

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduskond
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut

Tartu kuvand reisisihtkohana kohalike ja välismaiste turismiekspertide seas

Bakalaureusetöö
(4 AP)

Autor: Maarja Ojamaa
Juhendaja: Margit Keller, PhD

Tartu
2009

Sisukord

Sissejuhatus.....	5
1. Töö teoreetilised ja empiirilised lähtekohad.....	7
1.1. Turism.....	7
1.2. Reisisihtkoha maine ja selle tekkimine	9
1.2.1. Võimalikud takistused positiivse maine kujunemisel.....	11
1.3. Sihtkoha bränd ja brändimine	12
1.4. Teised uuringud sarnastel teemadel	15
1.5. Uuringu objekt: Tartu reisisihtkohana.....	16
1.5.1. Turismistatistika Eestis ja Tartus	17
2. Uurimisküsimused.....	19
3. Meetod ja valim.....	20
3.1. Meetod.....	20
3.2. Valim.....	21
3.2.1. Kohalikud turismiekspertid.....	21
3.2.2. Välismaised turismiekspertid.....	22
4. Tulemused	24
4.1. Ekspertide hinnang Tartule kui reisisihtkohale.....	24
4.1.1. Tartu tuntus tema põhisihtturgudes.....	24
4.1.2. Tartu üldpilt	26
4.1.3. Tartu tugevused ja nõrkused reisisihtkohana.....	26
4.1.4. Tartu senine areng ja Tartu viie aasta perspektiivis.....	35
4.2. Tartu positsioneerimine.....	36
4.2.1. Tartu positsioneerimine Eesti kontekstis	36

4.2.2.	Tartu sihtrühmad.....	38
4.2.3.	Reisitüüp, mille jaoks Tartu sobivaim reisisihtkoht on	41
4.2.4.	Sõnumid, mida võiks edastada Tartu bränd.....	42
4.3.	Tartu turunduskommunikatsioon ja turismiarenduskorraldus.....	43
4.3.1.	Turundus	43
4.3.2.	Turismiarenduskorraldus	46
4.3.3.	Turismiekspertide tõlgendused visuaalide põhjal Tartu kommunikatsioonis kasutatavatest logodest ja trükistest.....	48
5.	Järeldused ja diskussioon.....	52
5.1.	Järeldused.....	52
5.1.1.	Üldhinnang Tartule kui reisisihtkohale.....	52
5.1.2.	Tartu tugevused ja nõrkused reisisihtkohana.....	52
5.1.3.	Tartu positsioneerimine	54
5.1.4.	Tartu turunduskommunikatsioon ja turismiarenduskorraldus	57
5.2.	Kriitika uurimismeetodile ja uuringule	59
5.3.	Praktilised soovitused Tartu turismiturundusega seotud organisatsioonidele.....	60
	Kokkuvõte.....	63
	Summary	65
	Kasutatud kirjandus	67
	Lisad.....	71
	Lisa 1. Marika Kooliga tehtud intervjuu transkriptsioon.....	71
	Lisa 2. Kaja Allilenderiga tehtud intervjuu transkriptsioon.....	89
	Lisa 3. Liina Laariga tehtud intervjuu transkriptsioon.....	100
	Lisa 4. Kristiina Ojamaaga tehtud intervjuu transkriptsioon	112

Lisa 5. Kairi Ustaviga tehtud intervjuu transkriptsioon.....	122
Lisa 6. Elina Aroga tehtud intervjuu transkriptsioon.....	169
Lisa 7. Neil Tayloriga tehtud intervjuu transkriptsioon.....	190
Lisa 8. Ole Rasmusseniga tehtud intervjuu transkriptsioon.....	204
Lisa 9. Andrei Volkoviga tehtud intervjuu transkriptsioon	217
Lisa 10. Intervjuu küsimustik kohalikele ekspertidele	224
Lisa 11. Intervjuu küsimustik välisekspertidele.....	226
Lisa 12. SA Tartumaa Turismi trükised (näidised).....	228
Lisa 13. Turismi- ja maineteenistuse poolt välja antud trükised (näidised)	230
Lisa 13. Muude asutuste trükised (näidised).....	232

Sissejuhatus

Turismimajandust peetakse maailma suurimaks ning kõige kiiremini arenevaks ja ühtlasi ka väga keerulise struktuuriga majandusharuks. Paljudes maades (nt Island, Hispaania) on turism riigi peamiseks majandusharuks ja põhiliseks sissetulekuallikaks. Ka Eestis on turism majandusharuna suure osatähtsusega, moodustades SKPst otseselt ligi 10%, kaudselt aga umbes 15% (Lõuna- Eesti Turismi arengustrateegia aastani 2010. www.visitestonia.com, aprill 2009). 2008.a. oli Eesti tulu välisturismist 17,6 miljardit krooni ehk 9,3% rohkem kui eelneval aastal (Eesti ja maailma turism 2008. www.eas.ee, mai 2009).

