

## Vene turistid Pärnus, 2014 jaanuar

Uuringu teostaja: Tartu Ülikooli Pärnu kolledž, Turismikompetentsikeskus (TuKK)

Uuringu ettevalmistus: Heli Müristaja, Marika Kose,  
Tiit Kask, Kaire Ilus, Anneli Lepp

Uuringu andmete koguja: Marika Kose

Uuringu analüüsija: Heli Müristaja

Pärnu 2014



PÄRNU KOLLEDŽ

Turismikompetentsikeskus (TuKK)  
info: heli.muristaja@ut.ee  
tel: 44 50 534  
skype: helimpc

## Sisukord

Sissejuhatus .....	3
Valimi kirjeldus .....	5
Põhiküsitlus ja intervjuud .....	7
Eesti ja Pärnu külastamine nõukogude ajal ning mälestused sellest ajast .....	7
Pärnu valiku põhjused .....	8
Alternatiivid Pärnule.....	9
Pärnu kohta info hankimine .....	9
Ostuprotsess ja transport Pärnusse .....	10
Rahuolu Pärnus pakutavaga .....	11
Huvi külastada sihtkohti väljapool Pärnut.....	12
Kulutused Pärnus.....	13
Pärnu puhkuse positiivsed ja negatiivsed aspektid.....	13
Pärnu soovitamise sugulastele-sõpradele ja korduvkülastus.....	15
Järeldused ja soovitused .....	17
Lisa 1. Venemaalaste turisminõudluse jaotumine kuude lõikes 2012.aastal.....	19
Lisa 2. Presto OÜ poolt teenindatud Vene turu kliendid .....	20

## Sissejuhatus

Vene Föderatsiooni elanikud (edaspidi Vene turistid) on Maailma Turismiorganisatsiooni (United Nations World Tourism Organisation, UNWTO) andmetel üks kõige kiiremini kasvava nõudlusega turismiturund ning riigist väljuvate turistide arvu poolest maailma 5. turismi genereeriv riik. Vene turistide kulutused turismireisidel olid 2012. aastal 42,8 miljardit USD, jättes enda ette vaid Hiina, Saksamaa, USA ja UK. Sellest kasvust on osa saanud ka Eesti, kus Venemaalt pärit turistide arv on kasvanud aasta aastalt üle 20% aastas jõudes 2012. aasta lõpuks 266 tuhande turistini, mis moodustab ligikaudu 9% kogu turistide arvust. Pärnu puhul on juurdekasvud veelgi suuremad, samas on Vene turu osakaal Pärnus väike, moodustades kogu turistide arvust ca 3%, kuid see number kasvab jõudsalt aastast aastasse (vt tabel 1.)

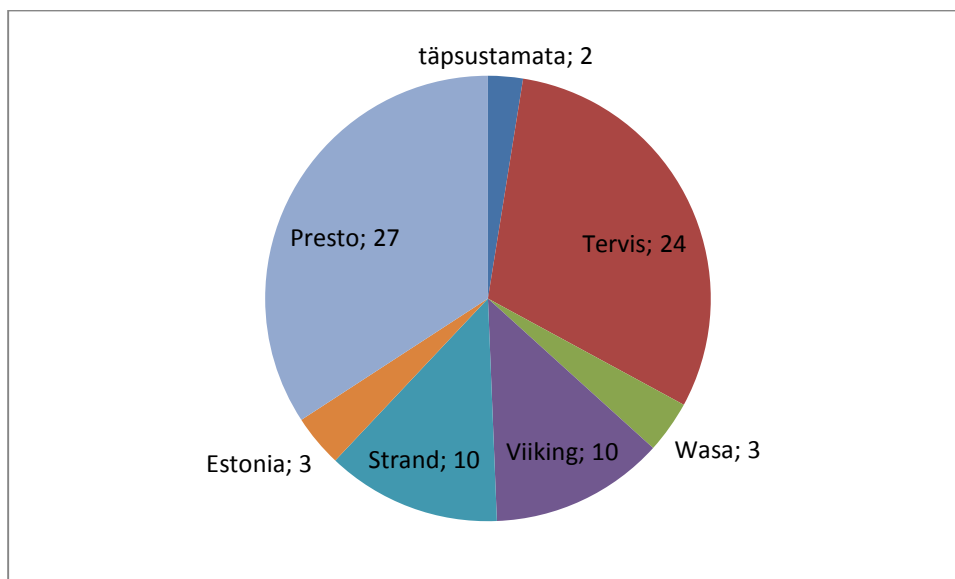
Tabel 1. Majutatud turistide, sh Vene turistide arv Pärnus (Allikas: Eesti Statistikaamet)

Aasta				Võrreldes eelmise aastaga		
	Kõik turistid kokku	Vene turistid	Vene turistide osakaal %		Juurdekasv kokku % (kõik turistid)	Juurdekasv % (Vene)
2002	109 026	1 057	1,0			
2003	156 216	923	0,6	2003/02	43	-13
2004	205 210	1 342	0,7	2004/03	31	45
2005	208 510	1 608	0,8	2005/04	2	20
2006	227 843	2 310	1,0	2006/05	9	44
2007	231 152	1 851	0,8	2007/06	1	-20
2008	219 125	2 309	1,1	2008/07	-5	25
2009	202 485	2 464	1,2	2009/08	-8	7
2010	220 375	3 721	1,7	2010/09	9	51
2011	231 797	5 806	2,5	2011/10	5	56
2012	243 842	6 930	2,8	2012/11	5	19

Suur osa Vene turistide külastustest jääb aasta viimastele päevadele ja jaanuari esimesse poolde. Samas kerkib Pärnu esile veel ka suviste külastuste osas võrreldes ülejäänud Eestiga (vt lisa 1). Suviseid külalisi uuriti 2013. aastal pereturismi rahulolu-uuringu kaudu ning seoses turistide suurearvulise linnas viibimisega aastavahetusel ning selle sihtturu vähesele tundmisega korraldati 2014. aasta jaanuaris Vene turistide uuring Pärnu linnas.

Andmed koguti kahel viisil: kirjaliku küsitlusega hotellides ja bussis teel Pärnust Peterburgi ning suuliste intervjuudega hotellides (vt joonis 1). Küsitluse eesmärk oli teada saada miks Vene turistid valisid Pärnu enda puhkusesihtkohaks, millistele tunnustele vastab antud sihtrühm, milline oli nende ostukäitumine, kuidas nad olid rahul Pärnus veedetud puhkusega ja paljud teised teemad.

Intervjuuga koguti kvalitatiivset sisendit, et mõista sügavamalt tehtud otsuste tagamaid. Ühtekokku küsitleti 79 ning intervjueriti 30 inimest.

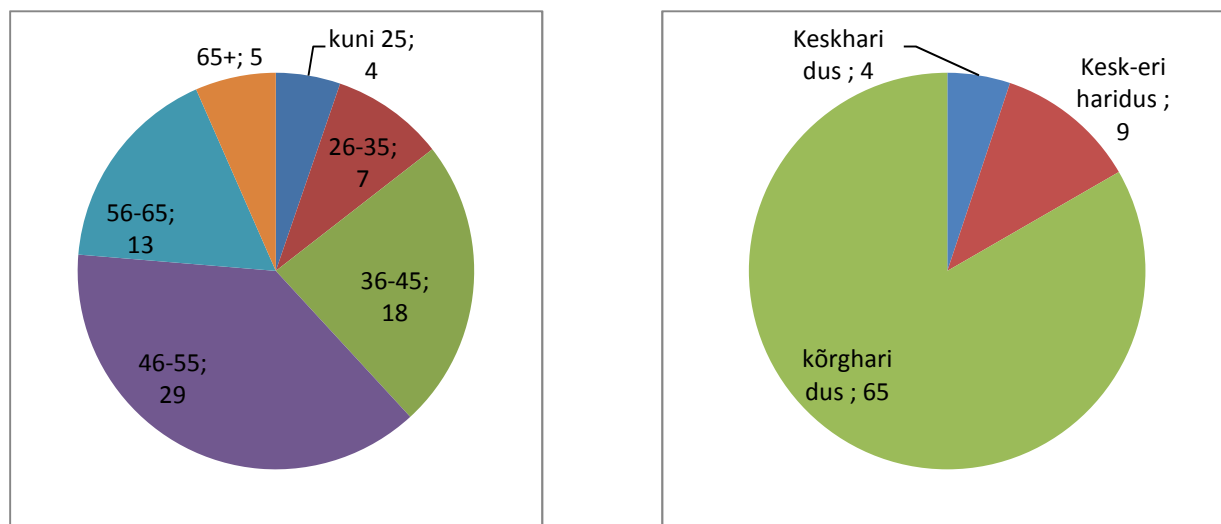


Joonis 1. Küsitlusele vastanute arv erinevates küsitluspunktides

Uuringu läbiviijad tänavad kõiki ettevõtteid, kes võimaldasid enda ettevõtte juures kliente küsitleda ja intervjuerida.

