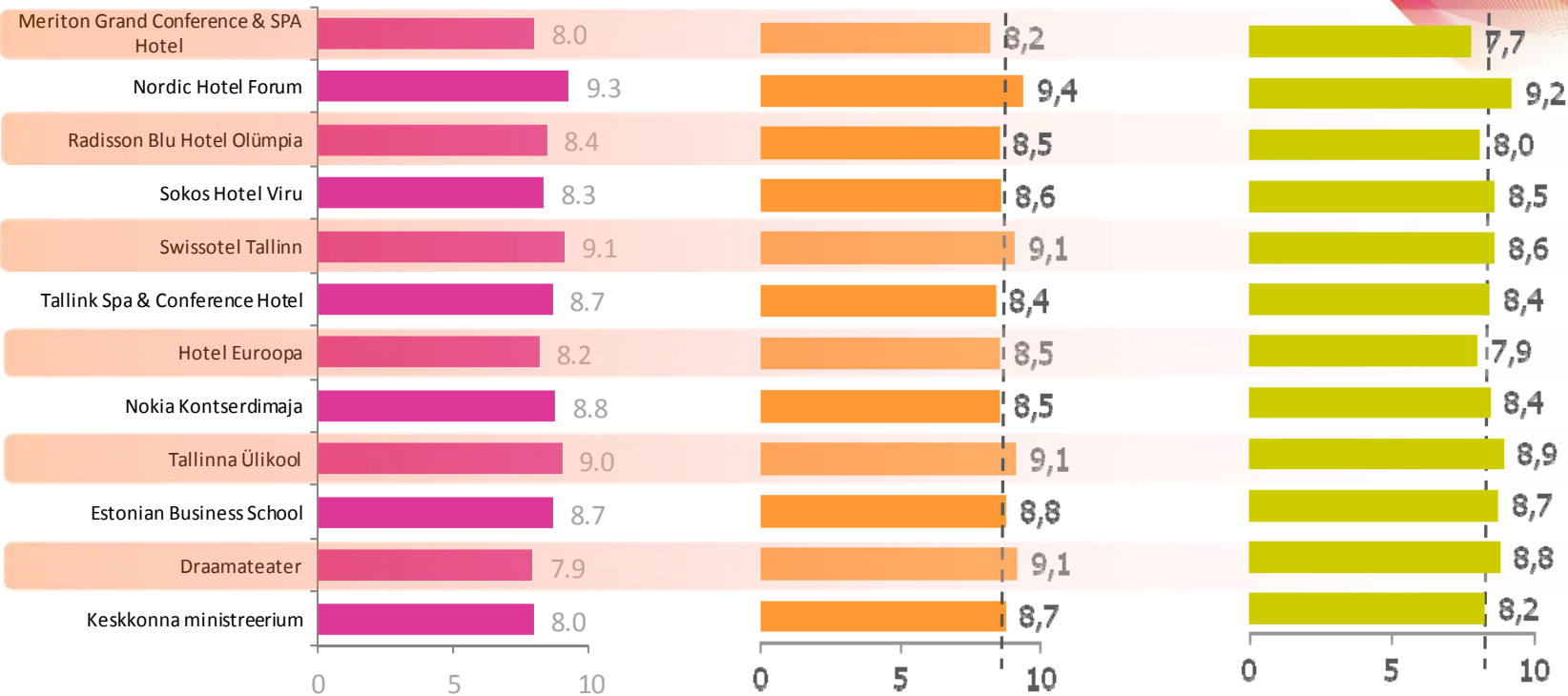
Rahulolu konverentsipaigaga (1)

Keskmine hinnangud 10-palli skaalal

KVALITEET

TEENINDUS

TOIT



Valimi suurus 2011. a. N=475; 2006. a. N=243. Sulgudes esitatud 2006 andmed.
Kaalumata andmed. Andmed esitatud keskmistena.

statistiliselt oluliselt kõrgem võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)

