



foto: Kristian Pikner

Pärnu suveturism 2018

Uuringuraport

Tellija: Pärnu Linnavalitsus

Töö teostaja: OÜ Eesti Uuringukeskus

Oktoober 2018

Sisukord

Kokkuvõte	3
Uuringu metoodika	5
Eesmärk	5
Valim	5
Uuringu läbiviimine	6
Andmetöötlus	7
UURIMISTULEMUSED	8
1. Külastuse eesmärk ja transport	8
<i>1.1. Pärnu esma- ja korduvkülastused</i>	8
<i>1.2. Pärnu külastamise eesmärk</i>	9
<i>1.3. Pärnusse tuleku transport</i>	12
<i>1.4. Teised turismi või puhkuse eesmärgil külastatavad linnad</i>	12
2. Infokanalid	14
<i>2.1. Peamised infokanalid</i>	14
<i>2.2. Hinnangud info kättesaadavusele</i>	15
3. Majutus	17
<i>3.1 Ühe- ja mitmepäevakülastused</i>	17
<i>3.2 Majutuskohad</i>	17
3. Reisikulud	20
4. Reisikaaslased Pärnu külastusel	21
5. Üldine rahulolu Pärnu kui turismi sihtkohaga	22
<i>5.1 Rahulolu Pärnu linna erinevate aspektidega</i>	22
<i>5.2 Pärnu linnaga seonduvad märksõnad</i>	25
<i>5.3 Pärnu linnas enim ja vähim meeldivad asjaolud</i>	25
<i>5.4 Pärnu linna külastamise plaanid tulevikus</i>	27
<i>5.5 Pärnu linna külastamise soovitamine teistele</i>	28
Järeldused ja soovitused	30

Kokkuvõte

- ✓ OÜ Eesti Uuringukeskus viis Pärnu linna tellimusel läbi uuringu Pärnu suviste külastajate hulgas, et kaardistada Pärnu suveperioodi sise- ja välisturistide eelistusi ja hoiakuid.
- ✓ Valimi suuruseks oli 500 16-aastast ja vanemat Eesti ja välisriikide elanikku, kes külastasid 2018. aasta suve jooksul Pärnu linna.
- ✓ Küsitlus viidi läbi silmast-silma intervjuude (F2F) ja veebipaneeli meetodil ajaperioodil juuni - august 2018.
- ✓ Valdav enamik vastajatest on olnud Pärnu linna korduvkülastajad, viibides sealjuures Pärnus enamasti juba neljandat või enamat korda – siseturistidest on Pärnut vähemalt neli korda külastanud 90% ning välisturistidest üle 60%.
- ✓ Pärnusse tuleku eesmärgiks oli kõige sagedamini puhkus rannas, mille tõi välja ligi 60% vastajatest.
- ✓ Välismaalased külastasid Pärnut eestimaalastest sagedamini rannas ning spaas ja sanatooriumis puhkamise eesmärgil, samas kui siseturistide seas oli oluliselt enam põhjuseks perekonna, sugulaste ja tuttavatega seotud tegevused ning ürituste külastamine.
- ✓ Pärnusse mõne konkreetse ürituse külastamise eesmärgiga tulnud turistid olid kõige sagedamini osalenud Augustiunetusel, Pärnu Hansapäeval ning Weekend Festival Balticul.
- ✓ Oma viimasel Pärnu külastusel oli kolmveerand vastajatest saabunud linna isikliku sõiduvahendiga ning veidi alla viiendiku bussiga. Rongi, rendiautot või muud transporti kasutati Pärnusse tulekul marginaalselt.
- ✓ Pärnu kõrval mõnda teist Eesti linna plaanis külastada või oli seda 2018. aasta suve jooksul juba teinud 80% Pärnu suvistest sise- ja välisturistidest. Sihtkohtadena toodi ülekaalukalt enim välja Tallinna, järgnesid Haapsalu ja Tartu.
- ✓ Pärnu linna kohta infot otsinud oli veidi üle poole sise- ja väliskülastajatest, kellest üle 60% sai Pärnu linna kohta kõige rohkem infot sotsiaalmeediast. Reisiportaalidest said sagedamini infot väliskülastajad ning Pärnu linna kodulehelt ja internetist siseturistid.
- ✓ Info kättesaadavust Pärnu linna erinevate valdkondade kohta hinnatakse üldiselt kõrgelt, enim ollakse rahul info kättesaadavusega majutusvõimaluste, teenindus- ja kaubandusettevõtete ning aktiivsete tegevuste kohta. Välisturistide hinnangud info kättesaadavusele Pärnu linna kohta on kõigis hinnatud valdkondades siseturistidega võrreldes kõrgemad.
- ✓ Uuringus osalenud Pärnu suveturistidest ööbis Pärnus vähemalt ühe öö ligi 80%. Kui siseturistidest oli mitmepäevakülastajaid ligi $\frac{3}{4}$, siis välisturistidest 94%. Samuti oli väliskülastajate Pärnus viibitud ööde arv siseturistidega võrreldes suurem.
- ✓ Mitmepäevakülastajatest välisturistid ööbisid kõige sagedamini majutusasutustes ja siseturistid sugulaste või tuttavate juures.
- ✓ Külaliskorterites ööbijad eelistasid seda hotellile või spaale eelkõige suurema ruumikuse ja soodsama hinna tõttu.



- ✓ Majutuskoha eelnevalt broneerinud mitmepäevakülastajad eelistasid seda teha läbi online broneerimissüsteemi, millele järgnes populaarsuselt broneerimine majutustevõtte kodulehe, e-posti või telefoni vahendusel.
- ✓ Pärnu külastajad olid kõige sagedamini valmis kulutama päevas ühe inimese kohta kuni 50 eurot majutusele, kuni 50 eurot toitusel ja kuni 50 eurot muudele tegevustele.
- ✓ Enamasti külastati Pärnut koos kaaslase või perega. Alaealiste lastega Pärnu külastajaid oli peredega reisijatest $\frac{3}{4}$, kes reisisid kõige sagedamini koos kahe lapsega. Siseturistid külastasid Pärnut sagedamini koos alaealiste lastega kui välisturistid, kuid kaasas olnud laste arv ei olnud sealjuures Eesti siseste ja väliskülastajate vahel olulisi erinevusi.
- ✓ Kõige kõrgemaid rahuloluhinnanguid sai Pärnuga seotud aspektidest ülekaalukalt enim rand ja meri, millega oli väga rahul ligi 80% külastajatest. Ka enamiku teiste hinnatud valdkondade puhul ulatusid väga ja pigem rahulolijate osakaalud kokku üle 90%. Rohkem rahulolematust väljendati vaid kolme valdkonna puhul – puhtus ja kord, turvalisus ning kultuuriprogramm, millega olid siseturistidega võrreldes sagedamini rahulolematud väliskülastajad.
- ✓ Teeninduskultuuri hinnatakse kõige kõrgemalt teenindustevõtetes ning madalamalt söögikohtades.
- ✓ Kolme Pärnu linnaga seonduva märksõna all tõid suvekülastajad ülekaalukalt enim välja randa, merd ja puhkust.
- ✓ Pärnu linna juures enim meeldivana toodi sagedamini välja randa ning asjaolude seas, millega rahul ei olda, mainiti probleeme parkimise ning teede ja liiklusega.
- ✓ Praktiliselt kõik 2018. aasta suvel Pärnu linna külastanud sise- ja välisturistid plaanivad tulevikus Pärnusse tagasi tulla.
- ✓ Väljaspool suvehooaega Pärnut uuesti külastada plaanivad turistid kavatsevad kõige sagedamini puhata sel ajal spaas või sanatooriumis ning osaleda perekonna, sugulaste ja tuttavatega seotud tegevustes.
- ✓ Lisaks soovile ise Pärnut taaskord külastada soovitasid turistid seda ka oma sõpradele ja tuttavatele. Pärnu linna soovitusindeksiks kujunes 71%, mida võib pidada väga heaks tulemuseks.

Uuringu metoodika

Eesmärk

Käesoleva uuringu eesmärgiks oli kaardistada Pärnu suveperioodi sise- ja välisturistide eelistusi ja hoiakuid, muuhulgas Pärnu linna külastamise eesmärki, infokanaleid ja vajaliku info kättesaadavust, majutust ning üldist rahulolu Pärnu kui turismi sihtkohaga.

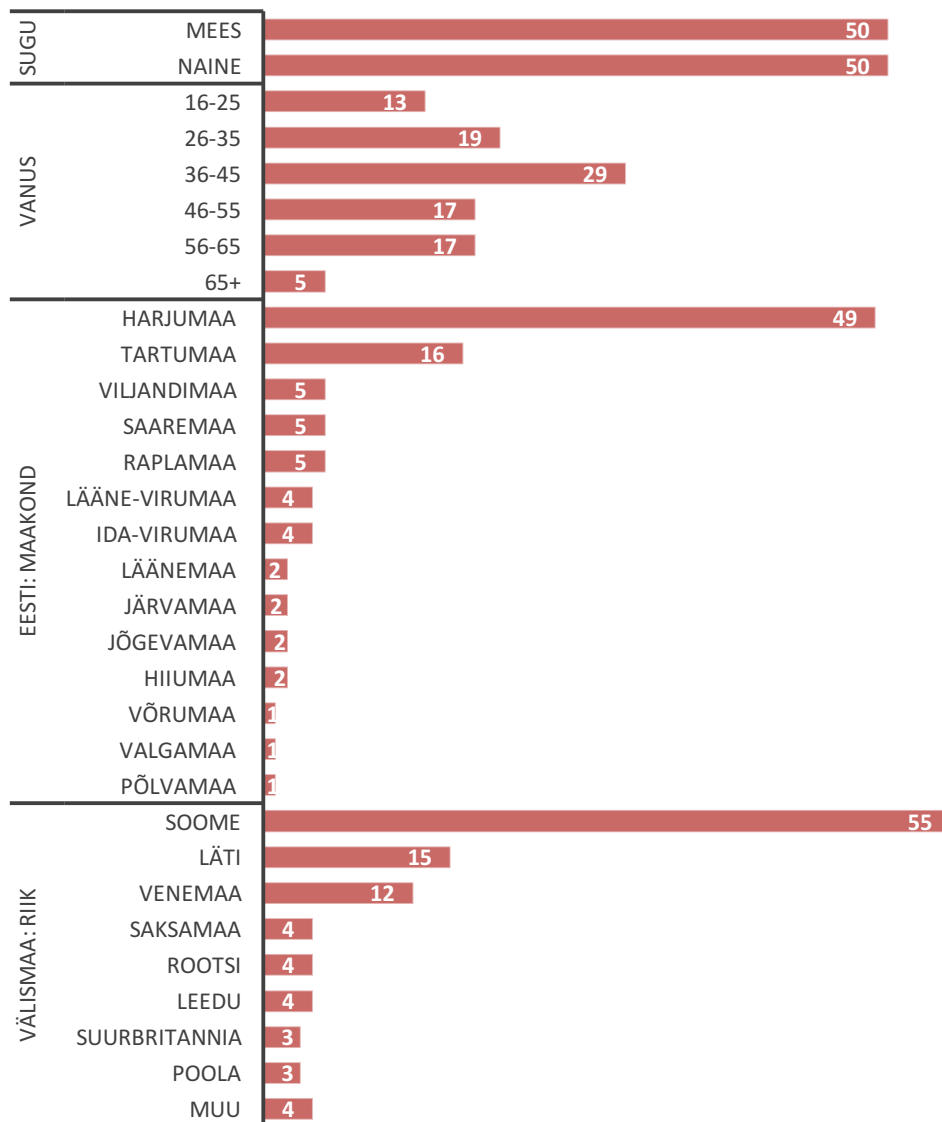
Valim

Uuringu üldkogumi moodustasid Pärnu linna 2018. aasta suve jooksul külastanud 16-aastased ja vanemad Eesti ja välisriikide elanikud. Eestist pärit külastajate puhul välistati Pärnu maakonnast pärit vastajad.