Eestis võiks kaasaegse lääneliku turismi algusaastaiks pidada 90ndaid, mil toimus riigi taasiseseisvumine ja avati piirid nii väljaminevaks kui sissetulevaks turismiks. Eesti kui reisisihtkoha teadliku mainekujundamise alguseks võiks lugeda aastat 2000, kui loodi Ettevõtete Arendamise Sihtasutus (EAS) (ja selle alla turismiarenduskeskus), mille visiooniks on: „Töötame selle nimel, et Eesti oleks hea mainega riik, mille ettevõtluskeskkond on maailma parimate seas.“ (EAS. www.eas.ee, jaanuar 2009). Sihtkohtade maine on aga just üheks oluliseks eelduseks, miks ühe või teise reisisihtkoha kasuks otsustatakse.

Kuigi Tartus pole turism majandusharuna nii oluline kui nt Tallinnas või Pärnus, on see siiski üheks linna oluliseks sissetulekuallikaks. Samas ei ole turistide poolt linnale sisse toodud raha ainus põhjus, miks turismi edendamine oluline on (turismiga kaasnevaid positiivseid nähtusi on kirjeldatud allpool). Tartu linna positiivse maine loomisega välisturgudel tegeleb SA Tartumaa Turism, mis loodi aastal 1999.

Põhjus, miks uuringusse kaasati kodumaised turismiekspertid, on selles, et nemad tegelevad otseselt Tartu kui reisisihtkoha positiivse kuvandi loomisega. Väliseksperthe võib aga nimetada n-ö *gatekeeper*iteks, kes vahendavat infot Tartu kohta potentsiaalsetele turistidele, olles seega ühtlasi ka üheks grupiks, kes Tartu imagot loovad. Puutudes oma igapäevatoos kokku lõpptarbijatega, omavad eksperdid infot nende vajadustest, reisimismotiividest jms., millest tuleks ka sihtkoha turunduskommunikatsioonis lähtuda. Kohalikel ekspertidel igapäevane kontakt turistidega aga puudub. Seega ongi oluline uurida, kuidas nähakse Tartut ka väljastpoolt ja kõrvutada nende kahe ekspertgrupi arvamusi, et teada, kuhupoole suunata tulevikus

turunduskommunikatsioon, et Tartu kuvandi loomine linna põhisihtturgudel võimalikult efektiivne oleks.

Hetkel on pooleli ka Tartu brändi loomine, millele käesolev uurimustöö kaasa aidata saab. Veel on valitud teema aktuaalne ka seepärast, et praeguses majandusseisus on tavaks ettevõtete ja asutuste eelarveid vähendada. Seetõttu tuleb oma turunduskommunikatsiooni veelgi hoolikamalt planeerida, saavutamaks minimaalsete vahenditega võimalikult suurt efekti.

Eelpool väljatoodu põhjal leian, et on oluline uurida, kuidas Tartut turismiekspertide seas nähakse; millistele sihtgruppidele millise sõnumiga läheneda; millele tasuks turundustegevuses rohkem tähelepanu pöörata; mis on Tartu kui reisisihtkoha tugevused ja nõrkused; millised on olulisimad sihtrühmad, kellele Tartu reisisihtkohana sobilik oleks jne.

Käesolev uurimustöö, mis on sellele eelnenud seminaritöö edasiarendus, on rakendusliku iseloomuga. Eesmärgiks on pakkuda Tartu ja Tartumaa turismiedendajatele ülevaadet sellest, millisena Tartut reisisihtkohana nähakse, et linna kommunikatsiooni- ja turundusstrateegia Tartu põhisihtturgudel võimalikult efektiivne oleks.

Uurimus koosneb viiest suuremast osast. Töö esimeses peatükis antakse uurimusele vajalik teoreetiline raamistik, kirjeldades erinevate teoreetikute käsitlusi sihtkoha kuvandist ja brändimisest ning seostatud neid Tartu kontekstiga. Teises osas nimetatakse uurimusküsimused. Kolmandas peatükis kirjeldatakse uurimuses kasutatud ekspertintervjuudemeetodit ja samuti selgitatakse valimi moodustamise põhimõtteid. Töö neljandas osas antakse ülevaade läbiviidud üheksa ekspertintervjuu tulemustest. Viimases osas esitatakse järeldused ja diskussioon, milles seostatakse omavahel teoreetilised, empiirilised ja kogutud andmed ning antakse omapoolsed soovituselised edasiseks turundustegevuseks.

Täna siiralt oma juhendajat Margit Kellerit, kes oli väga suureks abiks töö valmimisel. Ühtlasi tänan ka oma retsensenti Uko Urbi ja intervjuueeritavaid, kes olid nõus mind aitama ja oma aega uurimistöös osalemisse pühendama.

1. Töö teoreetilised ja empiirilised lähtekohad

Käesoleva uurimustöö teoreetilisteks lähtekohaks on sihtkoha maine, kuvandi ja brändimisega seotud teoreetilised käsitlused. Alustuseks on selgitatud ka turismiga seotud põhimõisteid, mida uurimustöös kasutatakse. Empiiriliste lähtekohtade peatüki all on kokku võetud Eesti ja Tartu turismistatistika ning tutvustatud uurimisobjekti Tartut reisisihtkohana.