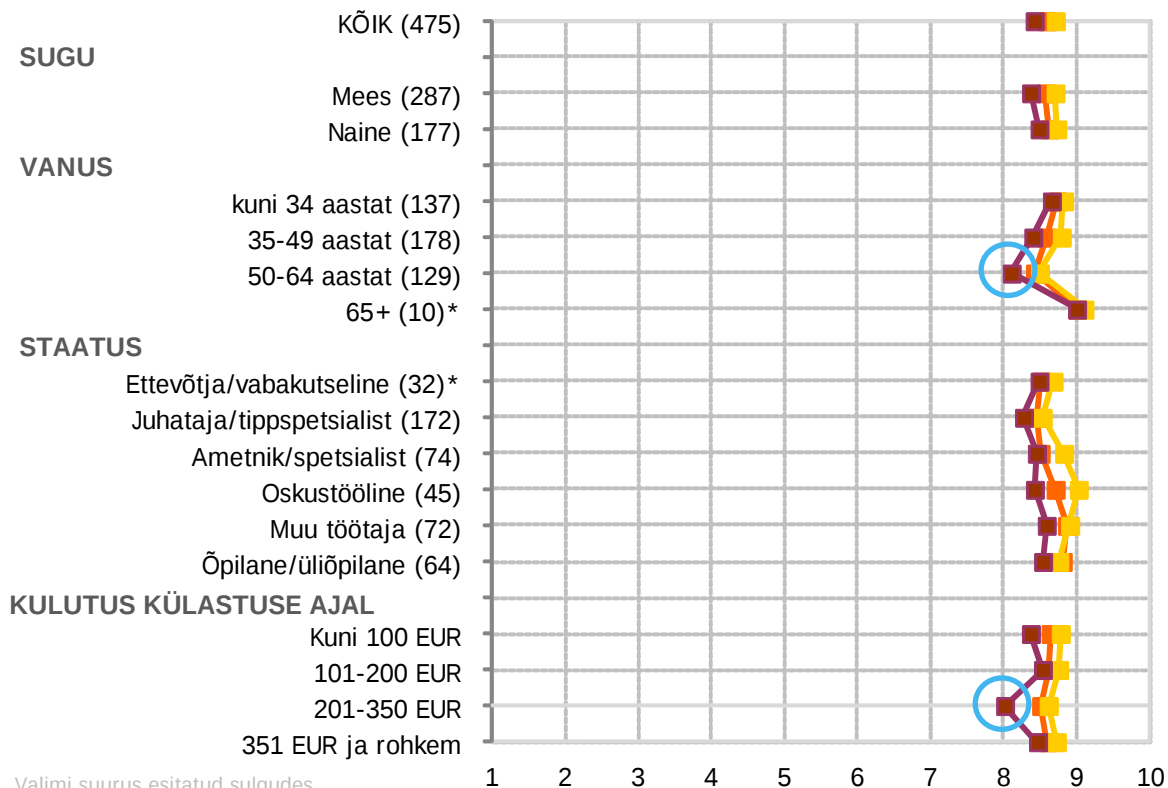
statistiliselt oluliselt madalam võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)



Rahulolu konverentsipaigaga (sotsiaaldemograafilistes lõigetes)

Keskmiised hinnangud 10-palli skaalal

— Kvaliteet — Teenindus — Toit



Valimi suurus esitatud sulgudes.

Kaalumata andmed. Andmed esitatud keskmistena.

○ statistiliselt oluliselt kõrgem võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)

○ 20 statistiliselt oluliselt madalam võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)