Planeeritud netovalimi suuruseks oli 500 vastajat, kellest 60% moodustasid Eesti ja 40% välisriikide elanikud.

Vastajate jaotus soo, vanusegruppide ning Eesti elanike puhul maakondade ja välisriikidest pärit isikute puhul päritoluriikide lõikes on toodud joonisel nr 1.

Soo lõikes jaotusid vastajad võrdselt, vanusegruppidest oli suurima osakaaluga 36-45-aastaste grupp, siseturistidest ligi pooled olid pärit Harjumaalt ning väliskülastajatest üle poole Soomest. Siseturismi puhul järgnesid harjumaalastele osatähtsusele Tartumaalt pärit külastajad (16%) ning välisturistid olid lisaks Soomele sagedamini pärit Lätist (15%) ja Venemaalt (12%).



Joonis 1. Vastajate struktuur (%).

Uuringu läbiviimine

Uuringu läbiviimisel võeti aluseks ankeet, mis koostati koostöös Tellijaga lähtuvalt uuringu eesmärgist. Ankeedi loomisel lähtuti muuhulgas ka varasemates sarnastes uuringutes kasutusel olnud küsimustest. Küsitluses kasutati nii valikvastustega kinniseid kui mõningaid lahtiseid küsimusi.

Küsitlus viidi läbi ajavahemikus juuni – august 2018.

Küsitluse läbiviimisel kasutati kahte erinevat meetodit: silmast-silma intervjuusid (F2F) ja veebiküsitlust (värvatud vastajatega Norstat Eesti veebipaneel). Kokku küsitleti 500 Pärnut 2018. aasta suvel külastanud inimest, kellest 56% vastasid silmast-silma intervjuude (F2F) kaudu ning 44%

veebipaneelis (Tabel 1). Sealjuures vastasid kõik uuringus osalenud välismaalased (200) silmast-silma intervjuude vormis.

Tabel 1. Küsitlusmeetodi jaotus.

Meetod	N	%
Veebipaneeli küsitlus	220	44
Silmast-silma intervjuud (F2F)	280 ¹	56
Kokku	500	100

Silmast-silma (F2F) intervjuude puhul kasutati tahvelarvutitesse programmeeritud küsitlust, mis toimus Pärnu kesklinnas ja ranna piirkonnas. Andmed võeti välja küsitlusprogrammist ning enne analüüsimist viidi läbi kvaliteedikontroll.

Vastamise aeg oli silmast-silma intervjuu puhul (F2F) keskmiselt 8,4 minutit ning veebipaneelis vastamiseks (CAWI) kulus keskmiselt 7,3 minutit. Vastata oli võimalik eesti, vene, inglise ja soome keeles.

Andmetöötlus

Küsitlusprogrammist ja veebipaneelist välja võetud andmebaasid ühendati ning enne andmete analüüsimist viidi läbi kvaliteedikontroll.

Küsitlustulemuste töötlemiseks kasutati andmetöötluspakette *MS Excel* ja *SPSS*. Joonistel jm toodud andmed on ümardatud arvutiprogrammi poolt ja seetõttu võib ridade või veergude summa moodustada kohati veidi alla või üle 100%.

Statistilist olulisust mõõdeti Hii-ruut testidega. Tulemuste osas on taustatunnuste (päritoluriik: Eesti, välisriik) välja toodud vaid need jaotused, mis osutusid statistiliselt olulisteks ning mida saab seega laiendada ka üldkogumile.

Kuna 2016. aastal läbi viidud sarnase uuringu puhul esines olulisi erinevusi nii valimi suuruse (väiksem) ja koosseisu (rohkem välismaalasi), kui küsimuste ülesehituse ja skaalade osas, siis ei saa kahe aasta tulemusi üks-ühele võrrelda, mistõttu on aastate võrdlused esitatud raporti teksti osas üldisemal kujul.

¹ Silmast-silma intervjuudest viidi 61 läbi juunis, 147 juulis ja 72 augustis.

UURIMISTULEMUSED

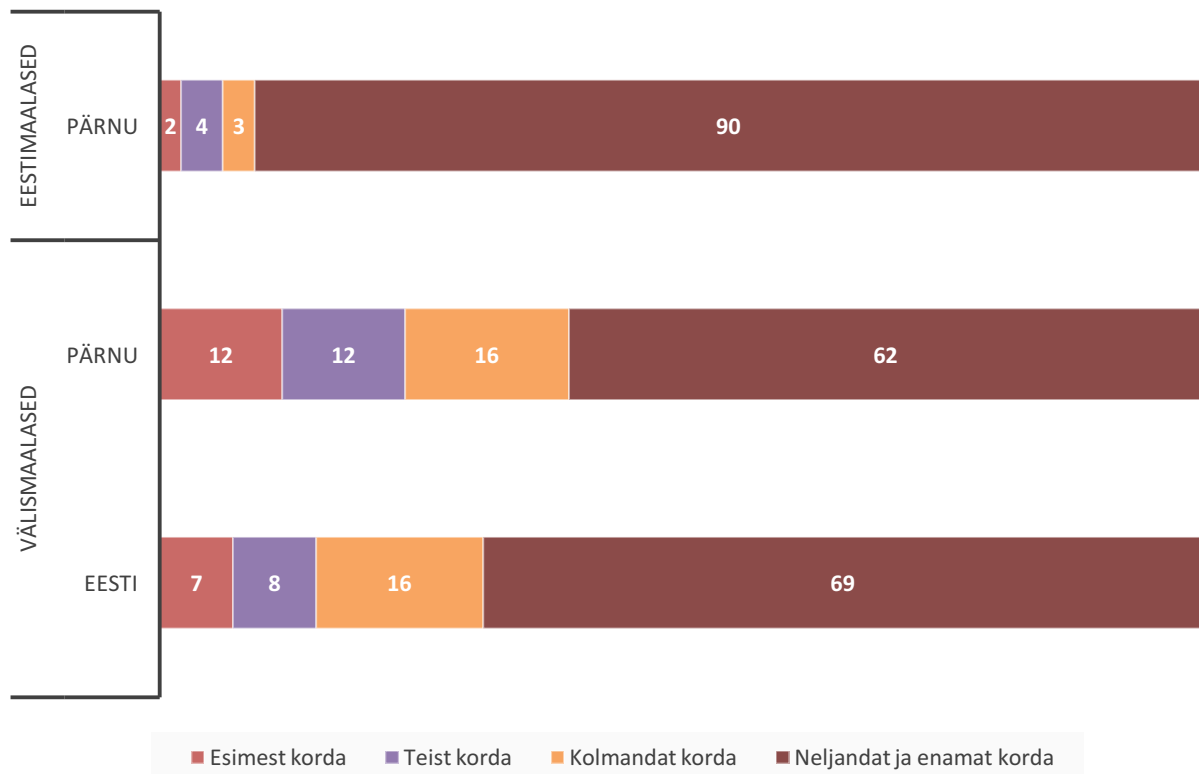
1. Külastuse eesmärk ja transport

Järgnevalt on antud ülevaade 2018. aasta suveperioodi Pärnu linna esma- ja korduvkülastajate osakaalust, külastuse eesmärkidest, linna saabumise transpordist ning plaanidest külastada Pärnu kõrval ka teisi Eesti linnu puhkuse või turismi eesmärgil.

1.1. Pärnu esma- ja korduvkülastused

Valdav enamik nii eesti- kui välismaalastest vastajatest on olnud Pärnu linna korduvkülastajad, viibides sealjuures Pärnus enamasti juba neljandat või enamat korda (Joonis 2). Siseturistidest on Pärnut vähemalt neli korda külastanud 90% ning välituristidest üle 60%. Vaadates lisaks ka välituristide Eestisse reisimise sagedust, ilmneb, et Pärnut külastavad välismaalased on oma kordumatel Eesti külastustel (ligi 70% viibib Eestis neljandat või enamat korda) tulnud valdavalt tagasi ka Pärnusse.

Seevastu Pärnu esmakülastajaid on olnud eestimaalastest vastajate seas 2018. aasta suvel vaid 2% ning välituristide hulgas 12%. Esmakordselt Eestisse jõudnute osakaal oli 7%.



Joonis 2. Mitmendat korda Eestit ja Pärnut külastatakse (%).

1.2. Pärnu külastamise eesmärk

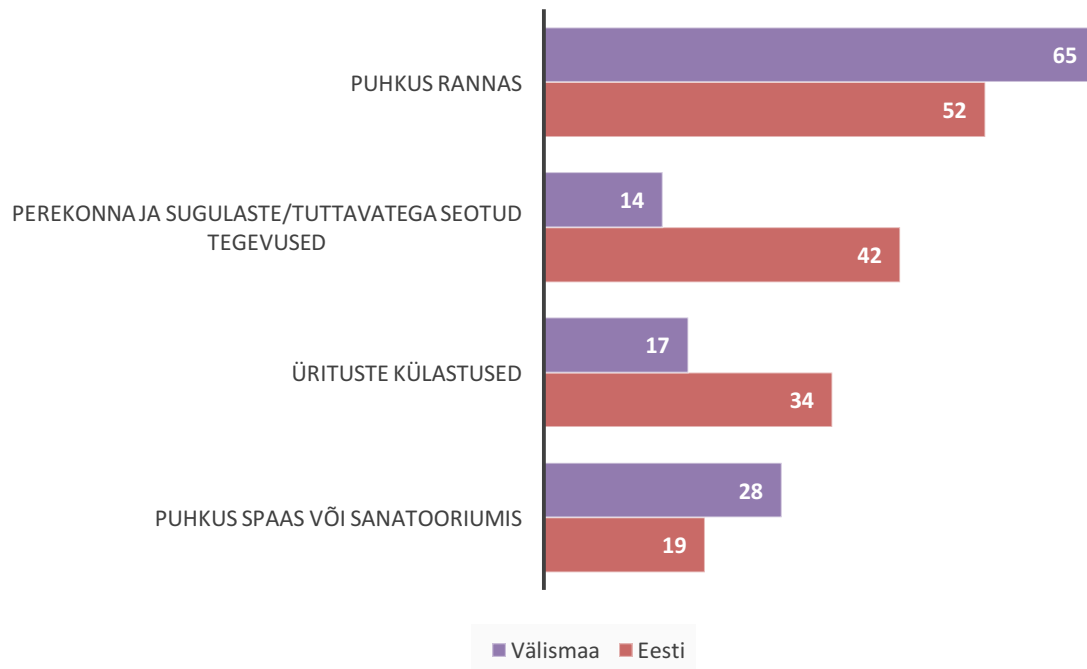
Pärnusse tuleku eesmärgiks oli kõige sagedamini puhkus rannas, millele aitas kindlasti kaasa ka 2018. aasta erakordselt ilus suvi (Joonis 3). Ligi kolmandiku külastajate puhul olid eesmärgiks seatud perekonna, tuttavate või sugulastega seotud tegevused, veidi üle neljandiku vastajatest oli tulnud Pärnusse eesmärgiga osaleda mõnel konkreetsel üritusel ning enam kui viiendik soovis puhata spaas või sanatooriumis. Aktiivse tegevuse nagu veega seotud harrastus, matk, jalgrattasõit vms eesmärgil oli Pärnut külastanud 16% vastajatest ning teisi põhjuseid tõi välja vähem kui kümnendik.



Joonis 3. Pärnusse tuleku eesmärk (%).