1.1. Turism

Goeldner ja Ritchie (2005: 5) defineerivad turismi kui protsesse, tegevusi ja tulemusi, mis tekivad turistide, vastuvõtva maa turismiarendajate, valitsuste, kogukondade ja ümbritseva keskkonna vahelistest suhetest ja vastastikusest toimest, mis on seotud külastajate ligitõmbamise ja võõrustamisega. Turism jaguneb väljaminevaks (*outgoing*), sissetulevaks (*incoming*) ja siseturismiks (*domestic*) (Säästva arengu andmebaas. www.seit.ee, jaanuar 2009). Selles uurimustöös on keskne fookus eelkõige sissetuleval turismil.

Turismi kui majandusharu moodustavad ettevõtted, mis loovad külastajatele vaatamisväärsused, infrastruktuuri ning teenused. Turismi nelja sektorina eristatakse majutust, reisitransporti, vaatamisväärsusi ning reisi organiseerijaid (reisikorraldajad, -bürood, organisatsioonid) ja selle lõpptooteks on paljudest komponentidest koosnev külastuselamus. (Säästva arengu andmebaas. www.seit.ee, jaanuar 2009).

Kuigi võib spekuloida, et turismi arenemisega sihtkohas võivad tekkida probleemid (nt linnaelanike tavaelu häirimine, vaatamisväärsuste hävitamine jms), kaasneb sellega ka palju positiivset, mis võib avalduda nii majanduslikes kui ka mittemajanduslikes näitajates. Järgnevalt on välja toodud Goeldneri ja Ritchie´i (2005: 32– 33) põhjendusi, miks on sihtkohana oluline nähtaval olla. Neid põhjendusi on liigitatud, seostatud Tartu kontekstiga ja täiendatud autoripoolsete kommentaaridega. Nad leiavad, et turism:

- a) pakub kohalikele elanikele töökohti ja parandab inimeste elukvaliteeti (seotud suuremate sissetulekute ja elustandardite paranemisega);

- b) suurendab rahvamajanduse kogutoodangut, kasvatab valitsuse tulusid, sihtkoha sissetulekuid ja mitmekesistab majandust;
- c) saab arendada, kasutades juba olemasolevat infrastruktuuri. Ühtlasi aitab see infrastruktuuri arengule kaasa, mis omakorda arendab kohalikku kaubandust ja tööstust. Seda Goeldneri ja Ritchie' i väidet Tartu konteksti seades võiks mainida spekulatsioonide Tartu- Stockholmi lennuliini avamise ja ka Tartu- Riia ja Tartu- Tallinna vahelise rongiühenduse taastamise üle;
- d) saab arendada kohalike toodete ja muude ressursside baasil ja samas aitab turism kaasa ka turismiga seotud lisaväärtuste (hotellide, restoranide jms.) tekkele piirkonnas, mida saavad kasutada ka kohalikud elanikud. Mainida tuleks, et ka Tartus on muu hulgas ka tänu turistide arvu kasvule viimasel ajal juurde tekkinud mitmeid erihinnaklassi kuuluvaid majutuskohti, lisaks avatud uusi kohvikuid jne;
- e) avardab haridusega seotud ja kultuurilisi horisonte; murrab keele-, sotsiokultuurilisi, klassi-, rassi-, poliitilisi ning religioosseid barjääre ja soodustab rahvustevahelist mõistmist ning seeläbi ka rahu teket maailmas;
- f) aitab kaasa traditsioonide ja pärandite säilimisele. Omapoolse kommentaarina lisan, et see aspekt võiks kaasa aidata nt Peipsi- äärsete vene vanausuliste külade säilimisele, mis noorte inimeste mujale kolimise tõttu väljasuremisohumärke näitab.
- g) pakub tööd kunstnikele, muusikutele ning teistele kunstialadega seotud inimestele, tugevdades nii kultuuripärandit, kuna turistide huvi kohalik kultuur. Siia võib juurde lisada ka seda, et üldiselt on kunstiga seotud alad ebastabiilselt ja suhteliselt vähe tasustatud. Turistid aga, tarbides kohalikku kunsti jms., soodustavad ka selliste alade säilimist. Tartu kontekstis oleks oluline välja tuua Antoniuse gild, kus tegutsevad vabakutselised kunstnikud, kelle tooteid turistid tihti ka ostavad, mistõttu nende ettevõtmine ennast ära tasub;
- h) edendab globaalse ühiskonna teket. Siinkohal tuleks märkida seda, et globaliseerumine võib olla nii positiivne kui ka negatiivne.

Oluline on ka defineerida mõned uurimustöös edasipidi kasutatavad mõisted, mis ei ole tavakeelekasutuses üldtuntud:

DMO (destination management organization) – selle all mõistetakse sihtkoha turundusega tegelevat organisatsiooni või asutust. Tartus tegeleb sellega SA Tartumaa Turism ja osaliselt ka Tartu LV avalike suhete osakonna alla kuuluv maine- ja turismiteenistus (lähemalt kirjeldatud alapeatükis 1. 5).

City break ehk linnapuhkus – Beaver (2005: 89) viitab sellele kui lühikesele puhkus linnas, kus ette võidakse broneerida majutus- ja transpordipakett. Autoripoolse kommentaarina lisan, et linnapuhkust iseloomustabki sageli selle lühike kestus.