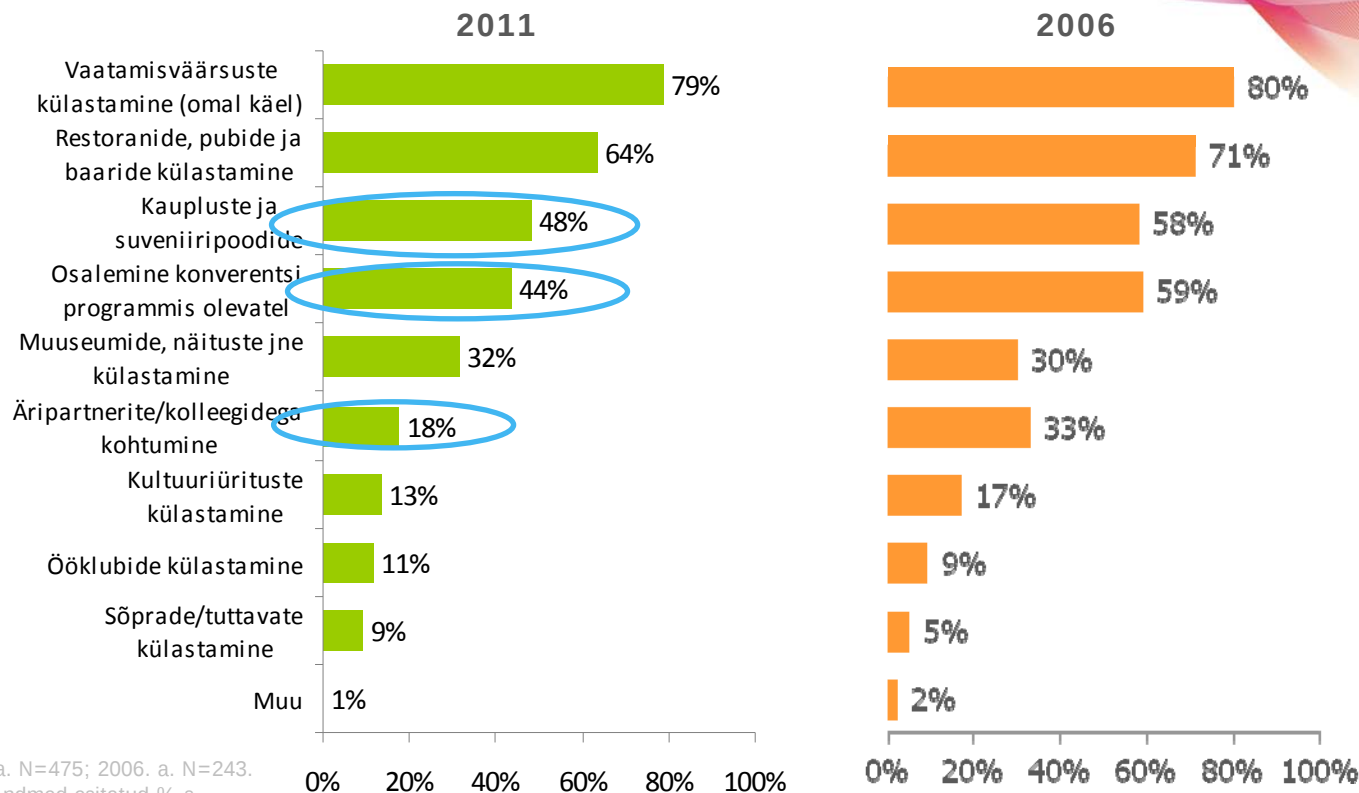


Ettevõtmised ja kulutused Tallinnas





Ettevõtmised Tallinnas lisaks konverentsile



Valimi suurus 2011. a. N=475; 2006. a. N=243.
Kaalumata andmed. Andmed esitatud %-s.

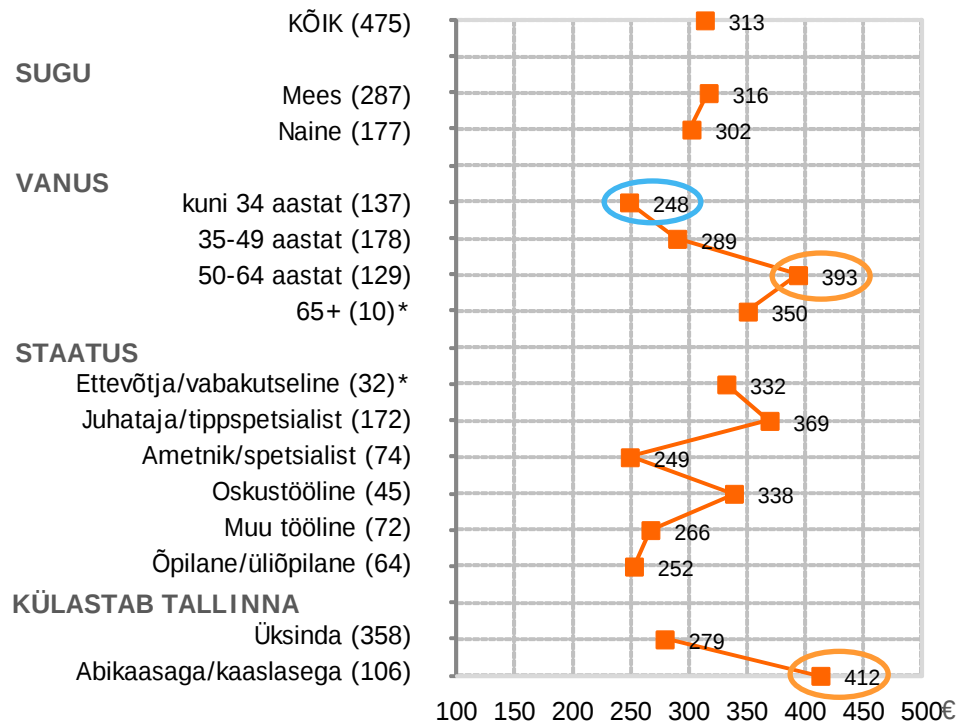
○ statistiliselt oluliselt kõrgem võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)

○ statistiliselt oluliselt madalam võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)

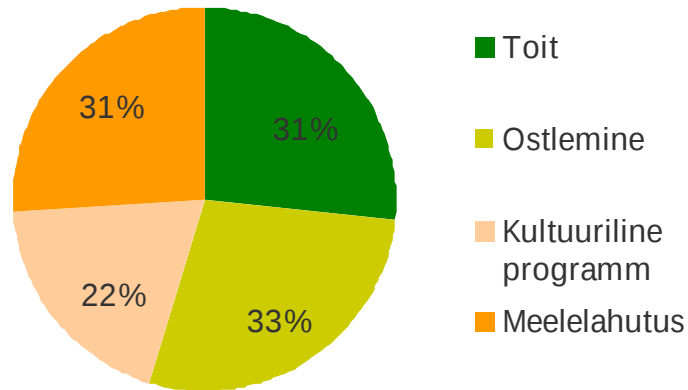


Kulutused Tallinnas (sotsiaaldemograafilistes lõigetes)