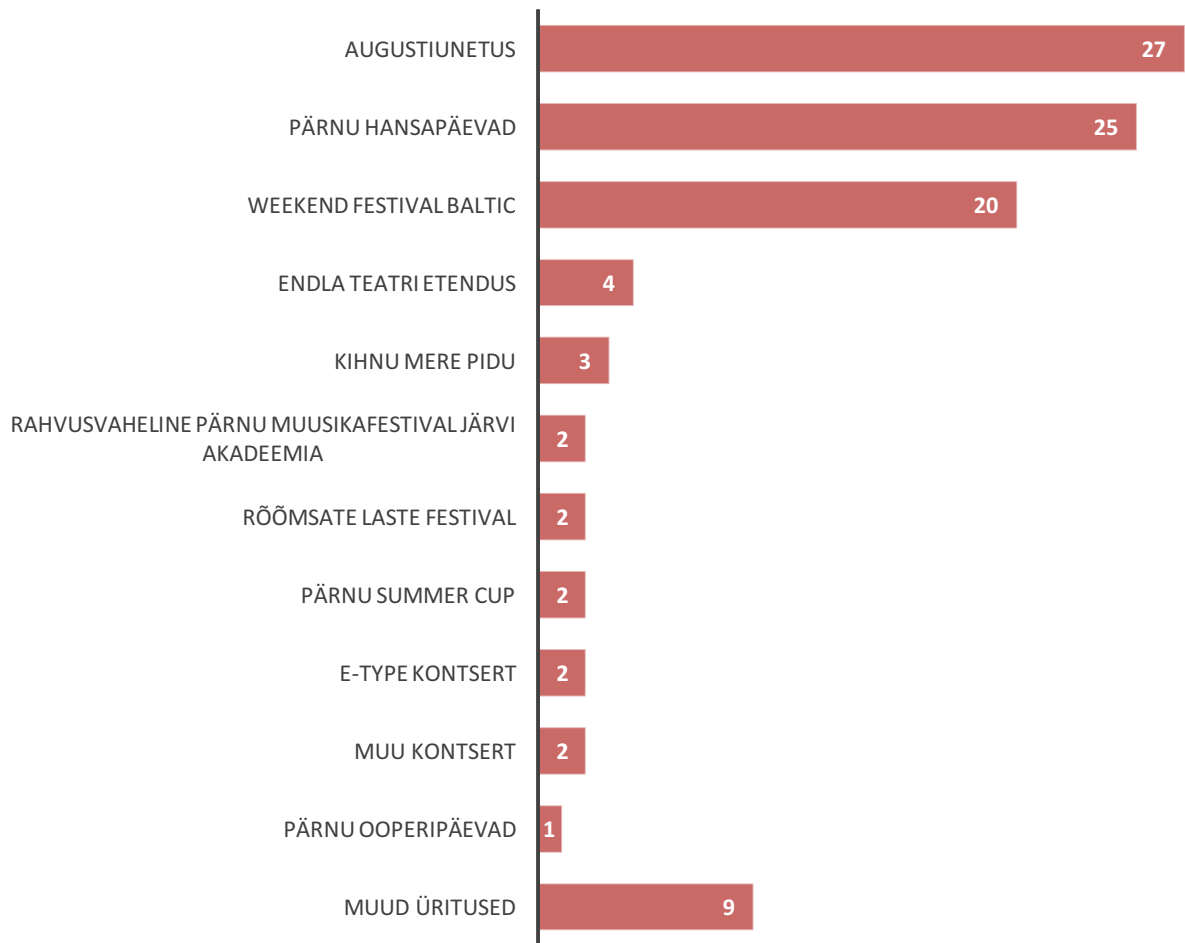
Muude Pärnu külastamise põhjustena toodi välja näiteks läbisõitu, sööma tulekut, tööga seotud tegevusi, pidutsemist, ostlemist ning konkreetse külastuse eesmärgi puudumist.

Sise- ja välisturistide Pärnusse tuleku eesmärkides esines olulisi erinevusi rannapuhkuse, perekondlike ja tuttavatega seotud tegevuste, ürituste külastuste ning spaa ja sanatooriumi puhkuse osas. Välismaalased külastasid Pärnut eestimaalastest sagedamini rannas ning spaas ja sanatooriumis puhkamise eesmärgil, samas kui siseturistide seas oli oluliselt enam põhjuseks perekonna, sugulaste ja tuttavatega seotud tegevused ning ürituste külastamine (Joonis 4).



Joonis 4. Pärnusse tuleku eesmärgid sise- ja välisturistide lõikes (%).

Pärnusse mõne konkreetse ürituse külastamise eesmärgiga tulnutelt küsiti ka, millise üritusega oli tegemist. Selgus, et kõige sagedamini oli Pärnut külastatud eesmärgiga osaleda Augustiunetusel (27%), Pärnu Hansapäevadel (25%) ning Weekend Festival Balticul (20%) (Joonis 5).



Joonis 5. Viimasel Pärnus käigul külastatud üritus, juhul kui Pärnusse tuleku eesmärgiks oli ürituse külastus (n=139; %).

Muude ürituste all toodi välja vabaõhulavastus “Saja-aastane öö”, Grillfest, metsamatkad, Paf Live Pärnu, Pärnu Bluusipäevad, rahvusvaheline koertenäitus, Club Sunseti sünnipäevapidu, Suur Võidusõit, ühislaulmine ja Uus Maa Rullituur.

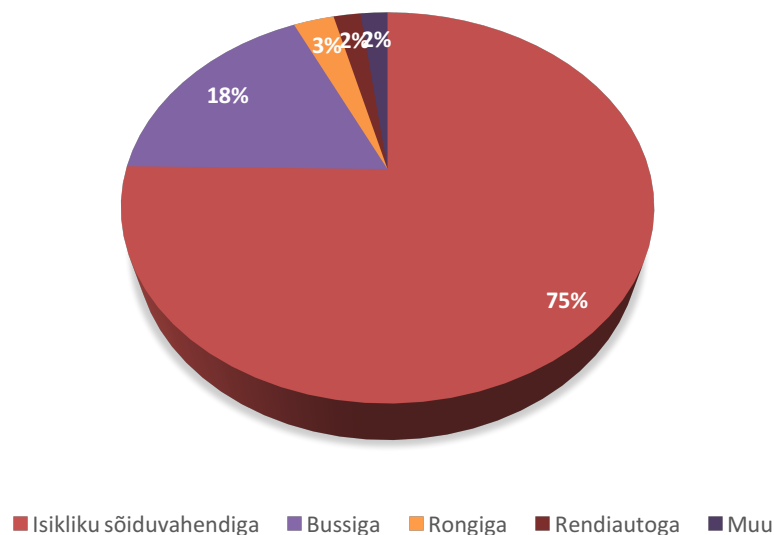
Pärnusse spetsiaalselt mõne ürituse külastuse eesmärgil tulnud välisturistidest olid 42% tulnud Weekend Festival Balticule, 33% Augustiunetusele, 14% Pärnu Hansapäevadele ja 11% mõnele muule üritusele. Siseturistid, kes olid tulnud Pärnusse mõne ürituse külastuse eesmärgil, tõid kõige sagedamini välja Pärnu Hansapäevi (28%), Augustiunetust (24%), Weekend Festival Balticut (13%) ja mõnda muud üritust (23%) ning oluliselt vähemal määral Kihnu Mere Pidut (4%), Rõõmsate Laste Festivali (3%), Rahvusvahelist Pärnu Muusikafestivali Järvi Akadeemia (3%) ja Pärnu Ooperipäevi (2%).

1.3. Pärnusse tuleku transport

Oma viimasel Pärnu külastusel oli kolmveerand vastajatest saabunud linna isikliku sõiduvahendiga ning veidi alla viiendiku bussiga (Joonis 6). Rongi, rendiautot või muud transporti kasutati Pärnusse tulekul marginaalselt. Muude transpordivahenditega saabumise korral oli peamiselt tegemist kellegi teise autoga tulekuga.

Eestist ja välisriikidest pärit külastajate Pärnusse tuleku transpordivahendites olulist erinevust ei esinenud.

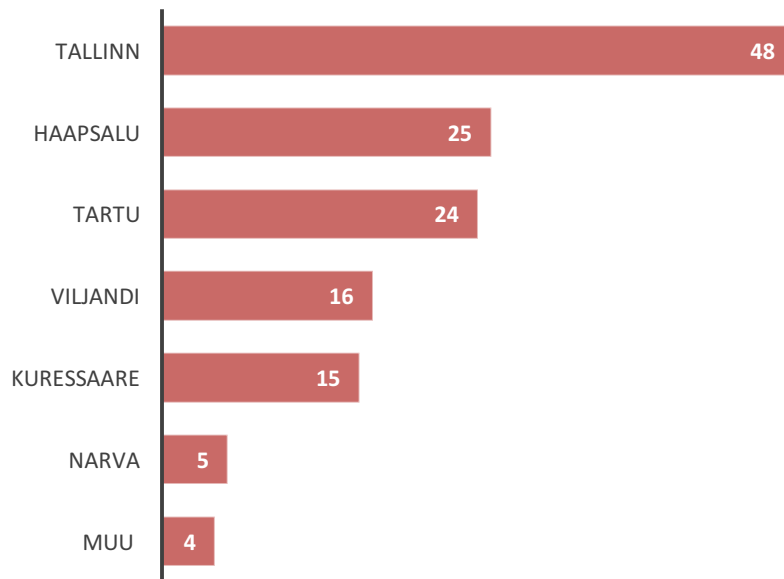
Võrreldes varasema uuringuga on liikumisvahendid Pärnusse tulekuks jäänud enamjaolt samade osakaaludega.



Joonis 6. Pärnusse tuleku transport (%).

1.4. Teised turismi või puhkuse eesmärgil külastatavad linnad

Pärnu kõrval mõnda teist Eesti linna plaanis külastada või oli seda 2018. aasta suve jooksul juba teinud 80% Pärnu suvistest sise- ja välis turistidest. Sihtkohtadena toodi ülekaalukalt enim välja Tallinna (48%), järgnesid Haapsalu (25%) ja Tartu (24%) (Joonis 7).



Joonis 7. Teised turismi või puhkuse eesmärgil külastatavad linnad (n=400; %).

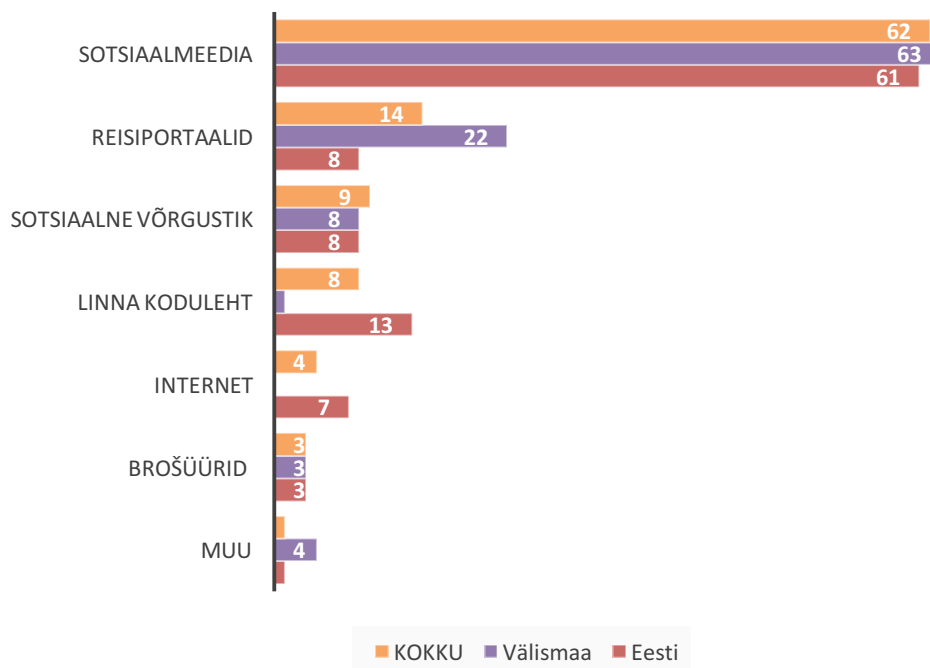
Sise- ja välisturistide vahel ei esinenud olulisi erinevusi selles osas, mil määral oldi lisaks Pärnule külastatud turismi või puhkuse eesmärgil ka mõnda teist Eesti linna, küll aga erinesid nende eelistused külastatavate linnade osas. Välisturistid mainisid turismi ja puhkuse sihtkohtadena siseturistidest oluliselt sagedamini Tallinnat ja siseturistid seevastu kõiki teisi väljatoodud Eesti linna (Haapsalu, Kuressaare, Tartu, Viljandi).