Sihtkoht – Pike'i (2004: 11) defineerib seda, kui kohta, mis tõmbab ligi külastajaid ajutiseks peatumiseks. See võib tema sõnul olla nii kontinent, riik, osariik, linn, küla või kindla eesmärgiga loodud puhkusepiirkond. Võib argumenteerida, kas Tartu on Eesti kontekstis arvestatav reisisihtkohana või tuleks käsitleda sihtkohana tervet Lõuna- Eestit, kuna ainuüksi juba Eesti riik on suhteliselt marginaalne sihtkoht, kuna 2008. a. statistikaameti andmetel jääb Eesti osatähtsus Euroopa turismis alla 0, 5 protsendi (Statistikaamet. www.stat.ee. mai 2009). Käesolevas uurimustöös on peetud õigustatuks keskendumist Tartu imagole reisisihtkohana, jättes samas intervjuueeritavatele uurimuse käigus võimalus see sama probleem tõstatada.

1.2. Reisisihtkoha maine ja selle tekkimine

Piir mõistete „maine”, „kuvand” ja „imago” vahel võib olla hägune. Käesolevas töös on kasutatud mõistet „maine”, väljendamaks üldist hinnangut, mis avalikkus organisatsioonile annab ja mõisteid „kuvand” ja „imago” on kasutatud sünonüümidena, väljendamaks erinevates sihtgruppide meeltes olevaid viise, kuidas organisatsiooni tajutakse (Past, 2007: 12- 16). Past ja Vihalemm (2004: 183) defineerivad imagot kui persooni meeles olevad kujutluspilti, tegelikkust tähistavat teadmuste struktuuri, mille õigust kontrollitakse praktikatest ja mis sünnib kommunikatsiooni tulemusena. Organisatsioonil võib olla samaaegselt palju erinevaid imagoid, kuid vaid üks terviklik maine, mis on hinnanguline skaalal hea või halb (Priimägi 1998: 57).

Samamoodi nagu räägitakse mõne kindla toote või isikute mainest, saab rääkida ka reisisihtkohtade mainest, mis on ka üheks määravaks eelduseks, miks üldse ühte või teise

sihtkoha kasuks või kahjuks otsustatakse. Seetõttu on turundustegevuse kõrval oluline oskuslikult kujundada ka piirkonna mainet.

Kotler (1993: 141) defineerib sihtkoha mainet kui uskumuste, ideede ja muljete summat, mis inimestel mingist sihtkohast tekkinud on. See esindab tema meelest lihtsustust suurest hulgast assotsiatsioonidest ja informatsioonikildudest, mis inimestel kohaga on seotud.

Bromley (1993, Ird 2008: 6 kaudu) definitsioon linna imagost on „sotsiaalne representatsioon, uuesti esitus, millest osasid aspekte jagame me ka teiste inimestega. See representatsioon sisaldab mitmeid sotsiaalseid tunnuseid ja on paljuski mõjutatud meie kultuurilisest kasvatuses. Need sotsiaalsed tunnused võivad viidata linna elanikele, nende elustiilile, linna poliitilistele ja majanduslikele tunnustele ja nii edasi. Linna imago juhib meie hoiakuid ja reaktsioone“.

Tasci ja Garnier (2007: 414) näevad erinevate autorite poolt loodud imago definitsioonide põhjal imagot kui „mentaalsete representatsioonide konstruktsioon, mis tekib informatsioonikildude põhjal, mida edastavad imago kujundamise agendid ja mida valib välja inimene ise.“ Seega võib öelda, et reisieksperdid (nt reisikorraldajad), kes on samuti üheks info vahendajate grupiks, ühtlasi ka loovad läbi info edastamise reisisihtkoha mainet. Sellest lähtuvalt on ka oluline uurida, milline Tartu kuvand nende seas on.

Tasci ja Gartner (2007) sõnul peetakse eri teoreetikute poolt üldiselt autonoomseid informatsiooniallikaid usaldusväärsemateks ja samas rohkem inimrühmi haaravaks kui sihtkoha turundajad ise. Sellest võib järeldada, et on tõenäolisem, et inimene usaldab reisieksperptide arvamust rohkem kui nt reklaammaterjale, kuna sihtkoha turundajatel ei ole reisieksperptide üle reaalselt kontrolli. Samas on reisikorraldajaid ja -ajakirjanik võimalik kaudselt mõjutada, nt näidates neile tutvustusreiside ajal linna parimad külgi ja jättes neile sihtkohast võimalikult positiivset muljet, mida nad oma klientidele edasi kannavad.

Mingi objekti (sh sihtkoha) imago võib kujuneda planeeritud maine- või turundustegevuse mõjul (nt tutvustamiskampaaniad, reklaamid, tutvustusreiside korraldamine sihtkohta jne), samas aga aitavad kaasa või takistavad positiivse kuvandi kujunemist faktorid, mis otseselt sihtkoha mainet kujundavatele organisatsioonidele ei allu. Üheks näiteks võib tuua 80ndate aastate Miami piirkonna, kus negatiivne mediakajastus piirkonnas levivate kuritegude, massirahutuste jms kohta põhjustas suurt turistide arvu langust (Tilsoni ja Stacks, 1997). Eestis võiks taoliseks

näiteks tuua Pronksiöö sündmused, mis EASi uuringu kohaselt 2007. a. eeskätt just Venemaalt tulevate turistide arvu negatiivselt mõjutas (EAS. www.eas.ee, mai, 2009). Kuigi siin võib lisaks turvalisuse- faktorile põhjuseks olla ka teatav protest Eesti vastu.