Kulutused kokku



Kulutuste struktuur



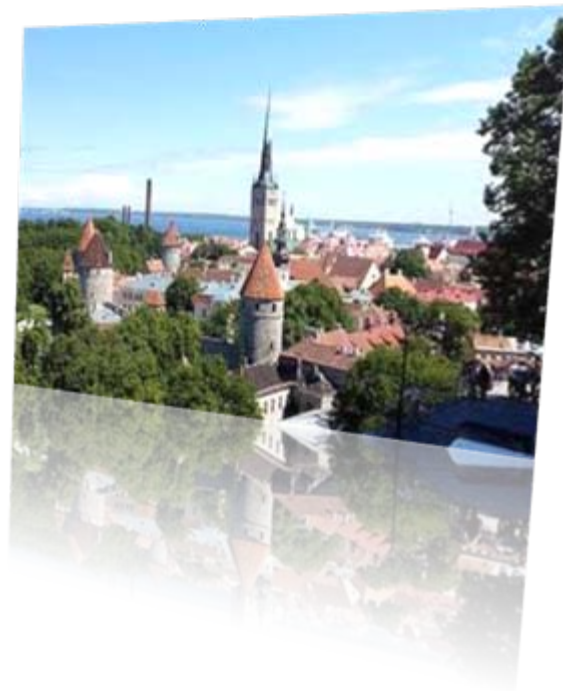
Valimi suurus esitatud sulgudes.

Kaalumata andmed. Andmed esitatud eurodes kulutuse suurusena

○ statistiliselt oluliselt kõrgem võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)

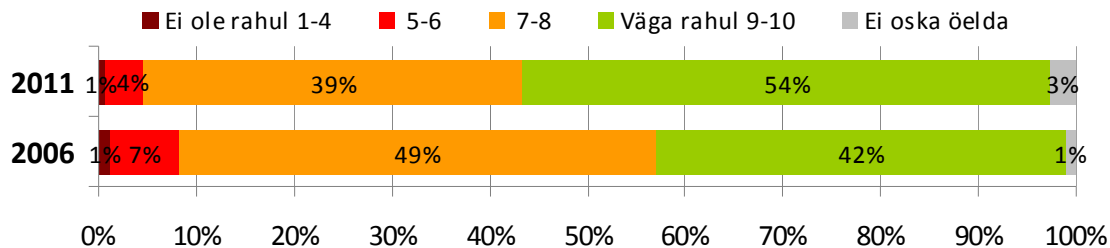
○ 23 statistiliselt oluliselt madalam võrreldes 2006. aastaga (usaldusväärsusega 95%)

Hinnangud Tallinnale

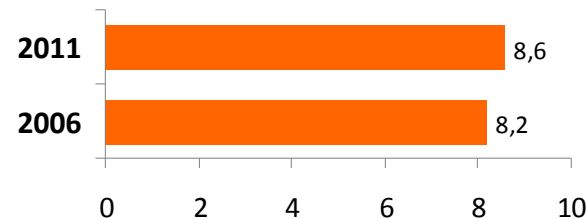


Hinnangud Tallinnale kui konverentsilinnale ja üldine rahulolu reisiga (1)

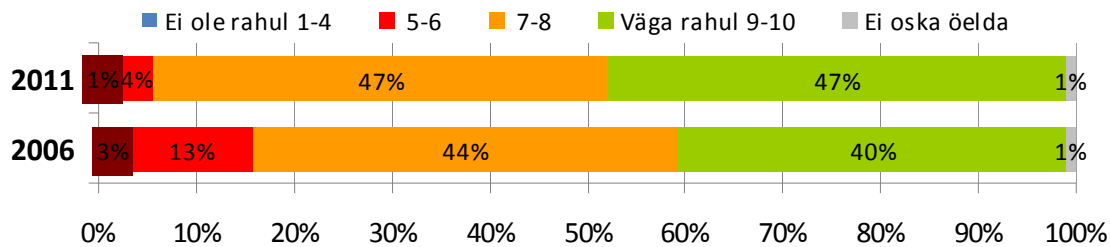
Rahulolu reisiga üldiselt*



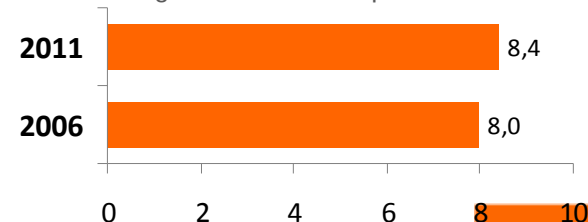
Hinnangute keskmine 10-palli skaalal



Rahulolu Tallinna kui konverentsiturismi sihtkohaga**



Hinnangute keskmine 10 palli skaalal



Valimi suurus 2011. a. N=475; 2006. a. N=243.

Kaalumata andmed. Andmed esitatud %-s ja keskmistena.