2. Infokanalid

Pärnu linna kohta infot otsinud oli veidi üle poole (51%) sise- ja välisküllastajatest. Järgnevalt on toodud ülevaade paremini toimivatest infokanalitest ning hinnangud info kättesaadavusele eri valdkondades.

2.1. Peamised infokanalid

Kõige rohkem infot Pärnu linna kohta said nii sise- kui välisest sotsiaalmeediast, mille tõi infokanalina välja üle 60% infot otsinutest (Joonis 8). Reisiportaalist said sagedamini infot välisküllastajad (22%) ning Pärnu linna kodulehelt ja internetist siseturistid (vastavalt 13% ja 7%). Sotsiaalse võrgustiku, ehk sõprade ja tuttavate kaudu oli Pärnu kohta infot saanud veidi alla kümnendiku infot otsinud sise- ja välisest siseturistidest ning vähemal määral mainisid mõlemad infoallikana brošüüre. Muude allikana tõid välisest siseturistid välja giidi, raamatu, treeneri ja külastuse organiseerijad ning üks siseturist asutuse suvepäevade korraldajad.

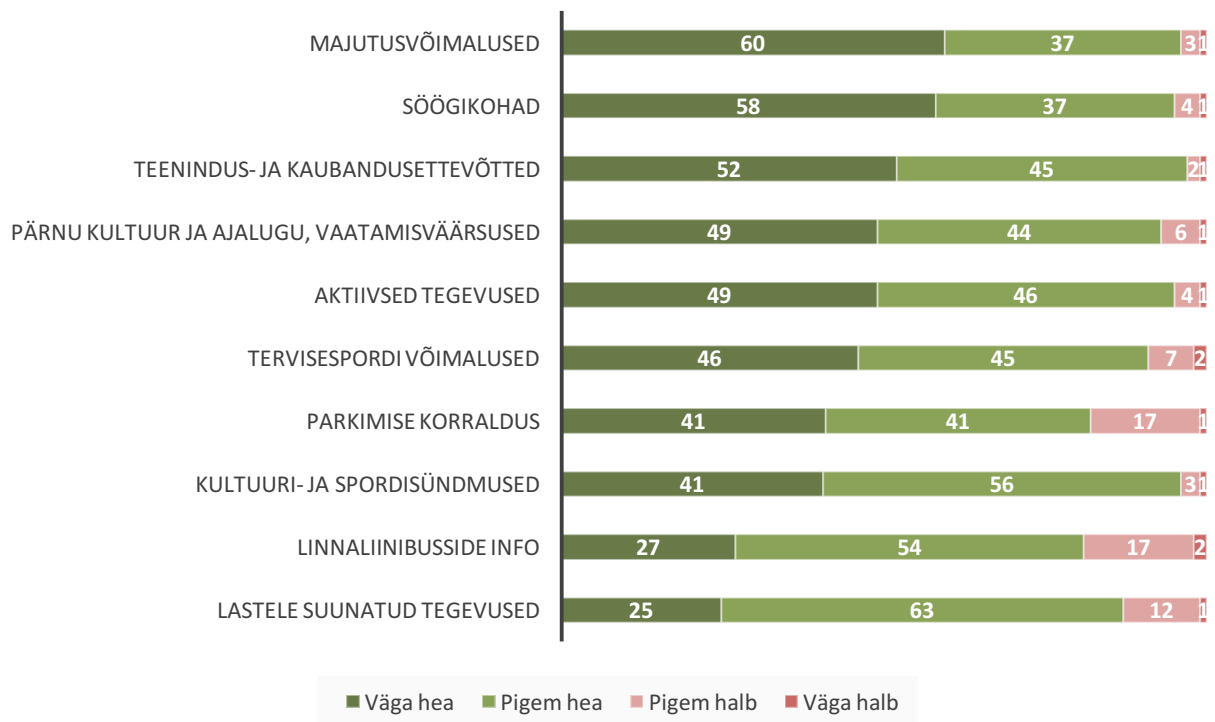


Joonis 8. Peamised infokanalid (n=253; %).

2.2. Hinnangud info kättesaadavusele

Uurides erinevat liiki info kättesaadavust, ilmnas, et suur hulk vastajaid ei oska erinevate valdkondade osas seisukohta võtta, kuna ei ole proovinud vastavatel teemadel infot leida – teenindus- ja kaubandusettevõtete kohta ei olnud infot otsinud 2/3, kultuuri- ja spordisündmuste kohta 62% ning aktiivsete tegevuste osas 51% vastajatest. Lastele suunatud tegevuste info vastu polnud huvi tundnud 42%, Pärnu kultuuri ja ajaloo ning vaatamisväärsuste 38%, linnaliinibusside info 31%, söögikohtade 27%, tervisespordi võimaluste 19%, majutusvõimaluste 17% ning parkimise korraldust puudutava teabe vastu kümnenik vastajatest.

Pärnu linna erinevaid valdkondi puudutava info kättesaadavuse osas on järgnevalt käsitletud vaid nende külastajate hinnanguid, kellel oli vastavatel teemadel info otsimisega kokkupuuteid (Joonis 9).



Joonis 9. Hinnangud info kättesaadavusele Pärnu linna kohta erinevates valdkondades (%).

Üldiselt hinnatakse info kättesaadavust Pärnu linna erinevate valdkondade kohta kõrgelt – kümnest käsitletud valdkonnast kuue puhul oli positiivsete hinnangute osakaal (“väga hea” + “pigem hea”) üle 90% (Joonis 8). Enim ollakse rahul info kättesaadavusega majutusvõimaluste (97%), teenindus- ja kaubandusettevõtete (97%) ning aktiivsete tegevuste (95%) kohta. Teiste valdkondadega võrreldes enim rahulolematust (“väga halb” + “pigem halb”) väljendati aga linnaliinibusside info (19%), parkimise korralduse (18%) ning lastele suunatud tegevuste (13%) osas.

Võrreldes varasemate uuringuga on probleemid info kättesaadavusega endiselt samades valdkondades: ühistransport, parkimine, lastega seotud tegevused ja sportimisvõimalused.

Välituristide hinnangud info kättesaadavusele Pärnu linna kohta on kõigis hinnatud valdkondades siseturistidega võrreldes paremad – väga rahulolevate vastajate osakaalud on märkimisväärselt kõrgemad ning rahulolematute osakaalud madalamad (Joonis 10). Olulised erinevused puudusid vaid linnaliinibusside info kättesaadavuse osas.



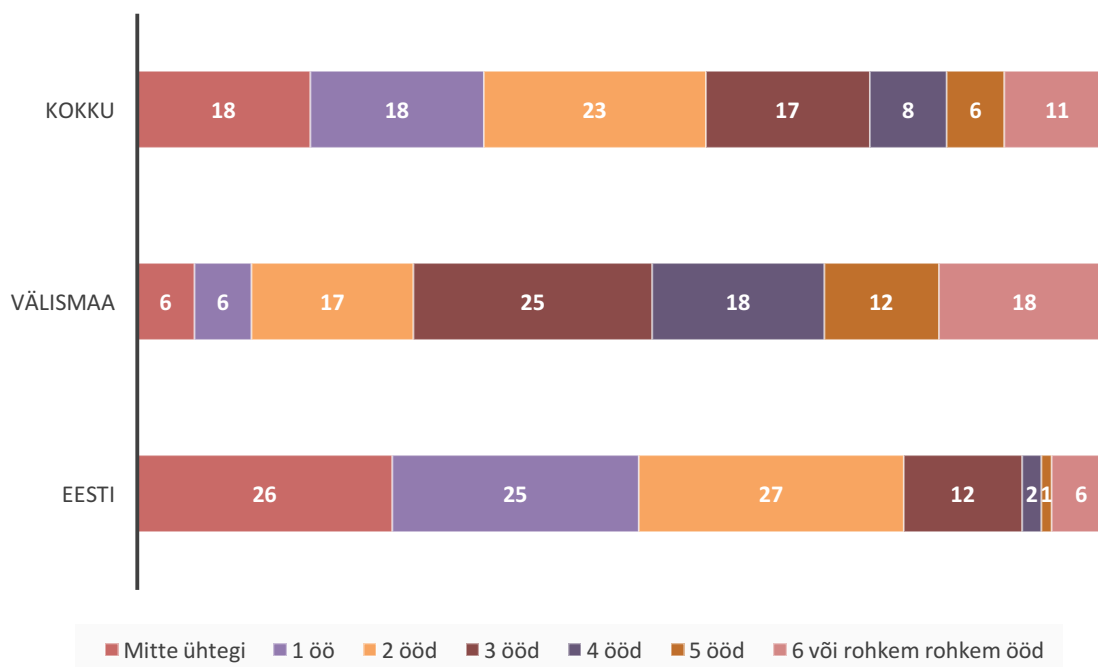
Joonis 10. Hinnangud info kättesaadavusele Pärnu linna kohta erinevates valdkondades sise- ja välituristide lõikes (%).

3. Majutus

Majutusvaldkonna osas käsitleti antud uurigu raames ühe- ja mitmepäevakülastuste osakaalu ning ööbimiste arvu, mitmepäevakülastajate majutuskohhti ning nende broneerimise viise.

3.1 Ühe- ja mitmepäevakülastused

Uuringus osalenud Pärnu suveturistidest ööbis Pärnus vähemalt ühe öö ligi 80% (Joonis 11). Kui siseturistidest oli mitmepäevakülastajaid ligi $\frac{3}{4}$, siis välisturistidest 94%. Samuti oli väliskülastajate Pärnus viibitud ööde arv siseturistidega võrreldes suurem.