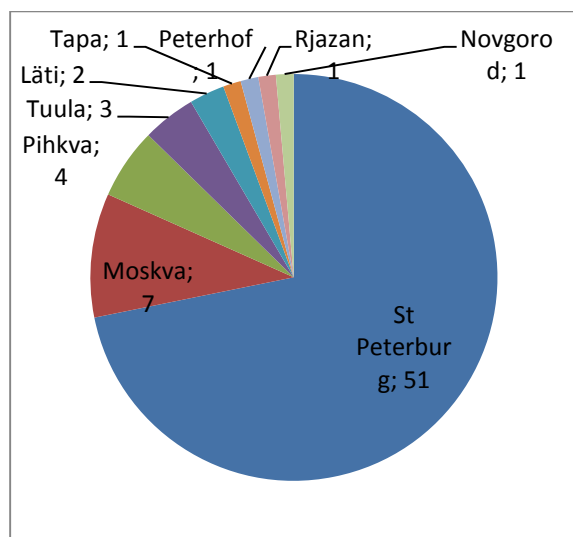
## Valimi kirjeldus

Küsitluses osales 79 venekeelset (enamus neist Vene Föderatsioonist) klienti, kellest 51 (2/3) olid naised ja 28 (1/3) mehed. Vanuselisel oli enim neid, kelle vanuseks oli 46-55 aastat (st eeldatavalt inimesed, kellel ei ole enam peres kasvamas väikeseid lapsi) ning teisi vanuserühmi oli suhteliselt ühtlaselt (vt joonis 2). Enamus vastajatest (65 inimest) märkisid enda haridustasemeks kõrghariduse.



Joonis 2. Vastanute jaotumine vanuse ja haridustaseme järgi (n=79)

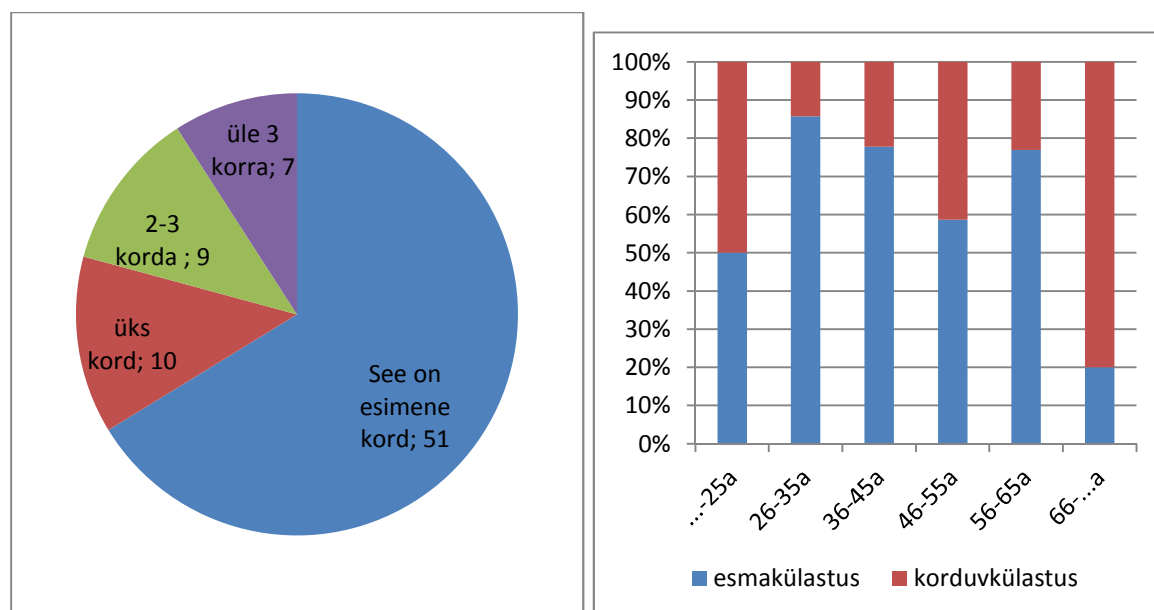
2/3 uuringus osalenutest elasid Peterburis, ligikaudu kümnendik Moskvas ning teised piirkonnad olid esindatud väiksemaarvuliste esindajatega (vt joonis 3).



Joonis 3. Vastanute jaotumine elukoha järgi

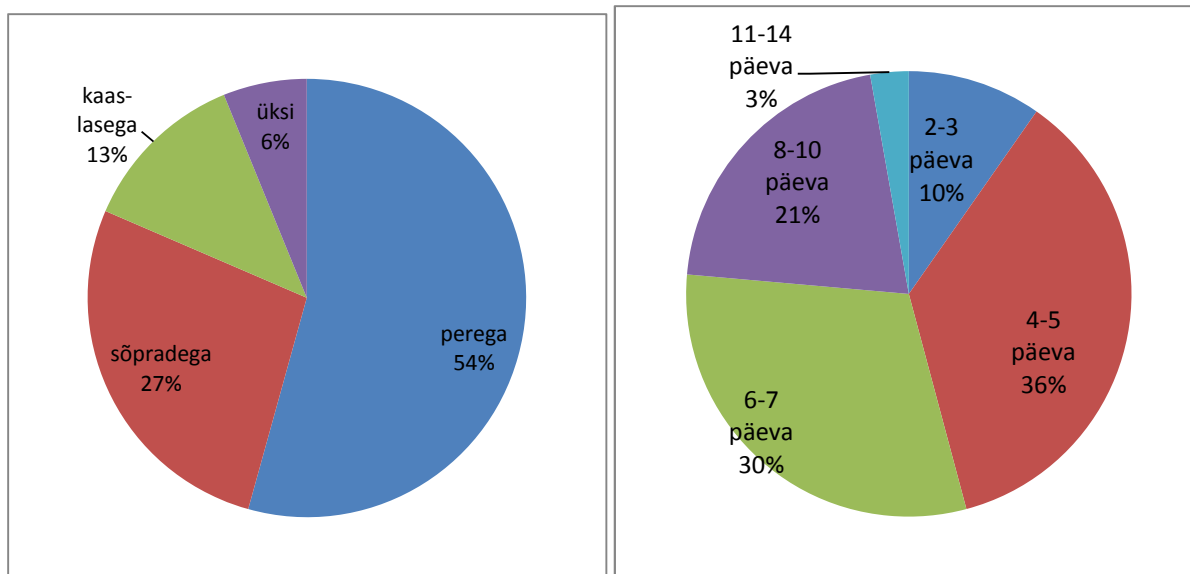
¾ vastanutest olid varasemalt Eestit külastanud, mainitud sihtkohtadest oli enim esindatud Tallinn (50 korda) ja Narva (26 korda). Teiste, vähem mainitud sihtkohtade seas, olid Narva-Jõesuu, Tartu, Rakvere, Värska, Sillamäe, Otepää ning mitmed inimesed kirjutasid, et nad on teinud ringreisi Eestis.

Haridustaseme järgi analüüsid on tegemist keskmisest kõrgema haridustasemega klientuuriga – ligikaudu 4/5 vastanutest omasid kõrgharidust (vt joonis 4). 2/3 külalistele oli antud külastus esimene Pärnu külastus ning 1/3 olid Pärnut külastanud ka varem.