Oluline on lisada, et piirkonna mainet kujundavad kõik sellega kokkupuutuvad sihtrühmad alates linna kodanikest, poliitikutest ja turismiturundusasutusest kuni sihtkohta külastanud turistideni, reisikorraldajate ja -ajakirjanikeni välja, kuid sihtkoha kuvandid nende gruppide seas on suure tõenäosusega erinevad.

1.2.1. Võimalikud takistused positiivse maine kujunemisel

Erinevad teoreetikud nagu Morgan jt. (2002), Morgan & Pritchard (1998) on nimetanud faktoreid, mis võivad takistada reisisihtkoha positiivse imago loomist:

- a) [sihtkoha turundusega seotud institutsioonide] piiratud eelarved;
- b) riigi poliitikaga seotud takistused (nt poliitiline surve arvestamiseks regionaalseid huve; võimuvahetused, mis takistavad pikaajalist brändi loomist);
- c) piirkonna kohta levivad [negatiivsed] klišeed;
- d) välikeskkond (rahvusvaheline poliitika, majandus, terrorism, looduskatastroofid jms.);
- e) fakt, et reisisihtkoha puhul pole tegu üheainsa tootega, vaid see sisaldab endas mitmeid komponente (nt piirkonnas leiduvad majutusasutused, söögikohad, turismiatraktsioonid, teeninduskultuur jms). Siia juurde võib autoripoolse kommentaarina lisada ka nt avaliku sektori ja linnaelanikud. Üldjuhul pole turismiarendajatel eelpoolmainitu üle kontrolli;
- f) piirkonna kliima. Selle faktori võiks välja tuua Eesti puhul üldiselt, kuigi Tartut mõjutab ilm mõnevõra vähem kui nt Lääne- Eestit, kus turistide arv sõltub ilmast väga palju;
- g) fakt, et turismirahastajate poolt oodatakse tihti koheseid tulemusi, samas on aga kuvandi loomine pikaajaline protsess ning seega nõuab ka pikaajalist finantsilist tuge.

Omapoolse takistusena lisan siia ka veel reisisihtkoha kättesaadavuse turisti jaoks, kuna kindlasti on oluline ka see, kui kergesti on sihtkoht ligipääsetav (nt kui kaua aega sihtkohta jõudmine võtab, milliste transpordivahenditega sihtkohani pääseb, kui kallis see on jne.)

Eelpool välja toodud faktoritest võivad Tartu kontekstis olla olulised esiteks piiratud eelarved, kuna efektiivne turundus nõuab üsnagi suurt rahalist ressursi. Samuti võivad olla olulised riigi/linna poliitikaga seotud takistused, näiteks piirkondade administratiivne jaotus ja nende finantseerimine, mis tähendab, et iga piirkond töötab ainult selle konkreetse piirkonna arendamise nimel. See aga omakorda võib takistada piirkondadevahelist koostööd. Ka võivad Tartu imagot negatiivselt mõjutada linna kohta levivad klišeed (nt on eestlaste seas levinud idee Tartust kui kohast, kus suvel midagi teha pole. Ka on meedias aeg-ajalt räägitud Tartu puhul *skinhead*idest, kes tumedanahaliste kallal vägivalda tarvitavad). Samas võib ka arutleda, kas need kuvandid üldse Eestist väljaspoole levivad. Paraku on nii Eesti kui Tartu jaoks üldiselt negatiivne faktor ka sinne kliima. Nii Eesti kui Tartu põhisihhturgudeks on meie naaberriigid, mille elanikud ise samuti jahedamas kliimas elavad ja võib oletada, et puhkusesihtkohta valides otsustatakse pigem päikselisemate maade kasuks. Ka väliskeskonna mõjud (Eesti kontekstis ilmselt mitte küll looduskatastroofid), nagu näiteks rahvusvaheline poliitika võib potentsiaalsete turistide peas olevaid kuvandeid ja sellest lähtudes ka turistide arvu Eestis negatiivselt mõjutada. Statistika näitab, et pärast 2007. a. toimunud aprillirahutusi vähenes vene turistide arv Eestis (Eesti ja maailma turism 2007. www.eas.ee, mai 2009).

Lisaks eelpoolmainitule mõjutab Tartu kui reisisihtkoha positiivse kuvandi loomist ka see, et (erinevalt tavaettevõtetest) puudub DMODEl kontroll turismiga seotud teenusepakkujate üle, kuna tegemist on mitmete iseseisvate asutustega. Kontrolli puudumist saab kindlasti mingil määral kompenseerida aktiivse koostööga. Seda, kui efektiivne on koostöö erinevate Tartu turismiteenustepakkujate ja eri tasanditel töötavate DMODE vahel, uuriti ka intervjuude käigus.

1.3. Sihtkoha bränd ja brändimine

Brändimist võib pidada maine loomisel üheks oluliseks tegevuseks. Kuigi Tartul ei ole veel terviklikult väljatöötatud brändi (selle loomine on hetkel pooleli), on siinkohal oluline käsitleda erinevaid brändi ja brändimise teooriaid.