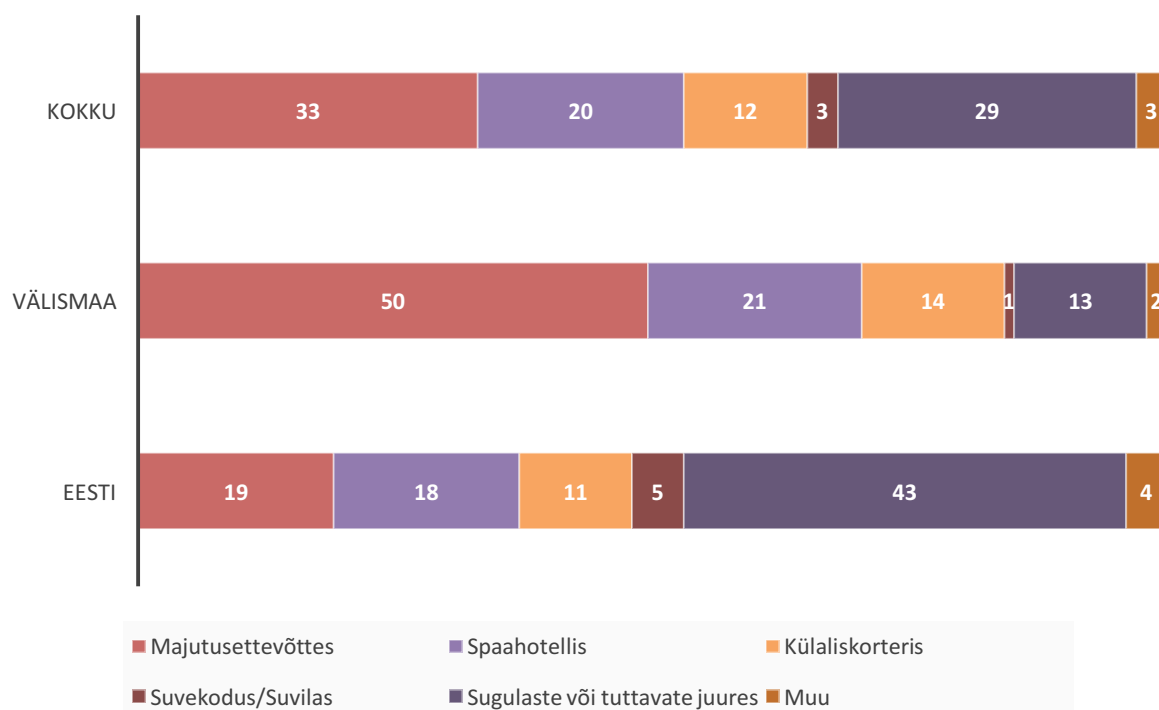


Joonis 11. Pärnus viibitud ööde arv (%).

3.2 Majutuskohad

Mitmepäevakülastajad ööbisid kõige sagedamini majutusasutustes (33%) ja sugulaste või tuttavate juures (29%), sealjuures kasutasid neist esimest võimalust oluliselt sagedamini välis- ning teist siseturistid (Joonis 12).

Nii spaahotellis kui külaliskortoris ööbisid veidi sagedamini välismaalased, samas kui eestimaalaste seas oli enam levinud ööbimine oma suvilas või suvekodus. Muude ööbimiskohtadena toodi välja näiteks telk, (matka)auto, oma korter.

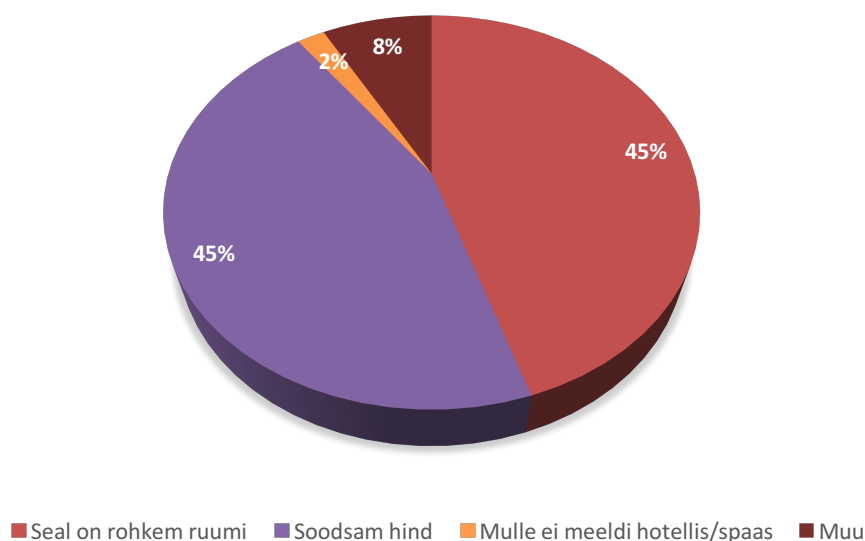


Joonis 12. Mitmepäevakülastajate majutuskohad Pärnus (n=411, %).

Võrreldes varasema uuringuga on välismaalaste seas rohkem korduvkülastajaid kui 2016. aastal.

Külaliskorterites ööbijatelt küsiti ka selle majutuskoha hotellile või spaale eelistamise põhjuseid, milleks osutasid eelkõige eelpooltoodutega võrreldes suurem ruumikus ja soodsam hind (Joonis 13).

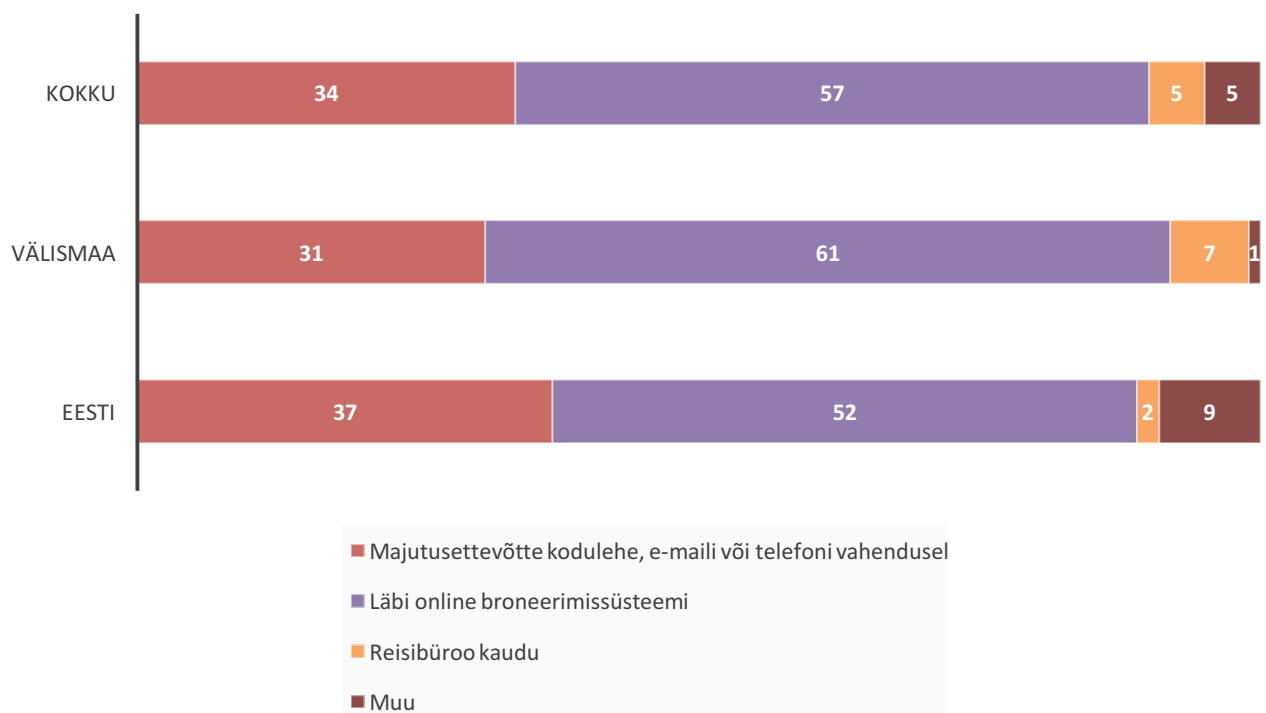
Külaliskorterite eelistamise põhjused ei eristunud lähtuvalt sellest, kas tegemist oli välis- või siseturistidega.



Joonis 13. Hotellile või spaale majutuskohana külaliskorteri eelistamise põhjused (n=51, %).

Muude põhjustena toodi välja, et külaliskorter on hotelli ja spaaga võrreldes mugavam, parim variant reisides kolme lapsega ning seal ööbimine seoses koolitusega.

Majutuskoha eelnevalt broneerinud mitmepäevakülastajad eelistasid seda teha läbi online broneerimissüsteemi (57%), millele järgnes populaarsuselt broneerimine majutusettevõtte kodulehe, e-posti või telefoni vahendusel (34%) (Joonis 14). Väliskülastajad eelistasid siseturistidega võrreldes sagedamini broneerimist online süsteemi ja reisibüroo kaudu, samas kui Eesti sisesed külastajad kasutasid broneeringu tegemisel enam majutusettevõtte kodulehte või suhtlust e-posti ja telefoni teel ning teiste isikute kaudu (variant “muu”).



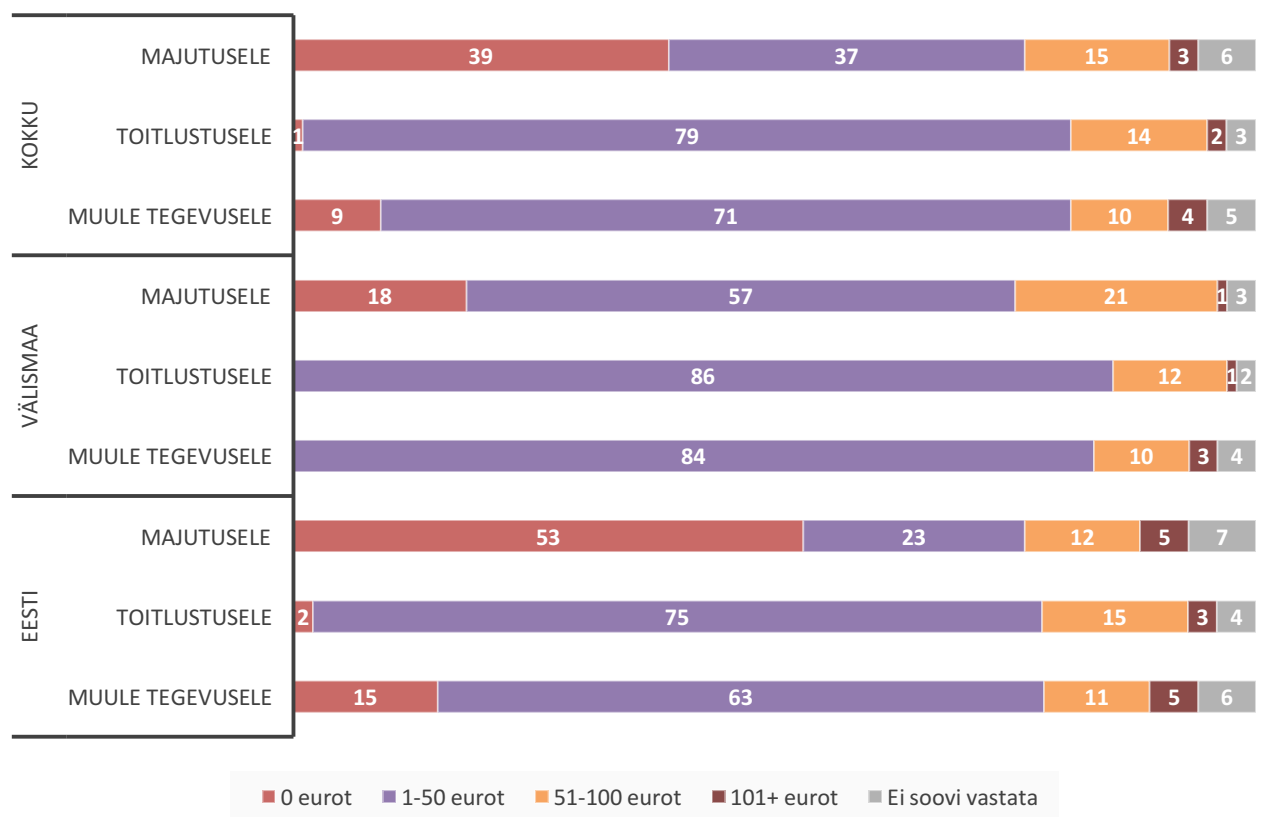
Joonis 14. Majutuskoha broneerimise viisid (n=284, %).