Joonis 4. Vastanute Pärnu külastamise sagedus

Üle poolte uuringus osalenute külastas Pärnut perega, st abikaasa ja lastega, kolmandik sõpradega ning väike osa oli Pärnusse tulnud üksi (vt joonis 5). Uuringule vastanud viibisid Pärnus keskmisel 6 päeva (st 5 ööd), mis on võrreldes Eesti ja Pärnu keskmise peatumispikkusega suhteliselt kõrge number (Eesti keskmine jääb alla 2 öö ning Pärnu maakonna keskmine 2012. aastal oli 2,5 ööd). Vastuste seas oli kõige lühemaks peatumise pikkuseks 2 päeva ning kõige pikemaks 14 päeva (vt joonis 5). Keskmiselt pikemalt viibisid Pärnus Moskvast pärit külalised (keskmiselt 9 päeva) ja keskmiselt lühemalt väljapoolt Peterburgi ja Moskvat tulnud külalised (keskmiselt 4 päeva). Peterburist saabunute keskmine peatumispikkus oli 6 päeva.



Joonis 5. Reisiseltskond ja Pärnus viibimise pikkus

11 vastajal oli kaasas 1 laps ning 6 vastajal oli kaasas 2 last, st et 79 vastaja peale oli ühtekokku 23 last. Kõige noorem laps oli 2-aastane ning kõige vanem 17. Enim lapsi oli vanuses 7-12 aasta (11 last) ning 13-17 aastased (6 last).

## Põhiküsitlus ja intervjuud

### Eesti ja Pärnu külastamine nõukogude ajal ning mälestused sellest ajast

Intervjueeritud 30st inimesest 20 ütlesid, et külastasid nõukogude ajal Eestit ja muuhulgas ka Pärnut. Põhjused, miks Eestis käidi olid väga erinevad – kes oli sündinud Pärnus, kellel vanaema oli Pärnus sanatooriumis ja käidi teda külastamas, samuti olid isad sõjaväelastena Pärnus peatunud ja pered käisid neil külas ning üks vastanutest kirjeldas, et: „üliõpilasena sai tihti sõidetud hommikul Eestise ja õhtul õnnelikult tagasi“.

8 vastajat mainis, et nad ise ei külastanud Eestit, aga keegi nende perekonnast tegi seda – isa, ema, abikaasa. Viiel inimesel ei olnud ei endal ega ka oma lähiperekonnal kogemusi Eestiga ning kaks inimest ütlesid, et nende sõbrad külastasid Eestit.

Vastuseid küsimusele mälestuste kohta sellest ajast oli palju. Kõige enam kerkisid esile teemad: „üldine hea mulje“ (13 korda), „toit ja gastronoomia“ (10 korda), „läänelik linnakeskkond“ (6 korda), „soodsad ja kvaliteetsed sisseostuvõimalused“ (6 korda) ning „ravivõimalused“ (4 korda). Üldise hea mulje all räägiti sellest, et Pärnu ja Eesti on alati meeldinud, tegemist on vaikse, intelligentse ja kvaliteetse sihtkohaga, kus on mõnus jalutada jne. Üks intervjueeritav kirjeldas, et kuna ta oli/on arhitekt ja ka õpetas selles valdkonnas, siis käis ta Eestis pildistamas ja näitas neid näiteid oma õppijatele.

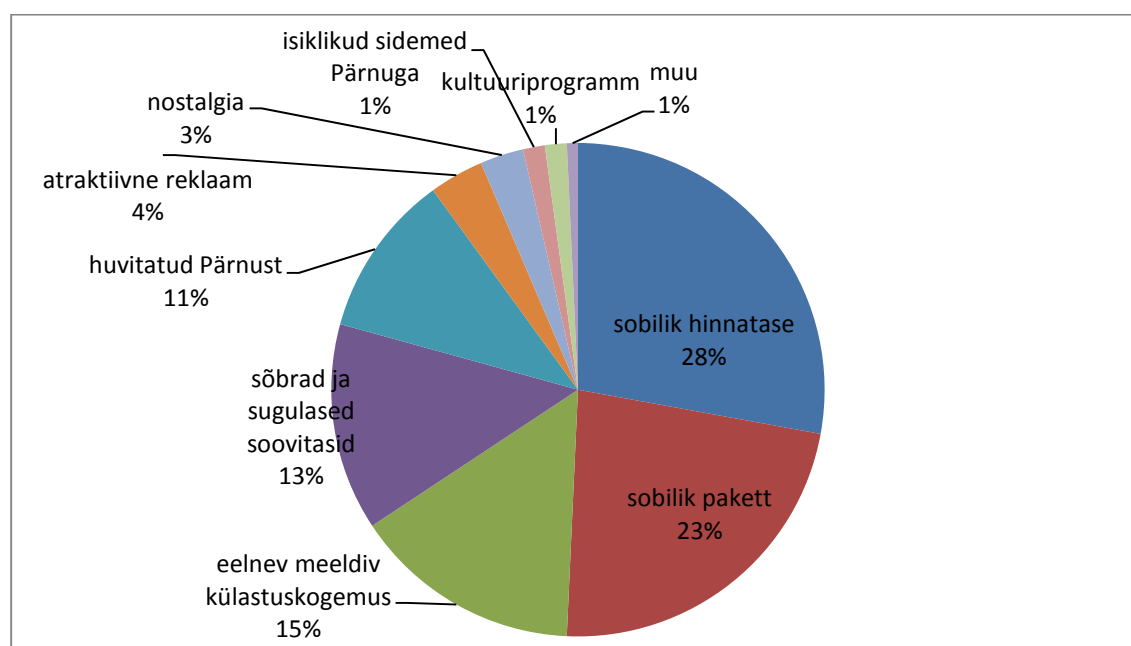
Sisseostude osas viidati mitmel korral tarbekaupadele ning eriti toodi välja trikotaažtooteid. Toitlustamise ja toiduga seonduv oli mitmel inimesel oluline märksõna – olid mälestused kohvikutest-

restoranidest, Eesti puhtast toidust sh piimatoodetest. Paar intervjuueeritavat rääkisid, kuidas nad nõukogude ajal käisid Pärnus mere ääres nõ metsikult puhkamas ning intervjuueeritavate hulka sattus ka naine, kes tegeles paarkümmend aastat tagasi nõ metsikute turistide ja ka tavaturistide saatmisega Pärnusse.

## Pärnu valiku põhjused

Küsimusele, „Miks valisite just Pärnu oma puhkusesihtkohaks?“, sai valida mitu vastust ning ühtekokku märgiti 140 põhjust (st keskmiselt iga vastaja kohta 1,8 põhjust) (vt joonis 6). Kõige rohkem leidis äramärkimist põhjusena „sobilik hinnatase“ ja „sobilik pakett“ ehk siis eelkõige tootepakkumisega seotud elemendid ning seejärel „varasem külastuskogemus“ ja „sõprade ja sugulaste soovitus“ ehk siis pigem turunduslik aspekt. Huvitav on jälgida, et meesklientide jaoks olid keskmiselt olulisemad tootega seotud tegurid – atraktiivne reklaam, sobilik hinnatase ja pakett, samas naistele mõjusid keskmiselt tugevamalt soovitude ja varasema kogemusega seotud aspektid.

Vanuserühmade järgi võib sihtkohavaliku puhul välja tuua seda, et vanuses 26-35. aastased töid põhjusena keskmiselt enam välja sobilikku paketti, 36-45. aastastased valisid keskmiselt enam sobiliku hinnataseme kui olulise kriteeriumi ning 46-55. aastaste hulgas oli keskmisest enam mainitud sobilik pakett ja varasema külastuskogemuse olulisus sihtkoha valikul.



Joonis 6. Pärnu valiku tegemisel olulised kriteeriumid

Intervjuudes küsiti vastajatelt ka nende ootuste kohta Pärnu puhkuse osas. Neli vastajat 30st ütlesid, et neil puudusid igasugused ootused kuid ülejäänutel olid teatud ootused enne puhkust olemas. Kõige enam mainiti „ravieesmärgiga puhkust“ (8 vastajat) – võrreldi Pärnu võimalusi teiste Eesti, nt Haapsalu ja Toila ning ka muu Euroopa, nt Austria ja Krimmi võimalustega. Toonitati, et Pärnu eripära on kvaliteetsed spaahotellid ja muda kasutamine ravidest. Teise olulise kategooriana kerkis esile



„vaikne puhkus“ (6 märkimist) – tullakse suurlinnadest ning soovitakse nõ akusid uuesti laadida, samuti lisati, et Pärnu on hea sihtkoht lastega puhkamiseks.