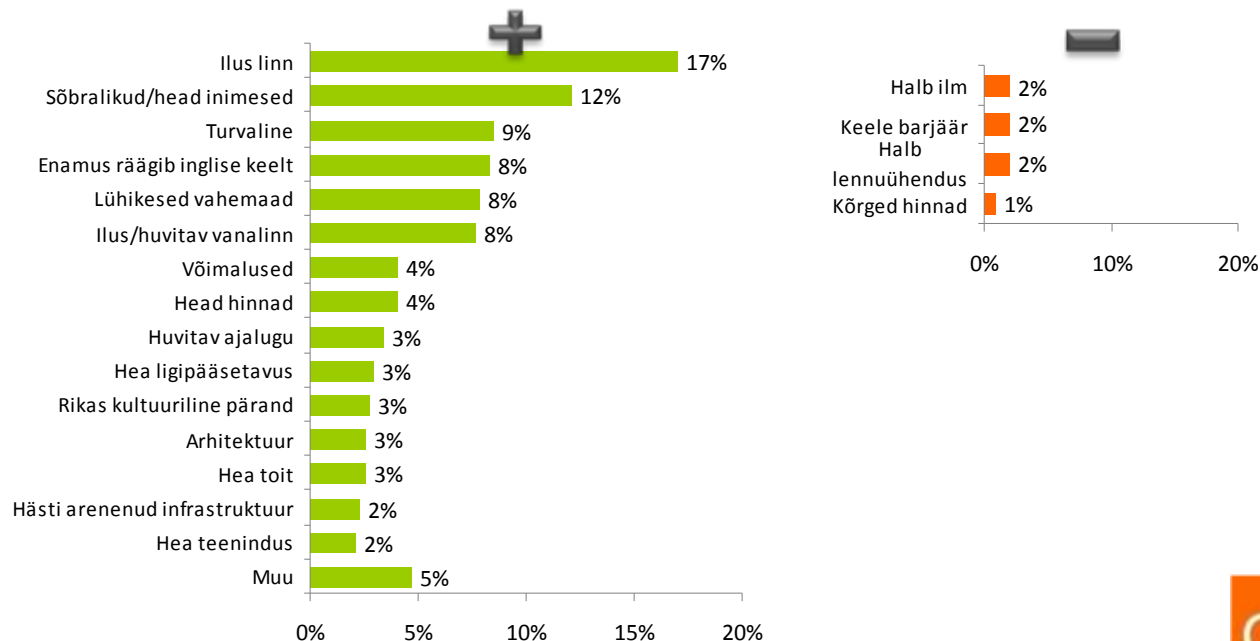
* nii konverentsiga kui teiste tegevustega Tallinnas; ** sh. Vaba aja veetmise võimalused, turvalisus, keeleoskus jm)



Hinnangud Tallinnale kui konverentsilinnale



94% delegaatidest hindas Tallinna kui konverentsilinna **heaks** või **väga heaks** (st. 10-palli skaalal vastused 7-10). Vastajatel paluti kommenteerida oma hinnangut. Joonisel on toodud sagedamini nimetatud kommentaarid.



Positiivsed hinnangud Tallinnale

Tsitaadid

94 % delegaatidest hindas Tallinna kui konverentsilinna heaks või väga heaks!

- *People very friendly; multilingual; very interesting history (USA)*
- *Beautiful city, friendly people, long history, low prices, good food (Kanada)*
- *Security , beauty , price (Jaapan)*
- *Nice city to spend extra time (Jaapan)*
- *Very stylish city has own taste (Egiptus)*
- *City is compact so it`s easy to get around, the airport is close to the city, people are friendly and helpful and prices are good (Iirimaa)*
- *You understand the power of the right attitude for tourists, so you know where your money comes -- you take care of the customers (Soome)*
- *Great downtown - relaxed atmosphere, nice people, still quite cheap (Šveits)*
- *Great mixture of old + new. Quality minded + hospitality mindset in culture (Holland)*
- *Historical sites, galleries (Austria)*
- *Beautiful, interesting history, exciting "window" to changes and dilemmas in regard to Europe. The place makes y on think (Rootsi)*
- *Clean, friendly, short distances, beautiful old city (Belgia)*
- *Location of conference place / hotels -well connected (Saksamaa)*
- *Possibilities of enjoying the very nice old center city (Itaalia)*

Väike, mugav, ilus linn, toredate inimestega, kellest enamus suhtleb inglise keeles; enamasti soodsad hinnad.

Negatiivsed hinnangud Tallinnale

Tsitaadid

1% konverentsidelegaatidest hindas Tallinna kui konverentsilinna kehvaks

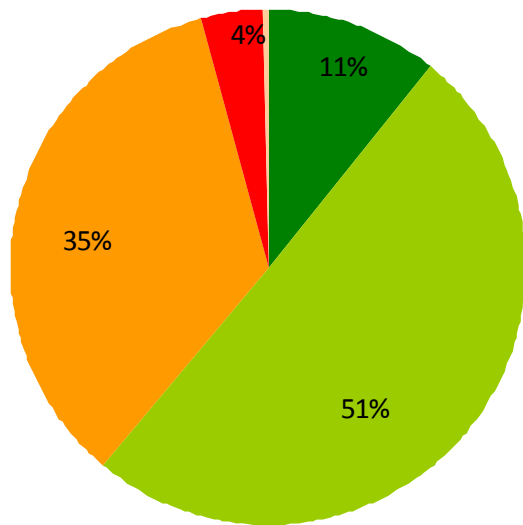
- *I have not found people friendly or helpful* (USA)
- *Too cold* (Jaapan)
- *Far from my country and flight connection was not convenient* (Jaapan)
- *Cosy, but not so much to do for a long stay* (Taani)
- *Not enough direct flights* (Saksamaa)
- *Should be more info points for tourist + not everyone speaks English* (Itaalia)
- *Too small for a longer visits* (Rootsi)
- *Maps, architecture is difficult* (Soome)
- *People get angry quickly, they are sharp, and sometimes seem unfriendly. No sense of humor at all* (Egiptus)
- *The city services are poor, some prices for souvenirs are really expensive, and food - drink are the same as other European cities* (Hispaania)