Bränd ehk kaubamärk on Vihalemma (2003: 151) sõnul nimi, sümbol, kujundus või nende kombinatsioon, milles nimi on keeleline tunnus, osa kaubamärgist, mida saab suuliselt väljendada. Käesolevas uurimuses ongi linna nimi ühtlasi ka selle kaubamärk. Kotler jt (2006: 92) nimetavad brändi võtmeelementidena nime, logo, tunnuslauset (*slogan/ tagline*) ja brändi lugu; brändi formaalsed elemendid nagu nimi, logo ja tunnuslause moodustavad tema sõnul brändi visuaalse identiteedi, mis peaksid peegeldama brändi olemust, iseloomu ja ettevõtte ärikultuuri.

Sihtkoha puhul võiks brändi visuaalne identiteet edastata sõnumeid selle konkreetse sihtkoha olemusest. Antud uurimustöös on püütud jõuda ka järeldusele, kas Tartu visuaalne identiteet kahe Tartu logo näol, mida turismimaterjalides kasutatakse, seda teevad.

Sihtkoha brändimist on defineerinud (Blain jt. 2005: 337) järgnevalt: „Sihtkoha brändimine on kogum turundustegevustest, mis toetavad nime, sümboli, logo, sõnamärgi või muu graafika loomist; mis tervikuna nii identifitseerib sihtkoha kui eristab selle teistest; mis järjepidevalt annab edasi ootusi meeldejäävast reisielamusest; mis on ainulaadselt seotud mingi konkreetse sihtkohaga; mis tugevdab ja kindlustab emotsionaalset sidet külastaja ja sihtkoha vahel ja mis vähendab tajutavat riski ja tarbijakulutusi info otsimisel.”

Morgan jt (2002: 21) rõhutavad, et mis iganes väidet sihtkoha reklaamis ka ei kasutata, peab sellel olema potentsiaal kaua kesta ning reklaamikampaaniate jooksul areneda, nii et on ülioluline see õigesti paika saada. Samas peab sihtkoha eristumine peegeldama lubadust, mida saab täide viia ja mis samastub tarbija ootustega. Seega on hea sihtkoha brändimine originaalne ja erinev, samas peab see originaalsus ja erinevus säilima, olema usutav ja ka oluline. Näiteks on autorid toonud India 1998. a. kampaania „India muudab sind“, mida Garfield (1998, Morgan jt. 2002 kaudu) on iseloomustanud, kui ühte võimsamat reklaamisõnumit, mida ta kuulnud on.

Caldwelli ja Freire (2004) poolt läbiviidud uuringus ilmnenud see, et erinevat tüüpi reisisihtkohtade (riikide, regioonide, linnade jms.) brändimisel tuleb silmas pidada erinevaid sõnumeid. Uurijad leidsid, et kui riikide brändimisel tuleks rõhuda emotsionaalsetele aspektidele, mis riigiga seonduvad, siis linnade/ regioonide brändimisel tuleks rohkem rõhuda nende linnade funktsionaalseid omadusi – näiteks seda, kas tegu on pigem kultuuripuhkuse või ranna- ja päikesepuhkuse sihtkohaga.

Blain jt. (2005) väidavad, et efektiivne sihtkoha brändimine annab tarbijale kvaliteetsete kogemuste kindluse, vähendab tarbija kulusid ja pakub sihtkohtadele võimaluse ennast unikaalselt positsioneerida (ta mainib oma kirjutises mitmeid uuringuid, milles ilmneb, et eksisteerib seos toote hinna ja selle vahel, kui palju ressursi kasutatakse tootekohase info otsimiseks. Mida kõrgem on toote või teenuse hind, seda rohkem ressursi kulutatakse).

Seda seisukohta võib mõista nii, et üldiselt võib reisimist pidada kulukamaks kui poest mingi tavatoote ostmist. Seetõttu, kui turist ei leia sihtkohast seda, mida talle on lubatud, siis on tõenäosus, et ta samasse kohta tagasi pöördub, minimaalne, kuna tema risk ressursi kaotamiseks on reisimise kulukuse tõttu palju suurem.

Positsioneerimise olulisust, mida Blain (2005) nimetas, kajastavad ka paljud teised uurimuses käsitletud teoreetikud (nt Kotler, 2002; Pike, 2004; Morgan ja Pritchard, 1998 jne). Morgani ja Pritchardi (1998) sõnul on oluline toode esitada, rõhutades selle omadusi, mis sobituvad toote sihtgrupi vajadustega paremini kui teised brändid.” Samuti väidavad Pike ja Ryan (2004: 339, McCartney jt. 2008), et positsioneerimise analüüs nõuab arusaamist sellest, millisena sihtkohta nähakse, et võrreldes konkurentidega tuua esile omadusi, mida peetakse olulisteks sihtturu jaoks. Seetõttu on põhiküsimuseks kommunikatsioonis sisaldada (ja välja jätta) neid omadusi ja seisukohti (ingl. k. *positions*), mis sobivad suurimale ja majanduslikult sobivaimale sihtgrupile.

Siit võib järeldada, et positsioneerimises peaks esiteks lähtuma oma sihtgrupist ja nende vajadustest ja teiseks, oma konkurentidest ja eelistest nende ees.