Veel toodi vastustes välja, et eeldati ja ka kogeti, et Pärnu on külalislahke (2 vastajat) ning teenindus ettevõtetes kõrgel tasemel (5 vastajat). Nagu ka eelpool mälestustes, oli ka ootuste osas esindatud ootused toidu ja toiduainete osas – kvaliteetne ja maitsev söök puhastest toiduainetest.

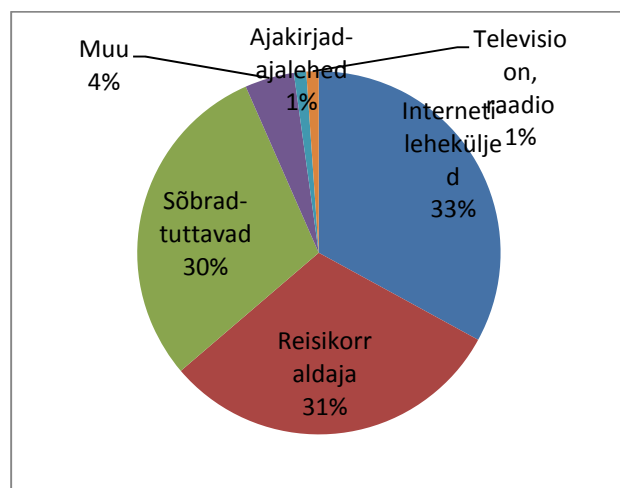
## Alternatiivid Pärnule

79st vastajast 19 (ehk veerand) ei mõelnud ühegi teise sihtkoha peale, samas ülejäänud vastajaid mainisid ühtekokku 93 paika, millest 65 asusid Eestis ja 28 väljapool Eestit. Eestis pakuvad Pärnule Vene turistide seas enim konkurentsi Tallinn, Toila, Narva-Jõesuu, Narva ja Värska. Neile järgnevad vähemate mainimiskordadega Rakvere, Tartu, Saaremaa, Haapsalu, Võru ja Otepää. Välismaistest sihtkohtadest märgiti kõige enam Soomet (Lapimaa, Helsingi jm piiriäärsed alad), Lätit (Riia ja Jurmala) ning Leedus Druskininkaid. Ülejäänud sihtkohti nimetati üks kord (Karlov Vary, Palanga, Saksamaa, Praha, Valgevene, India, Poola, Rootsi, Pariis). Üks vastajatest täiendas sihtkoha valikut sõnadega: „Pärnu on heaks alternatiiviks talvisele sooja maa puhkusele“.

## Pärnu kohta info hankimine

Küsimuse puhul märgiti 91 vastust ning tulemused jagunesid pea võrdselt kolme suurde rühma – internetileheküljed, reisikorraldaja ning sõprade ja tuttavate käest (vt joonis 7). Teisi vastusevariante valiti väga vähesel määral. Meeste jaoks on keskmiselt olulisemad nõ ühepoolset infomaterjalid (internet, televisioon-raadio ja ajalehed-ajakirjad), naiste jaoks on olulisemad kahepoolset kommunikatsiooni vajavad allikad, sh reisikorraldaja ning sõprade ja tuttavate käest saadav info.

Internetiallikatest mainiti enim booking.com'i, (spaa)hotellide kodulehekülgi ning mõningaid otsinguportaale (nt google.com, jandex.ru)



Joonis 7. Kasutatud infoallikad Pärnu reisi ettevalmistades

Intervjuudes osutus kõige enam kasutatud allikaks internet (9 vastajat), sh visitparnu.com lehekülg, hotellide ja spaade kodulehed, erinevad reisikirjad ja reisiportaalid. Teise suurema rühma moodustasid inimesed, kes kasutasid reisikorraldaja abi sihtkoha „avastamisel“ ja teenuste ostmisel.

Näiteks selgitas üks intervjuueeritav oma ostukogemust järgmiselt: „*Otsisime reisikorraldaja käest – meile lihtsalt pakuti ja öeldi, et siin on ka kõik hea ja suurepärane. Sõbrad küll ei soovitanud – me oleme sõbrannaga esmaavastajad oma tutvuskonnast.*” Kolmanda olulise allika moodustavad sõprade ja tuttavate soovitusel – kelle sõber oli käinud Pärnu teatris etendust lavastamas, kelle naabriks oli David Samoilovi poeg ja kes teadis palju Eestist. Lisaks mainiti veel üks kord ka Peterburi messi ja Pihkvas Pärnu reklaame.

## Ostuprotsess ja transport Pärnusse

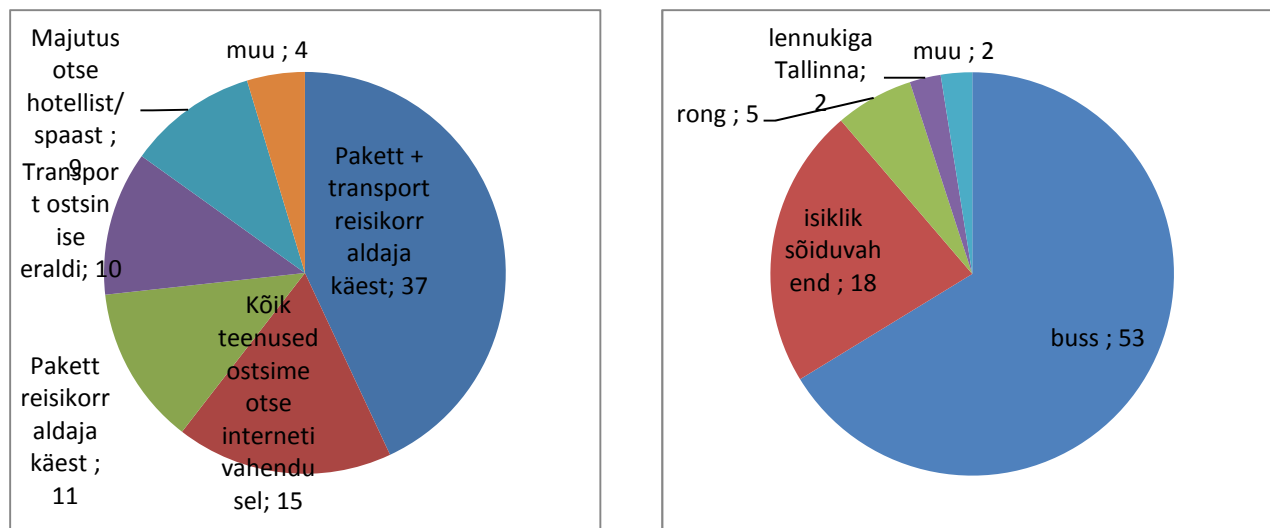
Ligikaudu pooled vastanutest ostsid Pärnu puhkusega seotud teenused reisikorraldaja käest, kuid päris palju oli ka neid külalisi, kes ostsid teenused ilma vahendajate abita või siis mõne broneerimissüsteemi (nt booking.com) vahendusel (vt joonis 8). Naised märkisid keskmiselt enam, et kasutasid ostu tegemiseks reisikorraldaja abi ning mehed sooritasid ostu keskmiselt enam interneti vahendusel. Lisaks võib täheldada, et vanuse kasvades suureneb nende inimeste hulk, kes ostsid teenused reisikorraldaja vahendusel ning vastupidi, mida nooremad, seda suurem on tõenäosus, et ost sooritati interneti vahendusel ilma reisikorraldaja abita. Samuti ilmses, et need, kes on Eestit varem külastanud ostsid keskmiselt enam teenused reisikorraldaja vahendusel ning need kes ei olnud, otsisid ise veebi vahendusel endale sobilikud teenused<sup>1</sup>. Lastega reisijad ostsid keskmiselt enam teenused interneti kaudu<sup>2</sup>, samas kui ilma lasteta reisijad valisid rohkem reisikorraldaja poolt pakutud pakette.

Kuna suhteliselt suur hulk vastuseid saadi bussiga reisijate käest (Presto OÜ bussis marsruudil Pärnu-Peterburg täideti kolmandik ankeetidest), siis kogutulemusena on suur ka bussiga Pärnusse reisijate arv<sup>3</sup>. Teine suurem grupp saabus Pärnusse isikliku sõiduvahendiga ning ülejäänud variandid on esindatud vähemusega. Isiklikku autot eelistasid pigem nooremad turistid (vanuses 26-45.aastat). Peaaegu pooled lastega seltskondadest kasutasid Pärnusse jõudmiseks isiklikku transporti.