Jõudmine Tallinna on keeruline (kas pikk vahemaa või puuduvad otselennud); liiga väike ja väheste meelelahutusvõimalustega linn pikemaks ajaveetmiseks.



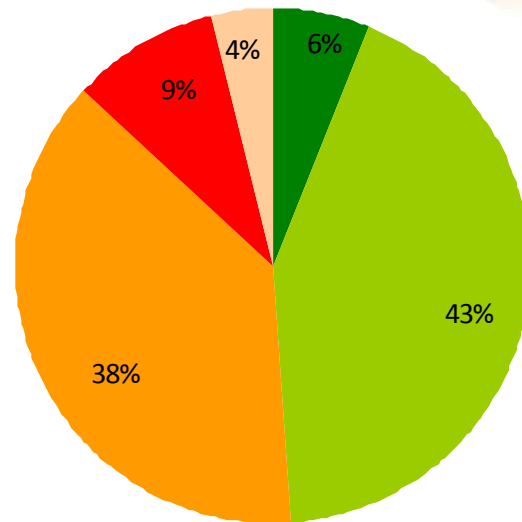
Tallinn konverentsisihthohana võrreldes teiste linnadega

2011



- Palju parem
- Mõnevõrra parem
- Ei erine teistest linnadest
- Mõnevõrra halvem
- Ei oska öelda

2006





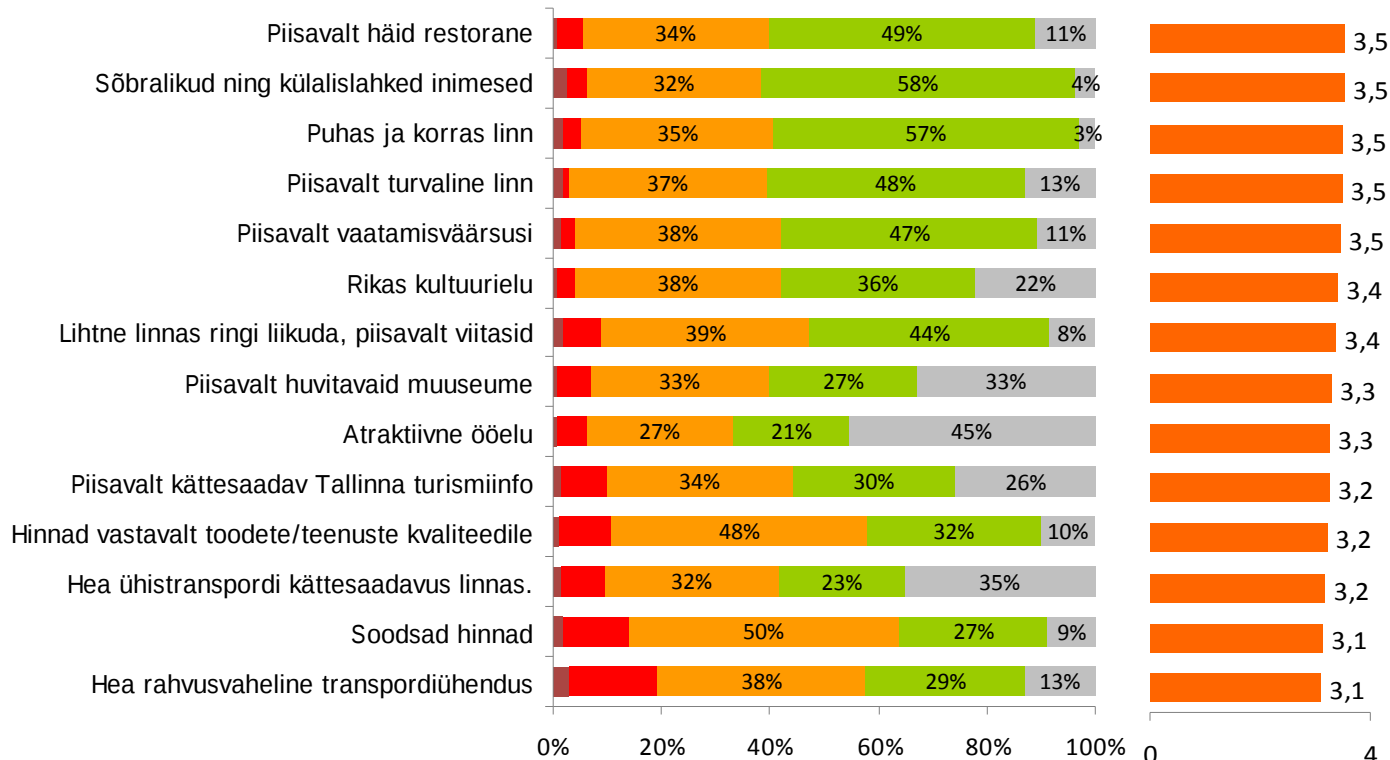
Tallinn konverentsisihtkohana võrreldes teiste linnadega