Kotler (2002: 60) toob välja, et kaubamärgi positsioneerimisel on üheks ohuks ka alapositsioneerimine – kui ei toodi välja ühtegi tugevat ja keskset hüve või põhjust, miks seda kaupa osta. Sellest lähtuvalt on oluline uurida, mis on see, mis Tartu Eesti kontekstis eriliseks teeb ja milline võiks olla see sihtgrupp, kellele Tartul reisisihtkohana kõige rohkem pakkuda oleks.

Seega võib brändimist pidada üheks teadliku mainekujundamise osaks või „tööriistaks”, mida kasutatakse mingi toote, sihtkoha vms positiivse maine kujundamisel. Ka uuringus, mida Blain jt. (2005) oma artiklis kirjeldavad ja mis viidi läbi erinevate DMOde esindajate seas, ilmnes, et brändimist seotigi kõige enam (33%) sihtkoha imagoga. Vastajad arvasid, et sihtkoha brändimise

protsess võimaldab sihtkohtadel luua kindlaid imagoid, mida sihtkoht soovib portreerida ja kord, kui see imago on defineeritud, seda külastajatele edasi anda.

Siiski hoiatas Fan (2005, Bakeri ja Cameroni 2008 kaudu), käsitlemast sihtkohabrände samamoodi kui tootebrände. Ta nimetas fundamentaalseid erinevusi nende kahe eriliiki brändide vahel, argumenteerides, et kui tooteid saab muuta ja asendada, turule tuua või turult eemaldada, siis sihtkohtadega seda teha ei saa. Tootebrändidel on tema sõnul vaid üks seaduslike õigustega omanik, kuid sihtkohta võib „omada” ükskõik milline organisatsioon, kes otsustab sihtkoha imagot oma huvides kasutada. Veel leidis ta, et sihtkoha brändide tarbijad on erinevad ja neid on raske tabada, samas kui tootebrändidel on kindlad sihtgrupid, [kellele kommunikatsioon suunata]. Nendele argumentidele võib lisada, et oluline on rõhutada ka seda, et kui toote või teenuse tootjal on oma toote/ teenuse üle märgatav kontroll, siis sihtkoha turundajatel see puudub, kuna sihtkoht koosneb paljudest erinevatest iseseisvatest toodetest ja teenustest.

Käesolevas uurimustöös on siiski lähtud teooriast, et sihtkohti saab brändida põhimõtteliselt samadel alustel kui tooteid ja teenuseidki ja „lõpptarbijaks” on selles kontekstis turist ehk külastaja. Kindlasti ei saa toodete ja teenuste ning sihtkoha brändimist vaadelda päris üks- ühele võetavalt. Tegu on siiski komplekssema ja keerulisema protsessiga, mistõttu ei ole kõik toote ja teenuste brändimise meetodid sihtkoha brändimisse ülekantavad.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et sihtkoha bränd on vajalik sihtkohale endale, kuna võimaldab teistest eristumist ja tarbijaga emotsionaalse sideme loomist. Ka on brändid kasulikud turistile, vähendades sihtkohtade vahel valides nii finantsilisi kui ka muid riske – nt info otsimisele kuluvat aega.

1.4. Teised uuringud sarnastel teemadel

Tartu kuvandit abiturientide seas on uurinud 2008. a. oma bakalaureusetöös ka Karl Ird (2008), kes keskendus Tartu kui elukeskkonna analüüsile. Linnaelanikud aga, kelleks on ka abiturientid, on üheks gruppidest, kes linna mainet kujundavad. Ta järeldas oma uurimuses, et eestlastest abiturientid peavad Tartut kõige enam turvaliseks, soojaks, omaks, sõbralikuks, puhtaks ja värviliseks, kuid mitte- eestlased kirjeldaksid Tartut pigem negatiivsete sõnadega nagu ebasõbralik, ohtlik, üksluine jne. Samas oli tema küsitletute valim liiga väike, et selle põhjal kindlaid järeldusi teha.

Tartu imagot on 1999. a. analüüsinud oma magistritöös ka Aune Past („Eesti linnade imago linnaelanike seas”, 1999). Võrreldes Irdi uuringuga, ei ilmnenu tema töös suuri erinevusi eestlastest ja mitte- eestlastest linnaelanike nägemuses Tartust: Pesti uurimuses oli ka mitte- eestlaste kuvand Tartust positiivne (Ird, 2008).

Tallinna ja Tartu pürgimist Euroopa kultuuripealinnaks on oma magistritöös uurinud 2008. a. Uko Urb. Oma töös analüüsis ta linnade kommunikatsiooni kultuuripealinnaks pürgimisel ning leidis, et selleks kasutati erinevaid sõnumeid. Tallinn esitles end „rahuliku, traditsioonilise ja suursugusena”, Tartu aga „aktiivse, värsket ja omapärasena”. Ka toob ta välja, et pealinn oli oma kampaanias jõulisem ja ületas Tartut ka reklaamimahtudes. Kuigi töö autor hindab Tartu kampaaniat omanäolisemaks, ei jõudnud see tema meelest väikeste mahtude tõttu inimesteni.