3. Reisikulud

Pärnu külastajatelt uuriti ka seda, kui palju nad plaanivad hetkel toimuva reisi käigus (silma- silma intervjuud) kulutada või kulutasid oma viimasel reisirännus (veebipaneelil vastajad) päevas ühe inimese kohta majutusele, toitlustusele ning muudele tegevustele.

Üldse ei soovitud raha kulutada kõige sagedamini majutusele, mille põhjuseks olid nii ühepäevakülastused kui ööbimine kas sugulaste ja tuttavate juures või oma suvekodus.

Pärnu külastajad olid valmis kõige sagedamini kulutama päevas ühe inimese kohta kuni 50 eurot majutusele (juhul kui sellega kaasnesid kulud), kuni 50 eurot toitlustusele ja kuni 50 eurot muudele tegevustele (Joonis 15).



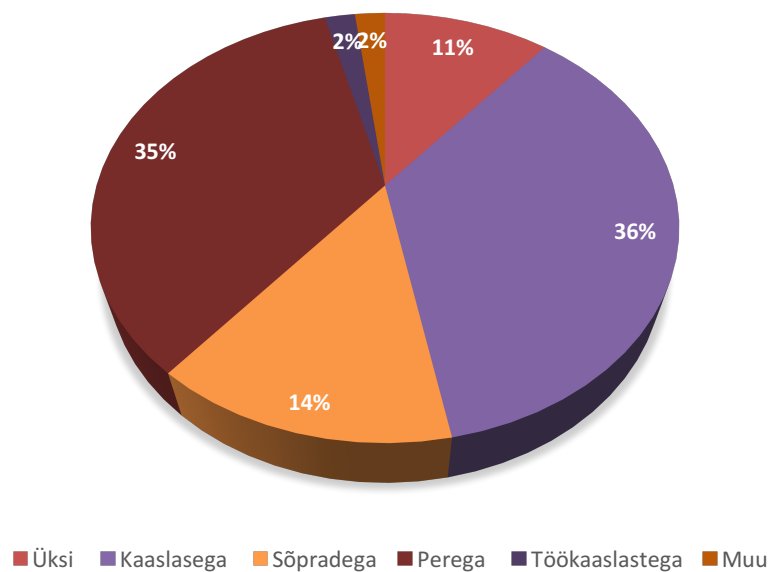
Joonis 15. Viimase Pärnu reisi planeeritud/tegelikud reisikulud päevas ühe inimese kohta (%).

Võrreldes sise- ja välisuristide kulutusi, ilmnes, et eestimaalaste seas on oluliselt enam neid, kes ei tee majutusele ega muudele tegevustele üldse kulutusi, mis seostub nii suurema ühepäevakülastajate osakaalu kui sugulaste ja tuttavate juures ööbimise ning Pärnu külastamise just nendega seotud tegevuste eesmärgil. Välisuristid kulutasid siseturistidest sagedamini majutusele ka 51-100 eurot päevas inimese kohta (21% vs 12%), samas kui siseturistide seas oli veidi enam majutusele üle 100 euro päevas inimese kohta kulutanuid (5% vs 1%).

4. Reisikaaslased Pärnu külastusel

Kõigilt külastajatelt uuriti, kellega koos on nad Pärnut külastamas/külastanud ning juhul, kui seda tehti koos perega, täpsustati ka kaasasolevate alaealiste laste arv.

Kõige sagedamini külastati Pärnut koos kaaslase või perega, 14% oli tulnud sinna aega veetma koos sõpradega ning veidi üle kümnendiku üksinda (Joonis 16). Koos töökaaslastega või muus koosseisus² oli Pärnusse tulnud harva.



Joonis 16. Reisikaaslased viimasel Pärnu külastusel (%).

Reisikaaslate osas ei ilmnenud olulisi erinevusi lähtuvalt sellest, kas külastajad olid pärit Eestist või mõnest välisriigist.

Alaealiste lastega Pärnu külastajaid oli peredega reisijatest $\frac{3}{4}$, kellest omakorda 35% oli kaasas üks, 52% kaks ja 13% kolm last. Siseturistid külastasid Pärnut sagedamini koos alaealiste lastega kui välituristid. Kaasas olnud laste arv ei olnud samas aga Eesti siseste ja väliskülastajate vahel olulisi erinevusi.

² Variandi “muu” all toodi põhiliselt välja etteantud vastusevariantide erinevaid kombinatsioone.

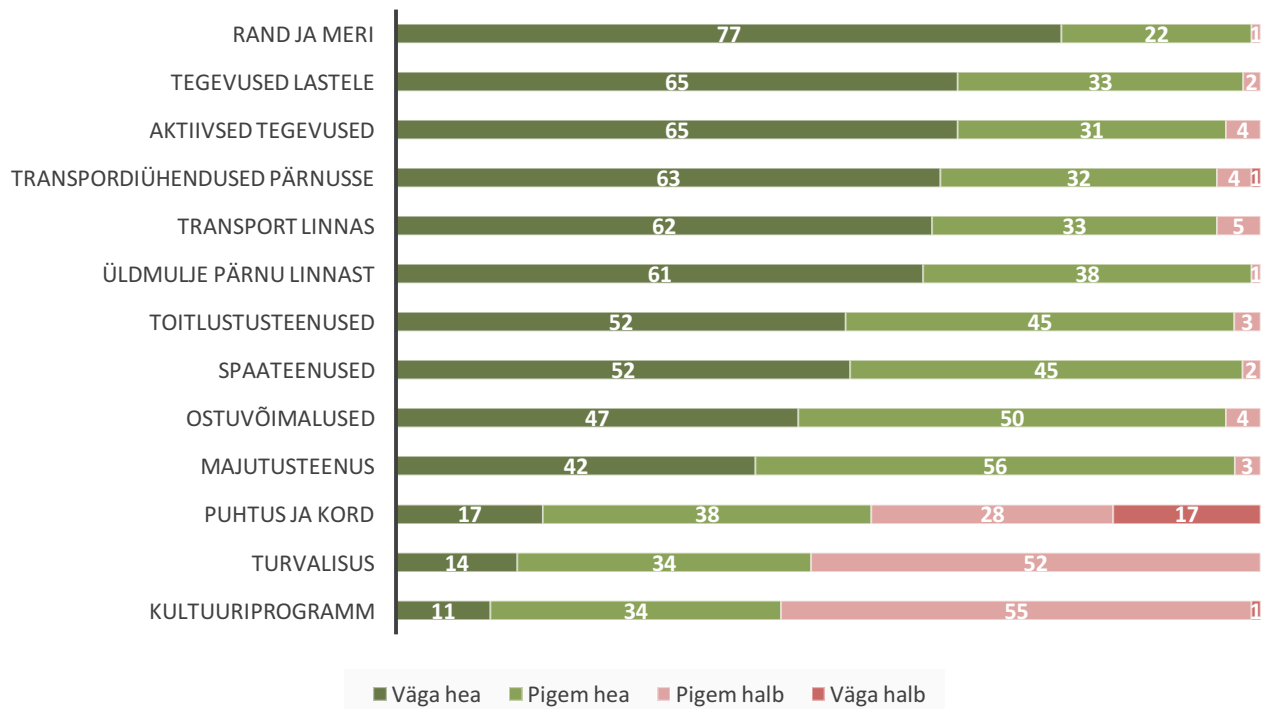
5. Üldine rahulolu Pärnu kui turismi sihtkohaga

Hinnates üldist rahulolu Pärnu kui turismi sihtkohaga, uuriti külastajate arvamust linnaga seotud erinevate aspektide osas, millega ollakse enim ja vähim rahul, millised märksõnad Pärnuga seonduvad, kuivõrd soovitatakse Pärnu linna külastamist oma sõpradele või tuttavatele (soovitusindeks) ning millised on vastajate endi Pärnu linna külastamise plaanid tulevikus.

5.1 Rahulolu Pärnu linna erinevate aspektidega

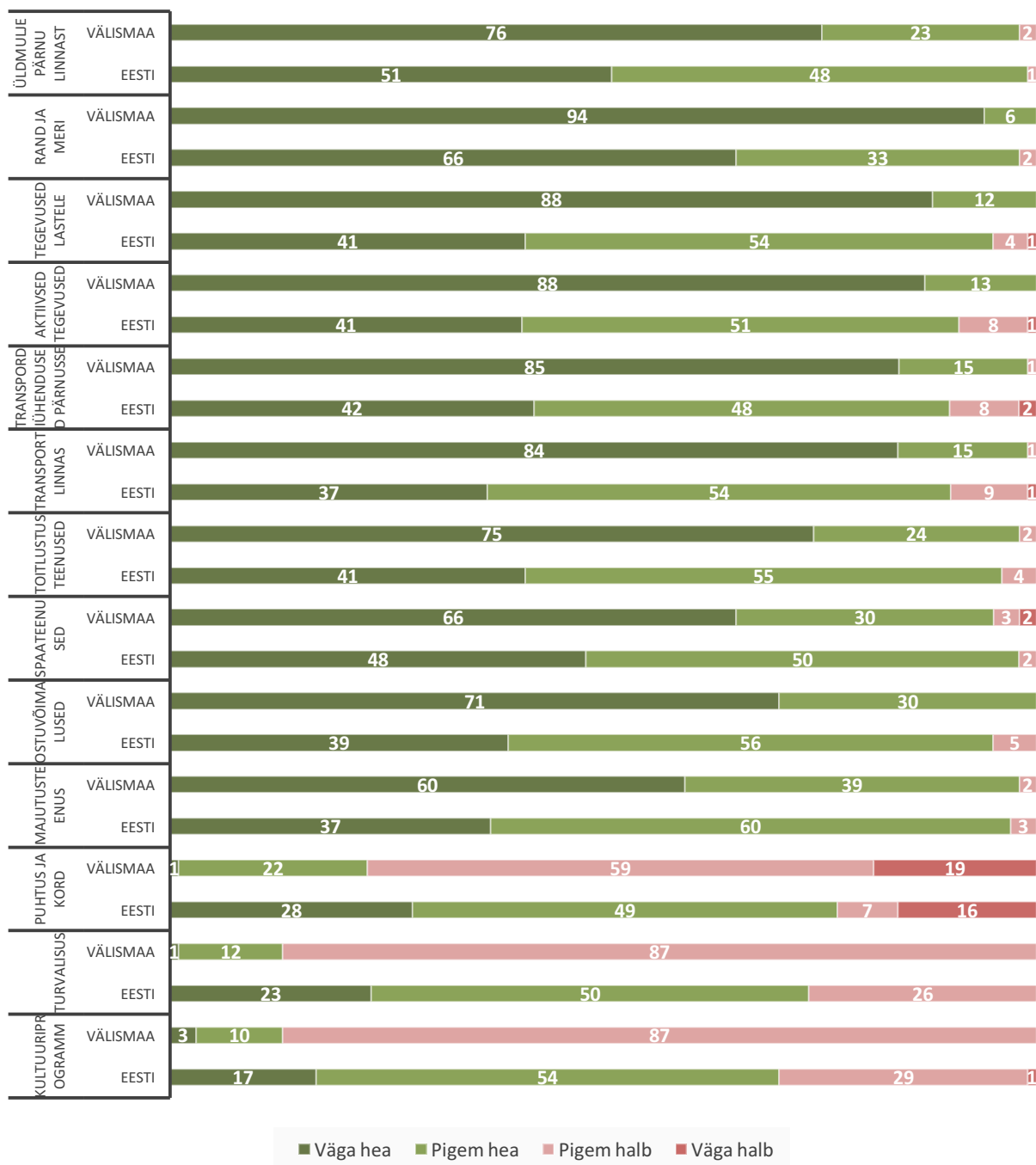
Pärnu linna erinevate aspektidega rahulolu osas on võetud arvesse vaid nende vastajate hinnanguid, kes omasid antud valdkondadega kokkupuudet ja oskasid neile hinnanguid anda. Seega välja on jäetud „puudub kokkupuude/ei oska öelda” osakaalud, mis varieerusid 2% ranna ja mere puhul kuni 53%-ni transpordile antud hinnangute osas.