<sup>1</sup> Hakkab mängima allotsentrikute ja psühhotsentrikute teooria?

<sup>2</sup> Suurem valikuvabadus

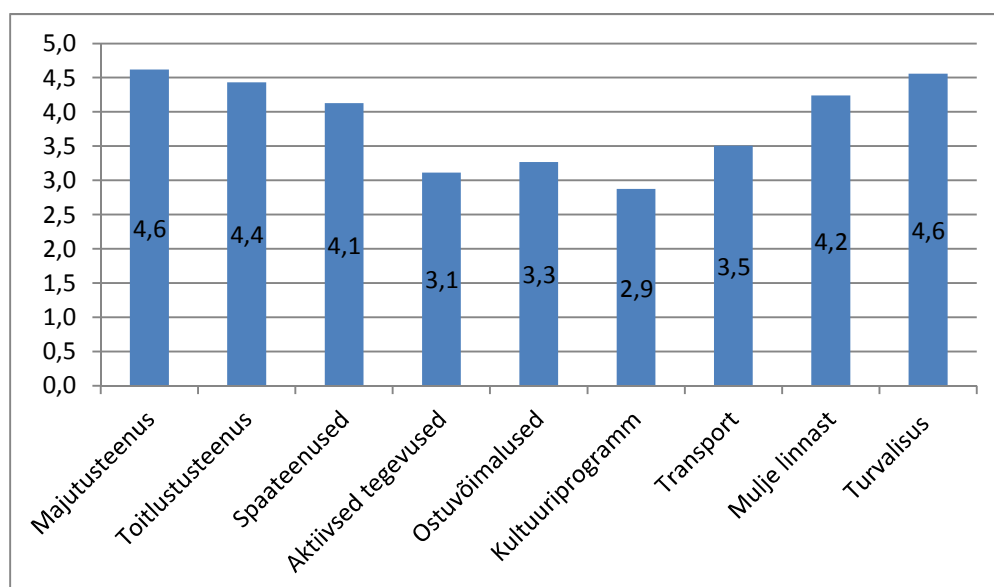
<sup>3</sup> Rääkides sihtkohaasjalistega, nad kinnitasid, et tulemus peegeldab ka tegelikkust – väga paljud turistid saabusid transfeeridega (vt lisa 2)



Joonis 8. Pärnu puhkusega seotud teenuste ostukanalid ja Pärnusse saabumise transport

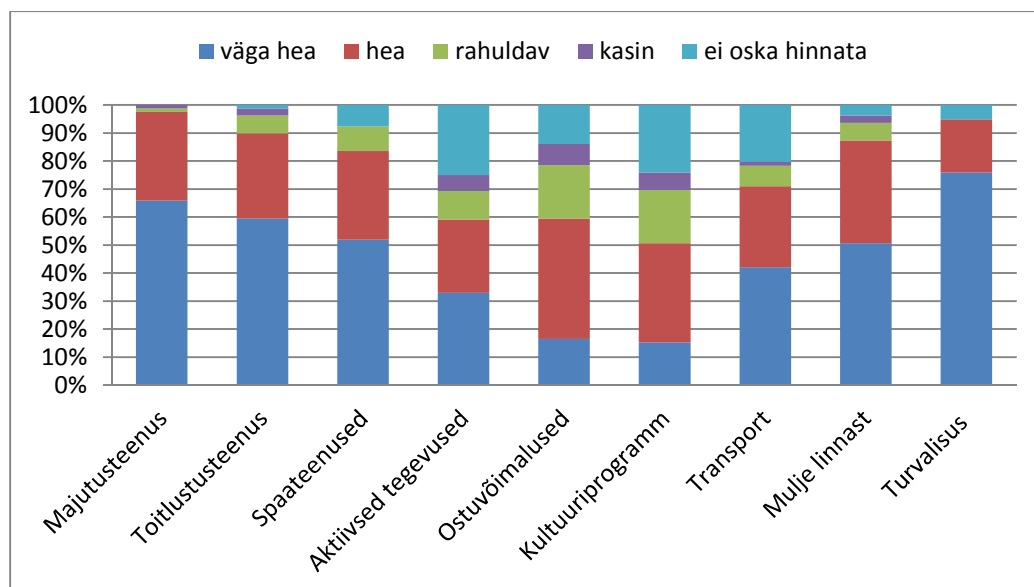
### Rahulolu Pärnus pakutavaga

Uuringu käigus sooviti saada vastust ka külastuselamusega rahulolu kohta. Selleks paluti hinnata erinevaid külastuselamuse komponente (vt joonis 9). Kõige kõrgemalt hindasid külalised linna turvalisust ning majutus- ja toitlustusteenuseid. Keskmiselt tagasihoidlikumalt hinnati kultuuriprogrammi ja aktiivseid tegevusi. Võrreldes tulemusi 2013/2014 aastavahetusel sama sihtrühma seas läbi viidud uuringu tulemustega, ollakse pea kõikide tegurite osas kriitilisemad kui varasemal aastal. Teistega võrreldes olulisemalt madalama hinnangu sai transport (2013 – 4,5, 2014 – 3,5) ja ostuvõimalused (2013 – 3,7, 2014 – 3,3).



Joonis 9. Külastajate keskmine hinnang külastuskomponentidele (5 – väga hea, 4- hea, 3- rahuldav, 2- kasin)

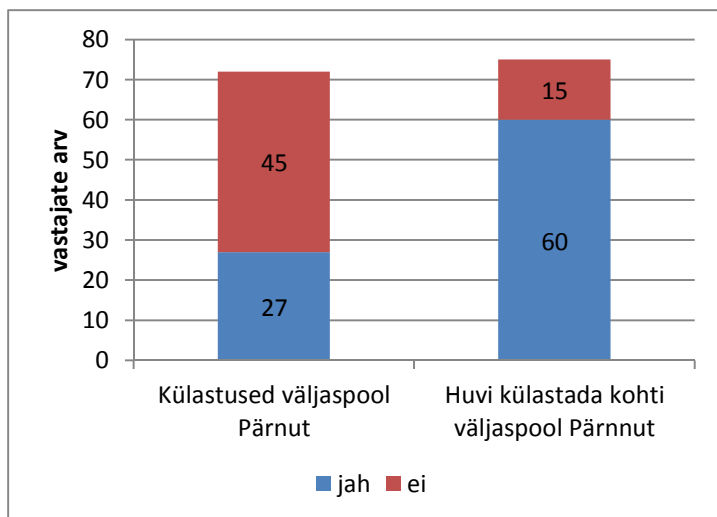
Analüüsid komponente ükshaaval, võib välja tuua järgmised tulemused: kahele kõige kõrgema keskmise hinnanguga tegurile (turvalisus ja majutusteenus) anti hindeks peamiselt väga hea ja hea, kõige enam lahkes vastajate arvamus aktiivsete tegevuste, ostlemisvõimaluste ja kultuuriprogrammi osas, sest seal leitud vastuseid pea kõikides väärtustes alates väga heast lõpetades kasinaga (vt joonis 10). Meeste ja naiste arvamused olid suhteliselt sarnased, tuleb märkida, et naised hindasid majutusteenuseid ja muljet linnast keskmiselt kõrgemalt võrreldes meestega ning mehed hindasid keskmiselt kõrgemalt transporti.



Joonis 10. Hinnangute jaotumine külastuselamuse komponentidele

### Huvi külastada sihtkohti väljapool Pärnut

Uuringus osalejatelt küsiti, kas nad on külastanud või kas neil oleks huvi külastada sihtkoti väljaspool Pärnut. 38% vastanutest ütlesid, et nad olid paiku väljaspool Pärnut külastanud ning 80% väljendas soovi seda teha, ehk väljasõitude lülitamisel pakettidesse või lisaks pakkumisel Pärnus viibimise ajal on suur potentsiaal (vt joonis 11). Väljasõidupaikadena toodi enim esile Tallinna ja Riia, aga mainiti ka ümbruskonda, Tartut ja Saaremaad.



Joonis 11. Väljasõidud Pärnust ja huvi nende vastu

## Kulutused Pärnus

Vastajatel paluti kirjutada, millised olid nende kulutused Pärnu puhkuse ajal (v.a. rahvusvaheline transport). Küsimusele vastas 62 respondenti.