- Üldjoontes ei ole konverentsidelegaatide eelised linnade suhtes aja jooksul muutunud.
- Kõige sagedamini nimetati parima konverentsilinnana **Londonit, Barcelonat, Berliini ja Viini.**
- 2006. aastal nimetati kõige sagedamini parimate linnadena: Londonit, Barcelonat, Berliini, Pariisi ja Prahat.
- **Tallinna** nimetas **parimaks konverentsilinnaks** 2011. aastal **8 %** delegaatidest ja 2006. aastal 5% delegaatidest.
- Lisaks nimetati (2-3% delegaatidest) veel parimate konverentsilinnadena 2011. aastal Pariisi, Roomat, Lissaboni, Brüsselit, Amsterdami ja Stockholmi.
- 42%-l delegaatidest puudub selge eelistus parima konverentsilinna osas.

Tallinna linna maine

Keskmsed hinnangud 4-palli skaalal

■ Ei nõustu üldse ■ Pigem ei nõustu ■ Pigem nõustun ■ Nõustun täielikult ■ Ei oska öelda



Tallinn on piisavalt
puhas ja turvaline
linn, heade
restoranidega, suure
hulga
vaatamisväärsustega
ning sõbralike
elanikega.

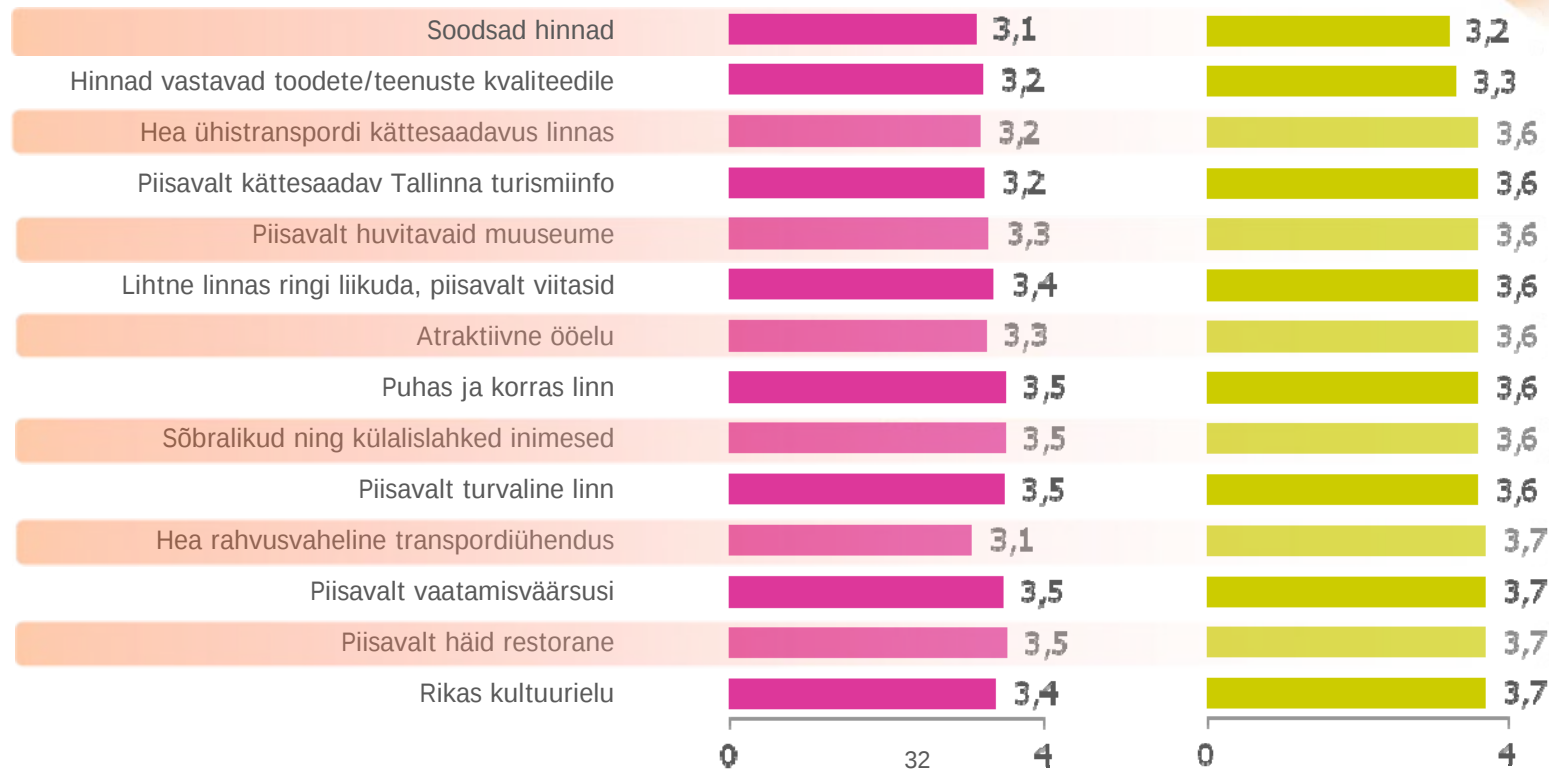


Tallinna linna maine

kahe uuringu võrdlus

“Tallinna konverentsi-
delegaatide uuring” 2011

“Tallinna välisküllastajate
uuring” 2011



Kommentaariid konverentsikohtade ja hotellide kohta



- 👍 *Free wifi access is great* (Saksamaa, Tallink Express Hotel)
- 👍 *Service stands out, and all the help that people are willing to give you also the high standards of the building (comfortable)* (Holland, Park Inn)
- 👍 *I like the place where conference is held - near to old Tallinn* (Läti, Nordic Hotel Forum)
- 👍 *Wonderful organizers, pleasant, friendly, non stressed, competent young staff (of women)* (Soome, Tallinna Ülikool)
- 👍 *Mostly ok, no disappointments, really depends on one's own attitude* (Soome, Radisson Blu Hotel Olümpia)

Kommentaariid konverentsikohtade kohta



- ☞ *Need for electric support in conference room (Kanada, Hotel Euroopa)*
- ☞ *Auditoriums back seats don't have view to the front (Soome, Meriton Grand Conference & Spa Hotel)*
- ☞ *Eesti Draamateater is a poor conference venue. Seating is cramped and unable to be configured for group working sessions. No air conditioning. No elevator for disabled accessibility (USA, Eesti Draamateater)*
- ☞ *The hotel TV + radio very limited + costly - 10€ /day (USA, Radisson Blu Hotel Olümpia)*