Kõige kõrgemaid rahuloluhinnanguid sai Pärnuga seotud aspektidest ülekaalukalt enim rand ja meri, millega oli väga rahul ligi 80% külastajatest (Joonis 17). Ka enamiku teiste hinnatud valdkondade puhul ulatusid positiivsete hinnangute („väga hea”+„pigem hea”) osakaalud üle 90%. Selgelt eristusid siinkohal aga kolm valdkonda – puhtus ja kord, turvalisus ning kultuuriprogramm – mille puhul oli rahulolematuid („väga halb”+„pigem halb”) külastajaid ligi 50%.



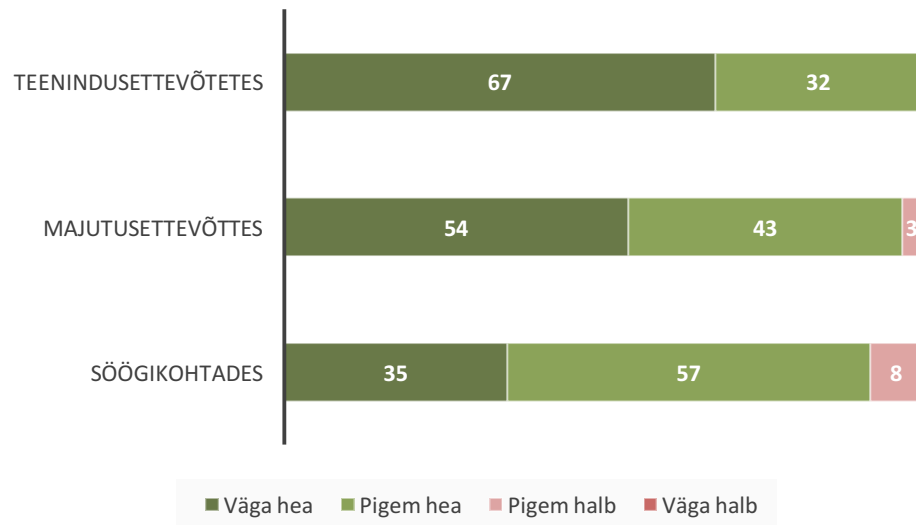
Joonis 17. Külastajate rahulolu erinevate Pärnu linna aspektidega (%).

Väliskülastajad olid pea kõigi Pärnu linnaga seonduvate aspektidega siseturistidega võrreldes oluliselt rahulolevamad, erandiks olid siinkohal vaid kolm valdkonda – puhtus ja kord, turvalisus ja kultuuriprogramm – mille puhul oli välituristide rahulolematus siseturistidest suurem (Joonis 18).



Joonis 18. Külastajate rahulolu erinevate Pärnu linna aspektidega päritoluriigi lõikes (%).

Teeninduskultuuri hinnatakse kõige kõrgemalt teenindusettevõtetes ning madalamalt söögikohtades (Joonis 19).



Joonis 19. Hinnangud Pärnu linna teeninduskultuurile teenindus- ja majutusettevõtetes ning söögikohtades (%)³.

Nii majutus- kui teenindusettevõtete teeninduskultuuri hindasid siseturistidega võrreldes oluliselt kõrgemalt väliskülastajad, mida ilmestasid kõrgemad hinnangute “väga hea” ja madalamad “pigem hea” osakaalud. Söögikohtade osas aga olulised erinevused päritoluriigi lõikes puudusid.

³ Hinnangute jaotusest on välja jäetud “ei oska öelda/puudub kokkupuude” osakaalud.

5. 2 Pärnu linnaga seonduvad märksõnad

Kõigil uuringus osalenud Pärnu külastajatel paluti nimetada kolm märksõna, mis neile Pärnuga seonduvad. Ülekaalukalt enim seostusid külastajatele Pärnu linnaga rand, meri ja puhkus (Tabel 2).

Tabel 2. Pärnuga seonduvad märksõnad (nimetati 3).

Märksõna	Mainitud kordade arv
Rand	292
Meri	143
Puhkus	122
Meelelahutus	93
Spaa ja hotellid	81
Pere ja sõbrad	63
Suvi ja soojus	39
Eesti	36
Päike	30
Arhitektuur	30
Steffani pizza	29
Toit ja jook	28
Pargid ja roheline	25
Sportimistingimused ja spordiüritused	22
Kaubandus	18
Suvepealinn	18
Pärnu jõgi ja muul	17
Endla Teater	16
Ilus ja hubane linn	16
Meeldivad inimesed	14
Rahu	10
Turistid	10
Lottemaa	8
Puhtus	6
Promenaad	6

5. 3 Pärnu linnas enim ja vähim meeldivad asjaolud

Pärnu linna külastajatelt uuriti ka seda, mis neile Pärnus kõige rohkem meeldib ning millega nad rahul ei ole. Enim meeldivaid aspekte oskas nimetada $\frac{3}{4}$ vastajatest ning neljandik tõi välja ka mõne asjaolu, millega ta Pärnu linnas rahul ei ole.

Pärnu linna juures kõige rohkem meeldivate aspektidena toodi sagedaimini välja randa, millele järgnesid asjaolu, et Pärnu on ilus ja meeldiv väikelinn ning meri (Tabel 3).

Lisaks toodi meeldivate aspektidena välja atmosfääri, rohelist ja puhas õhku, toredaid inimesi, meelelahutust, arhitektuuri ja miljööd, spaad ja hotelle, puhtust, rahu, head ilma, söögikohti, hubasust,

Steffani pizdat, rannaäärset ala, promenaadi, teatrit, jõge ja muuli, jalgrattaga sõitmise võimalusi, perega ajaveetmise võimalusi, hindu ja kaubandust.

Tabel 3. Pärnu linnas enim meeldinud aspektid.

<i>Enim meeldinud aspekt</i>	<i>Mainitud kordade arv</i>
Rand	130
Ilus ja meeldiv väikelinn	46
Meri	43
Atmosfäär	36
Rohelus ja puhas õhk	32
Toredad inimesed	31
Meelelahutus	26
Arhitektuur ja miljö	25
Spa, hotell	23
Puhtus	15
Rahu	12
Hea ilm	11
Söögikohad	11
Hubasus	10
Steffani pizza	8
Rannaäärne ala	8
Promenaad	6
Teater	5
Jõgi ja muul	4
Jalgrattaga sõitmise võimalused	3
Perega ajaveetmise võimalused	3
Hinnad	3
Kaubandus	2
Muu	3

Uurides seda, millega Pärnu linnas rahul ei olda, ilmnisid probleemid eelkõige parkimise, aga ka ühistranspordisüsteemi, teede ja teenindusega (Tabel 4).

Tabel 4. Asjaolud, millega Pärnu linnas rahul ei olda.

<i>Asjaolu</i>	<i>Mainitud kordade arv</i>
Parkimine	25
Ühistranspordisüsteem	14
Teede olukord ja teeremondid	12
Teenindus	12
Hinnad	9
Ülerahvastatus	9
Toitlustus	7
Liiklus	5
Sessoonsus	4
Turvalisus	4
Muu	22

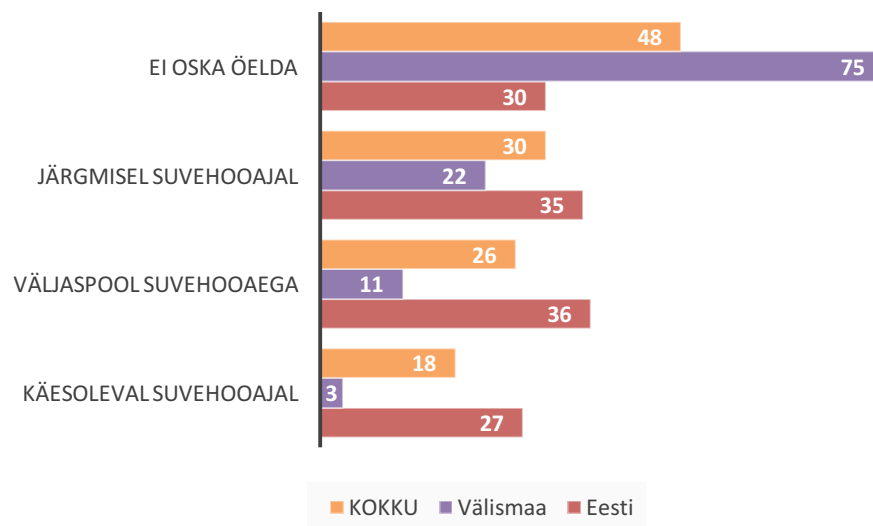
Spetsiifilisemalt toodi parkimise valdkonnas välja parkimiskohtade vähesust kesklinnas ja rannapiirkonnas (15 vastajat), tasuta parkimist (8 vastajat) ja parkimise kõrget hinda (2). Teede ja liikluse valdkonnas nähti probleemina auklikke teid (3 vastajat), võrdväärseid ristmikke (2), liigseid teeremonte (5), müra (1), kergliiklusteede vähesust ja autode eelistamist jalgratturitele (4) ning liiga tihedat liiklust Pärnu ümbruse maanteedel (2).

Ühistranspordile heideti ette linnaliinide liiga kõrget piletihinda (5 vastajat), otseliinide puudust (3) ja infopuudust (1). Probleemi nähti ka selles, et puuduvad head ühendused teiste Eesti asulatega (1) ning rongiliiklus on liiga aeglane (3). Toitlustusettevõtte teeninduse puhul toodi esile teenindajate puudust, liiga pikki ooteaegu restoranides ning teenindajate suhtlemisprobleeme.

Osad turistid tõid lisaks välja, et toidu, hotellide ja takso hinnad on liiga kõrged, linn on suvel ülerahvastatud, turism on liiga hooajaline, toitlustuskohtade toit on liiga üksluine ning toitlustuskohad suletakse liiga vara. Mõned turistid muretsesid ka oma füüsilise turvalisuse pärast, muuhulgas tehti ettepanek, et rannas võiksid olla lukustatavad panipaigad.

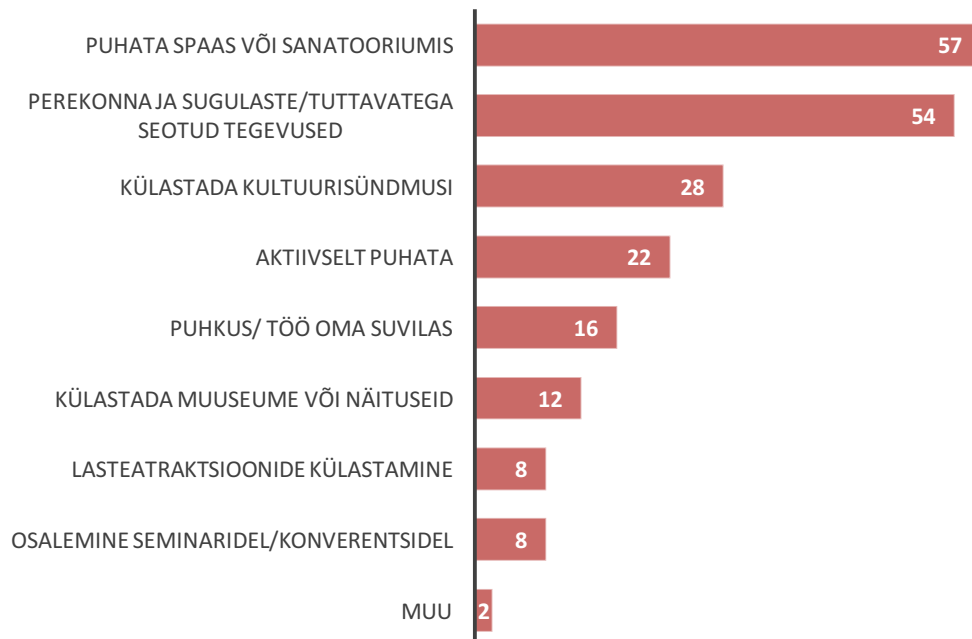
5. 4 Pärnu linna külastamise plaanid tulevikus

Pärnu linna 2018. aasta suvel külastanud sise- ja välis turistid plaanivad tulevikus Pärnusse tagasi tulla (99,6%). $\frac{3}{4}$ välis- ning ligi pooltel siseturistidel puuduvad järgmise külastamise aja osas täpsemad plaanid, kuid siseturistid väljendavad samas siiski sagedamini soovi külastada Pärnut nii uuesti 2018. aasta kui järgmisel suvehooajal ning ka väljaspool seda (Joonis 20).