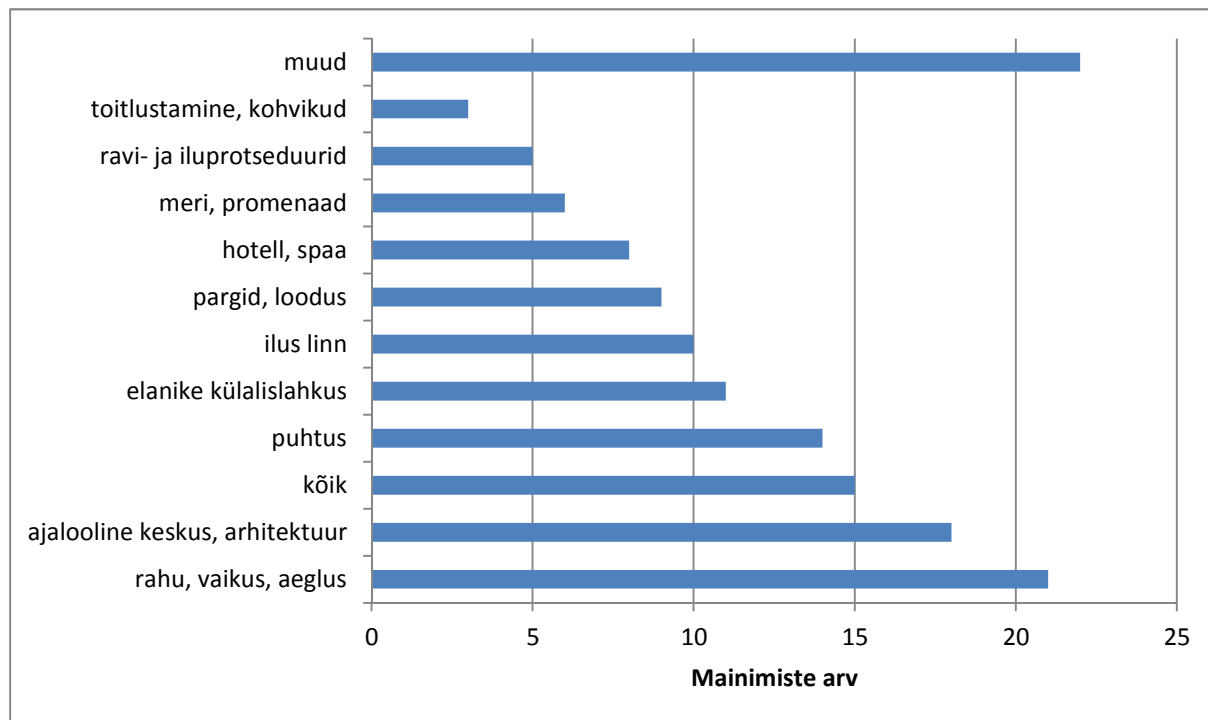
Transpordile, majutusele, toitlustusele ja spaa teenustele kulutati keskmiselt 747 eurot leibkonna kohta, lisaks sellele tehti kulutusi jaekaubanduses, tanklates ja muudele teenustele ühtekokku 245 eurot leibkonna kohta, mis teeb ühtekokku 992 eurot. Arvestades, et ühe reisiva leibkonna keskmiseks suuruseks 2,3 inimest, on ühe inimese kulud 421 eurot<sup>4</sup>.

## Pärnu puhkuse positiivsed ja negatiivsed aspektid

Pärnuga seotud positiivseid aspekte tõid välja 69 uuringus osalenut. Tegemist oli avatud vastusega ning vastajad võisid sinna kirjutada neile sobilikke aspekte. Ühtekokku kirjutati 142 märksõna, mis teeb keskmiselt 2 märksõna iga vastanu kohta.

Kui jätta kõrvale kategooria „muud“, mille alla koondati tegurid, mida mainisid üksikud vastajad, siis kõige enam meeldis Vene turistidele Pärnus selle rahu, vaikus ja aeglane kulgemine (heas mõttes). Lisaks toodi esile ajaloolist vanalinna ja arhitektuuri, linna puhutust ja elanike külalislahkust (vt joonis 12). Veel mainiti linna üldist ilu (*šikarna*), parkide ja looduse rohkest linnas ning külalislahkusega seotud teenuste, sh majutus, toitlustamine jm teenused, kvaliteeti. Kategooria „muud“ koondab endas järgmisi märksõnu: värske õhk, ekskursioonid, korras tänavad, meeldivad poed, huvitav muuseum, õhtused jalutuskäigud, turvalisus, kuurordi atmosfäär, ei ole turistide horde, vähe autosid ja meeldiv teenindus.

<sup>4</sup> Tuginedes hotellide esitatud statistikale, peatus Pärnus aastavahetusel ja jaanuari esimeses pooles ligikaudu 1700 Vene turisti. Arvestades keskmiseks kuluks inimese kohta 421 eurot, võib tuletada, et ühtekokku jäeti Pärnusse ligikaudu 715 700 eurot.



Joonis 12. Tegurid, mis meeldisid Pärnus

Intervjuudes lisandusid mõned märksõnad, mida ankeetides ei kajastatud – kohalike elanike vene keele oskus on endiselt säilinud ning täheldati, et isegi kui ei osanud selgitada, siis püüti kehakeelega edasi anda vajalikku infot. Pärnis mitu intervjuueeritavat mainisid, et nad broneerisid suveks juba hotelli („vanaema tuleb lapsega 1-2 kuuks, ma ise tulen mõneks päevaks siia“). Leiti, et Pärnu sarnaneb oma linnakeskkonnalt ja üldiselt olemuselt Porvooga (Helsingi lähedal asuv linn). Vastajatele jäi silma, et rannarajoonis on palju maju müügis ning arutleti selle üle, et äkki võiks endale Eestis kinnisvara soetada<sup>5</sup>.

Ühe vastaja sõnade kohaselt: „Imetlusväärne meie jaoks see vaikus, rahulikkus. Käid tänavatel, tead, et õhtul võid rahu välja minna. Kindlustunne“ ning teine lisas „Siin pole linnakära, vähe autosid – peaaegu et polegi teil siin autosid. Linn nagu Anderseni pildil –postkaardil. Mis siis veel, kui lumi oleks!“

Küsimusele, mis ei meeldinud Pärnus, vastas 28 küsitletut (ehk kolmandik vastajatest) ning nad kirjutasid ühtekokku 34 märksõna. Kõige enam mainiti märksõna „ilm“ (10 korda)<sup>6</sup>. Sellele järgnes märkus vähete teenuste, meelelahutuse ja ostukohtade kohta linnas (vastavalt 4 ja 3 korda). Lisaks mainiti puudustena, et lapsel ja ka täiskasvanutel oli igav, poodides puudub *tax free*<sup>7</sup>, Pärnu asub liiga kaugel, taksojuhi ebaviisakas käitumine, spaas ei olnud toitlustamine oodatud tasemel, hotellides

<sup>5</sup> Lätis kaasneb kinnisvara soetamisega ka elamisloa õigus

<sup>6</sup> 2014.aasta algus oli ilma lumeta, tuuline ning sadas kohati vihma.

<sup>7</sup> Tegelikult saab seda taotleda küll, aga poodides puudub nähtaval kohal info selle kohta

puuduvad venekeelsed sildid, massaažiruum oli külm, ei teatud kirikute lahtiolekuaegasid ning tuba ei vastanud ootustele ja oli must.

Intervjuudest selgus lisaks, et viisa saamise protsess on väga keeruline ja pikk võrreldes näiteks Soome omaga, kohatised keeleprobleemid (nad eeldasid, et Pärnus räägitakse rohkem vene keelt) ning üks vastaja mainis negatiivset suhtumist venekeelsetesse klientidesse. Need, kes olid külastanud Pärnut ka suvisel ajal töid võrdluse, et suvel „elu keeb“, aga talvel on igavavõitu<sup>8</sup>.