- ☞ *Lodging - windows and curtains that are too short to block sunlight. Road signs are too small and posted on walls, recommend language signs posted on light poles (USA, Tallink Spa & Conference Hotel)*



Üldised kommentaarid ja ootused Tallinna kohta



- 👍 *This is Central-Europe! Nice atmosphere, good restaurants, friendly people (Soome)*
- 👍 *Good combination of personal development, tourist trips and prices (Inglismaa)*
- 👍 *Combination of professional expertise and cultural enrichment (Saksamaa)*
- 👍 *I don't feel like a stranger. Very normal and friendly atmosphere (Saksamaa)*



- 👎 *Taxis a problem. Should inform tourists longer in advance of them. White taxis rip-off 16 € for km (Lõuna-Aafrika)*
- 👎 *Public transportation is very bad (Portugal)*
- 👎 *Nobody accept 500 euro (Iraan)*
- 👎 *No consideration given to the needs of disabled persons (Inglismaa)*

Kokkuvõte

- Tüüpiline konverentsi delegaat oli **üksinda reisiv, mees, tippjuht või tippspetsialist**, kes tuli konverentsile **Saksamaalt, Suurbritanniast, Soomest, Hispaaniast või Ühendriikidest**.
- Valdavalt jõudis delegaat Tallinnasse **lennukiga**.
- Delegaadid elasid pigem **kõrgklassi hotellides** (4*). Hotellides toimunud konverentside delegaadid ööbisid samas hotellis vaid osaliselt.
- Tallinnasse tulnud konverentsidelegaat lisaks konverentsile tüüpiliselt külastab **omal käel vaatamisväärsusi; külastab restorane, pubisid ja baare ning tegeleb sisseostudega**.
- Keskmiselt **kulutab** konverentsidelegaat kogu reisi vältel **313 eurot**. Oluliselt rohkem kulutavad delegaadid vanuses 50-64 aastat ja abikaasaga või muu kaaslasega tulnud delegaadid.
- Tallinna kui konverentsi läbiviimise kohaga **ollakse rahul või väga rahul** ning rahulolevate delegaatide osakaal võrreldes 2006. aastaga on tõusnud.
- Tallinna võrreldes muude konverentsilinnadega peetakse enamuse delegaatide poolt **samaväärseks või paremaks**. Tallinn konkureerib eelkõige Euroopa suurlinnadega - **Londoni, Barcelona, Berliini ja Viiniga**.



Tallinna tugeid küljed:

Tallinna linna hinnatakse konverentsilinnana eelkõige seetõttu, et see on: väike, mugav, turvaline, ilus linn, huvitava vanalinnaga, toredate inimestega, kellest enamus suhtleb inglise keeles.

Tallinna nõrgad küljed:

Halb transpordi ühendus ülejäänud maailmaga, kohalik ühistransport, taksonus, linna väiksus ja meelelahutuse vähesus.