Joonis 20. Plaanitav Pärnu linna uuesti külastamise aeg (%).

Väljaspool suvehooaega Pärnut uuesti külastada plaanivatelt turistidelt uuriti ka, mida nad kavatsevad Pärnus sel ajal teha. Suvehooaja välistel külastustel plaanitakse enim puhata spaas või sanatooriumis ning osaleda perekonna, sugulaste ja tuttavatega seotud tegevustes, mille tõid välja enam kui pooled väljaspool suvehooaega Pärnut külastada planeerivad turistid (Joonis 21).



Joonis 21. Väljaspool suvehooaega Pärnut külastada soovijate planeeritud tegevused (n=129; %).

Väljaspool suvehooaega Pärnut külastada plaanivate sise- ja välisturistide planeeritud tegevustes esines olulisi erinevusi vaid perekonna, sugulaste ja tuttavatega seotud tegevustes, mida kavandas 61% sise- ja 18% välisturiste.

5. 5 Pärnu linna külastamise soovitamise teistele

Pärnu linna soovitamist uuriti soovitusindeksi metoodika alusel, mis põhineb asjaolul, et kui inimene kedagi või midagi oma sõbrale, tuttavale soovitab, siis ta võtab vastutuse soovitatu kvaliteedi eest. Seega soovitab ta ainult seda, mille headuses on ta läbi oma kogemuse kindel.

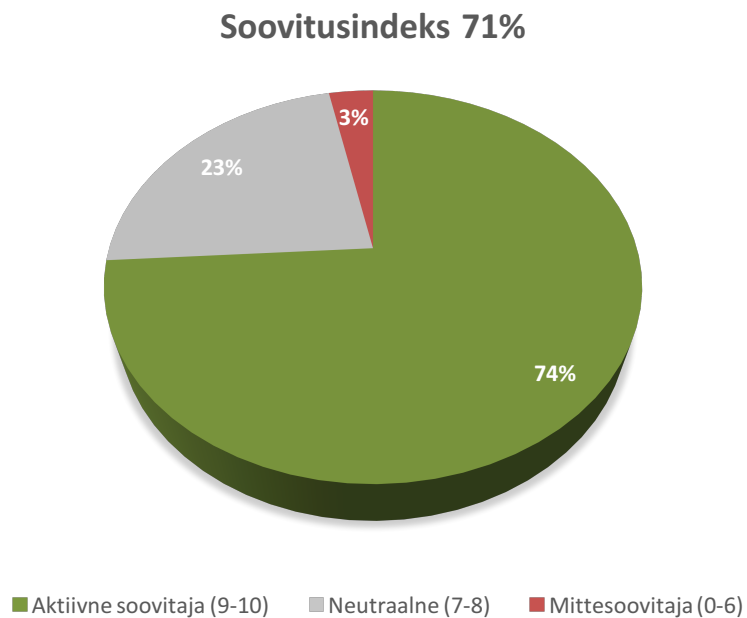
Soovitusindeksi (SI) väärtus on ühes konkreetses küsimuses, mis oli antud uuringu puhul **"Kas Te soovitaksite Pärnu linna külastamist oma sõbrale või heale tuttavale?"**

Hinnanguskaala oli 0-10, kus kindlateks soovitajateks peetakse 9-10 palli andnuid ja mittesoovitajateks 0-6 palli andnuid. Hinnanguskaalal 7-8 palli andnuid peetakse passiivseteks (neutraalseteks) ja nende hinnangut ei võeta soovitusindeksi arvutamisel arvesse.

Soovitusindeks arvutatakse lahutustehtena, kus soovitajate osakaalust lahutatakse mittesoovitajate osakaal ($SI = \text{soovitajate \%} - \text{mittesoovitajate \%}$). Soovitusindeks võib jääda vahemikku -100% kuni +100%. Heaks soovitusindeksiks peetakse nullist suuremat tulemust, suurepäraseks alates 50%.

Pärnu linna soovitusindeksiks kujunes 71%, mida võib pidada väga heaks tulemuseks (Joonis 22). Aktiivseid soovitajaid oli ligi $\frac{3}{4}$, neutraalseks jäi oma hinnangutes veidi alla neljandiku ning mittesoovitajaks kvalifitseerus vaid 3% vastajatest. 10-palli skaalal maksimaalse hinde andis Pärnu

linna külastamise soovitamisel sõpradele või headele tuttavatele 38% ning 9-pallise hinnangu andjaid oli 36%.



Joonis 22. Pärnu linna külastamise soovitamine sõpradele/headele tuttavatele (soovitusindeks; %).

Järeldused ja soovitused

Pärnu linna üheks võtmesektoriks on turism⁴. Pärnu on kuurortlinn, mis baseerub ajalooliselt väljaarenenud traditsioonidele, headele looduslikele tingimustele (pikk rannajoon ja mitmed jõed), soodsale geograafilisele asukohale (soe merevesi suvel), olemasolevale taristule ja kohalike inimeste oskustele ja teadmistele. Pärnut külastavad suvel nii sise- kui ka välituristid, kellest enamik on käesoleva uuringu põhjal rahulolevad korduvkülastajad. Kuigi Pärnu turistid külastavad ka teisi Eesti linnu nagu Tallinn, Haapsalu, Tartu, Viljandi ja Kuressaare, tulevad nad ikka ja jälle Pärnusse tagasi.

Kõige enam külastatakse Pärnut rannapuhkuse eesmärgil, kuid tullakse ka oma suvekodusse ning perekonna ja tuttavatega aega veetma. Lisaks on olulisel kohal üritused ja spaakülastused. Pärnut külastatakse suvel aga väga vähe seoses konverentsidega, samuti ka vaatamisväärsuste, näituste ja muuseumite külastuste eesmärgil. Pärnumaa turismi- ja puhkemajanduse arengukava näeb ette, et Pärnu linnal tuleks võtta suund „uue turismi” lainele. Kui „vana turism” on massidele suunatud, standardiseeritud ning jäikade tootepakettidega, siis „uue turismi” peamine fookus on autentsel külastuselamusel, mille aluseks on targalt segmentitud turg. Uuringust selgub, et Pärnus on siiski ülekaalus „vana turismi” eesmärgiga külastajad, kes on tulnud linna nautima ilusa ilma, mere ja ranna pärast. Seega tuleks rohkem arendada kõrval- ja lisateenuseid, mis paneksid inimesi külastama Pärnut ka nõ külmade ilmadega.

Enamik Pärnu külastajaid on linnaga rahulolevad. Rahul ollakse ranna, lastele suunatud tegevuste ja aktiivse puhkuse võimalustega, linnade vahelise ja linnasisese ühistranspordiga, toitlustus-, spaa ja majutusteenuste ning ostuvõimalustega.

Kuid on siiski ka valdkondi, mida turistide arvates võiks parandada. Kolmandik Pärnu turistidest külastavad linna eesmärgiga osaleda mõnel üritusel, kuid siiski on suur hulk turiste, eriti välituriste, rahulolematud Pärnu suvise kultuuriprogrammiga. Samas on kõige populaarsemad üritused suunatud väga varieeruvale sihtrühmale: Augustiunetus, Pärnu Hansapäevad ning Weekend Festival Baltic. Kuna antud uuringus ei küsitud rahuloluhinnangutele selgitusi, ei ole ka teada, mis täpsemalt rahulolematust põhjustas.

Uuringust selgus, et välituristid on siseturistidest sagedamini rahulolematud nii turvalisuse, puhtuse kui korraga Pärnu linnas. Lisaks on nii sise- kui ka välituristidele oluliseks probleemiks Pärnus liiga kallis parkimine ja parkimiskohtade vähesus kesklinnas ja ranna piirkonnas. Mõnede külastajate arvates vajavad Pärnu linna teed korrastamist, võrdväärsete ristmike osakaalu võiks vähendada, maanteedel võiks olla vähem teeremonte ning kergliiklusteid võiks olla veelgi rohkem. Osade turistide hinnangul on toit, ühistransport, majutus ning taksoteenus liiga kallid.

Pärnumaa turismi- ja puhkemajanduse arengukava üks eesmärke on arendada kohaliku toidu valdkonda. Käesolevast uuringust selgub siiski ka mitmeid kitsaskohti toitlustusvaldkonnas. Mõnede turistide arvates on suvehooajal toitlustussektoris puudu teenindajatest, mis omakorda mõjub halvasti teeninduskvaliteedile. Kohvikutes on pikad ootejärjekorrad ning esineb ka kommunikatsiooni probleeme. Turistid ootavad, et Pärnu kohvikutes oleks varieeruvamad menüüd ning oleks ka rohkem

⁴ Pärnu arengukava 2019-2035

lapsesõbralikumaid toitlustusettevõtteid. Samuti soovitakse, et suvel oleks rohkem söögikohti avatud ka hilistel õhtutundidel. Ehk tasuks rohkem mõtestada ka arengukavas väljatoodud mõistet „kohalik toit“, sest käesolevas uuringus tuli selles valdkonnas esile vaid Steffani pizzarestorani populaarsus.

Kõige enam otsivad turistid Pärnu linna kohta infot sotsiaalmeediast. Välituristid otsivad lisaks infot ka reisiportaalidest, siseturistid aga Pärnu linna kodulehelt. Sarnaselt varasematele aastatele ootavad turistid endiselt rohkem infot kesklinna ja rannaala parkimiskorralduse, ühistranspordi, lastele suunatud tegevuste ja sportimisvõimaluste kohta. Seega tasuks antud valdkondades rohkem infot kommunikeerida.

Ligikaudu pooled sise- ning 2/3 välituristidest öövivad majutusettevõtetes, kümnendik nendest peatub külaliskorterites, kuna seal on kas soodsamad hinnad või hotellitoast rohkem ruumi. Pärnu suveturistid on kõige sagedamini valmis kulutama päevas ühe inimese kohta kuni 50 eurot majutusele, kuni 50 eurot toitlustusele ja kuni 50 eurot muudele tegevustele.

Võrreldes varasema uuringuga joonistub selgelt välja, kuivõrd mõjutab turistide rahulolu Pärnu linnaga ilm. Kui 2016. aastal toodi Pärnu puhul negatiivsena enim välja külma ilma, siis 2018. aasta väga ilusate ilmadega joonistusid välja teised nõrgemad aspektid: parkimine, teedega seonduv, ühistransport jne.

Kokkuvõttes võib aga öelda, et Pärnu suvekülastaja on linnaga rahulolev, mida kinnitab ka väga kõrge 71% soovitusindeksi tulemus – linna külastatakse meeleldi ise ning soovitatakse seda teha ka oma sõpradel.