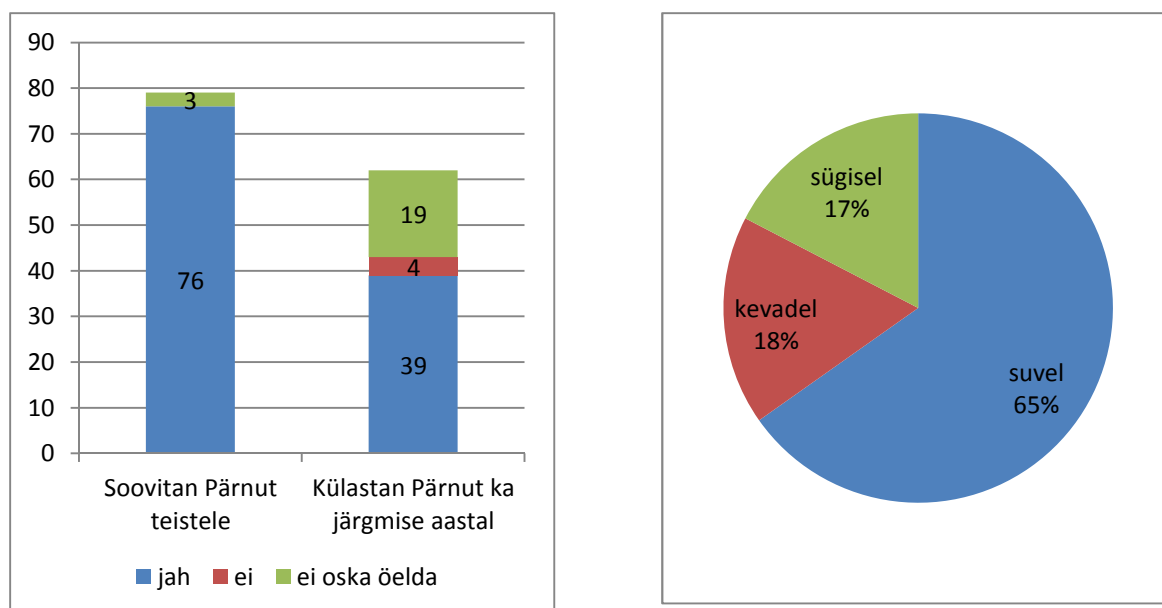
## Pärnu soovitamise sugulastele-sõpradele ja korduvkülastus

Kuigi külastuselamusega rahuolu osas oli kriitikat teatud tegurite kohta, siis ei vähenda need üldist kuvandit Pärnust kui heast puhkusesihtkohast. 96% vastajatest soovitaks Pärnut ka oma sõpradele ja sugulastele ning 4% ei osanud sellele küsimusele vastata. Lisaks küsiti, kas nad külastaksid Pärnut ka järgmisel aastal ning ca 50% vastas sellele jaatavalt (vt joonis 13). Vastajatel paluti oma otsust ka põhjendada ning paljud inimesed töid välja, et neile meeldis linn, siin veedetud vaikne puhkus, veel soovivad nad tulla tagasi suvel ja veeta aega mere ääres. Lisaks tundsid nad rõõmu linnaelanike heast suhtumisest turistide vastu ning teenuste kvaliteedist ja sobilikust hinnatasemest. Üks vastaja leidis, et Pärnu on väga heaks alternatiiviks talvisele soojamaa-reisile.

Oli ka väike hulk vastajaid (4), kes ütlesid, et nad ei pöördu Pärnusse tagasi ning nende põhjendus oli, et kultuuriprogramm ei vasta nende ootustele ning nad eelistavad kogeda uusi sihtkohti ja mitte juba külastatud sihtkohtadesse tagasi pöörduda. Need, kes vastasid, et nad ei oska öelda, kas nad tulevad tagasi või ei (19 inimest), selgitasid vastust järgmiselt: uued paigad on ahvatlevad – ei soovi tagasi pöörduda, Pärnu asub kodukohast väga kaugel ning keeruline on tänastes tingimustes teha plaane aasta peale.

<sup>8</sup> Väljavõtte intervjuust: „Hotellides, Hispaanias, Itaalias – alati õhtul toimub midagi- animaator... Siin pole näinud. Igav õhtul. Sööd ja kohe magama? Võib-olla võiks kutsuda esinema folkansambli, kaasaegse muusika esitajaid, räägitakse Eestist vms, Kui ma oleksin direktor siin, siis teeksin kõik, et inimesed tahaksid tagasi tulla, et neil oleks lõbus! Tantsuõhtud, midagi veel? Ka venekeelsed sildid ja viidad oleksid vajalikud linnas, rohkem venekeelset infot.

Lastele on vähe meelelahutust. Õhtuti – mujal on olemas, tuuakse klounid vms, lastele programmid. Itaalias on võimalik juhendaja käe all õppida tantsima, Hispaanias võimalik riietuda ümber ja teha pilte Müüakse seelikuid, lehvikuid miks te ei taha oma majandust tõsta? Ootused, et on rohkem suveniire, nänni, teenuseid turistidele. Meie oleme 50-sed ja meie ootused on aktiivsele tegevusele.



Joonis 13. Valmisolek Pärnut soovitada ja soov tagasi pöörduda

Nendelt, kes näitasid üles valmisolekut tagasi pöörduda, uuriti, kas mõni teine aeg peale aastavahetuse ka sobiks (võis märkida ka mitu vastust). 65% mainiti suve, samas leidsid äramärkimist ka kevad ja sügis (vt joonis 13). Suve kasuks räägib päikesepaiste ning võimalus mere ääres puhkus veeta, samuti võimalus lihtsamalt piirkonnas ja ka Eestis üldisemalt ringi liikuda. Kevade puhul toodi välja Mai-pühadega seonduvat aega ning ootust, et kevadel on Pärnus ilus. Sügise tugevustena nähti seda, et siis on ehk vähem rahvast kui suvel, aga samas ei ole liialt palav ega külm. Keskmiselt suuremat potentsiaali kevadel tehtava küllastuse osas nägid naised, seevastu mehed sooviksid rohkem Pärnut küllastada suvisel ajal.



## Järeldused ja soovitused

- Aastavahetusel ja uue aasta alguses Pärnut külastav Vene turist on keskealine ehk kuulub elutsükli sellesse faasi (nö „tühi põll“ – lapsed on täiskasvanud), kus võib endale rohkem nii rahaliselt kui ka ajaliselt lubada võrreldes noorte sihtrühmaga, lastega perede või pensionäridega;
- Enamus uuringus osalejatest olid kõrgharidusega – nende nõudmised on teistsugused kui keskharidusega klientidel, nad on kultuurihuvilised, tahavad teada sihtkoha ajalugu jne;
- Tee Pärnusse leiavad enamasti Moskva ja Peterburi elanikud, kuid teiste hulgas on ka Pihkva piirkonna elanikud<sup>9</sup> ja ka kaugemalt tulijad. Samas kaugelt tulijatel on eelnevalt kas külastuskogemus või on keegi neile soovitanud Pärnut. Moskvast ja Peterburist on suurem võimalus saada esmakülastajaid;
- 2/3 klientide jaoks oli see esimene Pärnu külastus – olenevalt külastuselamuse kvaliteedist suur võimalus korduvkülastuseks, sh ka teistel aastaegadel või siis pigem mitte, kui elamus oli negatiivne<sup>10</sup>;
- Päris paljud aastavahetuse-turistid reisivad koos lastega (pigem vanuses 10-16) ning neile on vaja pakkuda täisväärtuslikku programmi;
- Vene turistide peatumine Pärnus on suhteliselt pikk (keskmiselt 5 ööd), mis võimaldab pakkuda mitmekülgseid väljasõite nt Tallinna, Riiga, Tartusse ja ka maakonda. Info väljasõitude kohta võiks klientidel olemas olla juba reisibroneeringut tehes ning mõned väljasõidud võiksid olla juba paketi osad;
- Ostuotsuse taga on nii tootearenduslikud kui ka turunduslikud aspektid ehk siis terviklik toode – kokku peavad sobima nii tootekomponendid, hind kui ka müügilubadus. Intervjuudest jäi kõlama, et pigem on nad valmis rohkem maksma, kui kehva kvaliteeti kogema;
- Sihtkoha kohta hangitakse infot erinevatest kanalitest – Vene turu jaoks on olulised reisikorraldaja soovitused (seda eriti naiste seas), samuti kuulatakse sõpru ja sugulasi ning otsitakse infot internetist (nt reisiblogid, reisiportaalid, ettevõtete kodulehed jne)<sup>11</sup>. Noorukid ja lapsed otsivad infot pigem internetist – veebist leitav peaks olema neile kõitev ja atraktiivne;
- Suur osa reisiga seotud teenustest osteti otse reisikorraldaja käest. Nooremate ja meeste jaoks on olulisemad veebivahendusel tehtud ostud;

<sup>9</sup> Suur potentsiaal sellest piirkonnast – neil on tekkinud väike tüdimus Värskast ja Tartust ning nad on valmis Eestit edasi „avastama“. Vahemaa on nende jaoks lihtsalt läbitav.

<sup>10</sup> Intervjuus mainiti, et nad on oma sõpruskonnas kui „pääsukesed“ – teised ei julge veel Eestisse tulla, aga nemad tahtsid ära proovida ja on valmis oma sõpradele kogemusi jagama

<sup>11</sup> Ettevõtete kodulehtede optimeerimine jandex.ru otsingule sobilikuks

- Reisiranspordina kasutati enamuses Presto OÜ bussiliine, samas lastega pered ja ka sõpruskonnad eelistasid reisida isikliku autoga – täpsem info autoga liikumise kohta Eestis, sh kaardid ja parkimise tingimused;
- Kõige enam oldi rahul majutus- ja toidlustusteenustega ning muljega linnast ja selle turvalisusega (samad olid ka eelmise aasta tulemused). Keskmiselt madalamalt hinnati kultuuriprogrammi, aktiivseid tegevusi ja ostuvõimalusi<sup>12</sup>. Uuringu tulemusena võiks öelda seda, et Vene turist hindab linna mõnusat vaikset olemist, kuid soovib, et hotellis pakutakse kultuuriprogrammi ja tantsimise võimalusi;
- Vene turist on väga gastronoomiahuviline – pakkumised linna kohvikutelt ja restoranidelt, jaanuari alguses võiks üks söögi või konkreetse toiduainega seotud festival olla. Toiduga saab siduda ka kohaliku kultuuri, millest see sihtrühm on väga huvitatud;
- Pisut alla pooled külalised külastasid paiku ka väljapool Pärnut, kuid potentsiaalne huvi väljapoole Pärnut minna on veelgi suurem – konkreetsed pakkumised juba reisipaketti broneerides, hotellides-spaades pakkumised väljasõitudele jne;
- Vene turist on mobiiltelefoni-rakenduste huviline, nt kaart linna ostuvõimluse, söögikohtade ja vaatamisväärsuste kohta;
- Koos reisiv leibkond kulutas Pärnus keskmiselt 992 eurot, mis teeb ühe inimese kuludeks 421 eurot (koos reisiva leibkonna keskmine suurus oli 2,3 inimest). Ligikaudsete arvutuste järgi jäeti Vene turistide poolt Pärnusse 715 700 eurot;
- Turunduse osas võiks rohkem välja tuua Pärnu linna väiksust, rahu ja elutempo aeglast kulgu, ajalugu ja arhitektuuri, elanike külalislakust ning ajaloolist kuurorti (kõik tegurid leidsid mainimist Vene turistide poolt Pärnu linna tugevuste osas);
- Ebameeldivuste osas toodi välja talvele mittevastav ilm<sup>13</sup>, viisa saamise tingimusi ning seda, et info *tax free* kohta<sup>14</sup> ei ole linnas kättesaadav (võiks olla ka müügiargument paketti ostes). Lisaks toodi osade vastajate poolt välja, et teenused ei vastanud müügilubadusele – olid kvaliteedilt kehvemad;
- 96% vastajatest soovitab Pärnut ka enda sugulastele ja sõpradele<sup>15</sup> ning pooled vastanutest ütlesid, et tuleksid hea meelega Pärnusse tagasi ja mitte ainult talvisel ajal vaid ka teistel aasta-aegadel. St et tuleks teha konkreetseid pakkumisi teistele Venemaa nõ pikkade pühadega seotud perioodidele, nt maipühad, aga ka koolivaheaegadeks jne;

14. veebruaril 2014 toimus konverents „Ahvatlev külaline Venemaalt“, mille jooksul koguti kokku 100 ideed, kuidas neid turiste veelgi rohkem köita. Kokkuvõtte leiab [siit](#).

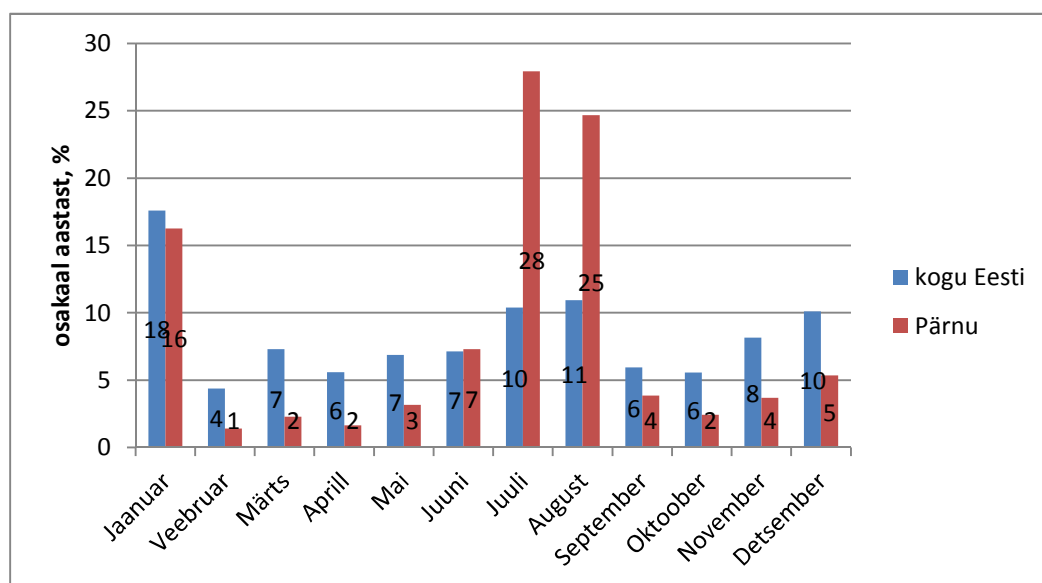
<sup>12</sup> Võimalik pakkuda väljasõite Tallinna ja Riiga nõ brändipoodidesse, mida Pärnus napib

<sup>13</sup> Sel aastal sattus uuringusse ka neid, kel oli eelmise aasta ekstreemse jäiste tänavate kogemus või info sellest – olid jäätunud tänavateks ettevalmistunud, aga sel aastal ei olnud jääd ka...

<sup>14</sup> Keskmiselt kulutati ühe leibkonna kohta kaubanduses 560 eurot

<sup>15</sup> Kasutada rohkem suhteturundust – nt sooduskupongid või eripakkumised suust-suhu info jaotamise puhul

## Lisa 1. Venemaalaste turisminõudluse jaotumine kuude lõikes 2012. aastal



Allikas: Eesti Statistikaamet

## Lisa 2. Presto OÜ poolt teenindatud Vene turu kliendid <sup>16</sup>

### Peterburg-Pärnu + Moskva rongilt, Tallinn - Pärnu

29.12.2013	23		4	
30.12.2013	34			
31.12.2013	143		10	
01.01.2014	27			
02.01.2014	45		7	
03.01.2014	92		3	
04.01.2014	27			
05.01.2014	14			
<hr/>				
Kokku	405	+	24	= 429

Üldse sõitis liinibussiga perioodil 29.12 – 05.01. kokku 791 reisijat ja neist Pärnusse (Peterburist+Eesti peatustest) 467 reisijat

### Pärnu-Peterburg + Pärnu-Tallinn, Moskva rongile

02.01.2014	19			
03.01.2014	23			
04.01.2014	18			
05.01.2014	17			
06.01.2014	29			
07.01.2014	130		12	
08.01.2014	69		1	
09.01.2014	19			
10.01.2014	18		2	
<hr/>				
Kokku	342	+	15	= 357

Üldse sõitis liinibussiga perioodil 02.01.- 10.01. kokku 755 ja neist Pärnust (Eesti peatustesse + Peterburi) 426 reisijat

<sup>16</sup> Andmed pärinevad Presto OÜlt