Eesti brändi on analüüsinud Merike Kaunissaare (2005) oma magistritöös („Bränd Estonia logo *Welcome to Estonia*: tõlgendused ja analüüs meediakajastuse ning ekspertintervjuude alusel“, kus autor järeldas nii autokommunikatiivne representatsiooni, meedias kaardistatud tähendusvälja ja esile toodud kognitiivsete representatsioonide kui ka intervjuude analüüsi põhjal, et on eksisteerivad erinevused brändi pildilise ja tekstilise sõnumi vastuvõtus.

Elis Rüütli uuris oma bakalaureusetöös („*Brand Estonia* vastuvõtt ekspertgruppide seas“, 2003) Eesti brändi vastuvõttu ekspertgruppide seas. Ta leidis, et selle suhtes on kõige positiivsemalt meelestatud majandusväljal tegutsevad eksperdid, neutraalselt suhtuvad brändi riigi esindajad ja kriitiliselt suhtusid sellesse kultuuriväljal tegevad inimesed (Rüütli, 2003: 99).

1.5. Uuringu objekt: Tartu reisisihtkohana

Tartu ja Tartumaa turismi arendamiseks loodi 1999. a. Tartu linna ja Tartumaa Omavalitsuste Liidu poolt SA Tartumaa Turism (SATT), mille eesmärgiks on põhikirja järgi „/.../ koordineerida Tartu linnas ja maakonnas turismialast arendustööd, st. tegeleda piirkonna marketingi, turismitoodete arendusega, piirkonna mainekujundamisega ning turismialase informatsiooni kogumise, analüüsi ja levitamisega.“ (SA Tartumaa Turism. www.visittartu.com, jaanuar 2009). Lisaks SATTile tegeleb Tartu mainekujundusega ka Tartu LV avalike suhete osakond (ASO), mille alla on loodud Tartu LV maine- ja turismiteenistus. Nende kahe asutuse põhiliseks erinevuseks võib pidada seda, et kui SATT tegeleb turismiturundusega Tartu põhisihthurgudel,

siis maine- ja turismiteenistus rohkem aga strateegilise planeerimisega. Nemad tegelevad Tartu maine loomisega väljaspool turismindust.

1.5.1. Turismistatistika Eestis ja Tartus

Üldiselt ennustatakse majanduslanguse tõttu ka turismimajanduses langustrendi üle kogu maailma, kuna reisimine pole inimeste esmaste vajaduste seas (Maailma turismi ja majanduse olukord ning prognoosid. www.eas.ee, mai 2009). Alljärgnev ülevaade Eesti ja Tartu turismistatistikast on koostatud EASi ja Tartu LV turismiuuringute põhjal.

Eestis ööbis 2008. a. 1, 43 milj. välituristi (Eesti ja maailma turism 2008, www.eas.ee, mai 2009). Riigi põhiturgudeks on (tähtsuse järjekorras) Soome, Saksamaa, Rootsi, Läti ja Venemaa. Üle- Eestiline turismistatistika näitab viimasel ajal pigem langustrende. Vähenenud on turistide arv nn „läänelikematest“ maadest (nt Soome ja Rootsi). Seda kompenseerib mõningal määral Lätist ja Venemaalt pärit turistide arvu tõus. Eesti turismi üheks suurimaks probleemiks on sesoonsus – nii sise- kui välituristide seas on Eestis suvel külastatavus ligi poole suurem kui talvekuudel.

Tartu on ööbimiste arvu põhjal välituristide jaoks turismisihtkohana Eestis neljandal kohal. Ülikoolilinnast populaarsemad sihtkohad on Tallinn, Saare mk ja Pärnu. 2007 a. külastas Tartut 284 000 välituristi, mis hõlmab ka Tartus mitte ööbinud turiste (Tartu külastatavuse uuring mobiilpositsioneerimise andmetel, www.visittartu.com, aprill 2009).

Tartu põhisihthturud on Soome, Läti, Venemaa, Leedu ja Rootsi. Lõuna- Eestile iseloomulikult on Tartus soomlaste osakaal Eesti keskmiste näitajatega võrreldes väiksem ning lätlaste osatähtsus suurem. Ka käib ülikoolilinnas Eesti keskmisest rohkem Saksa turiste, kes, võrreldes teiste turistidega näitavad üles suuremat huvi Eesti kultuuri ja ajaloo vastu. Soomlaste, rootslaste ja venelaste hulk küll langeb, kuid seda kompenseerib lätlaste ja leedulaste arvu kasv.

Kuigi Tartu ei suuda külastatavuselt konkureerida pealinna Tallinnaga, on ülikoolilinna populaarsus turistide seas viimastel aastatel tõusnud. Näiteks oli Tartu 2007. a. mobiilpositsioneerimise andmetel üks väheseid piirkondi Eestis, kus välituristide hulk kasvas (Eestis langes 2,8%, Tartus tõusis 5,6%). Mobiilpositsioneerimise uurimusest ilmneb, et kõige

külastatavamad päevad Tartus on alati seotud mingi suurem üritusega. Seega on Tartu üheks suurimaks tõmbenumbriks siinsed (rahvusvahelised) üritused.

Võrreldes teiste Eesti linnadega on välituristide viibimine Tartu linnas vähem sesoonne. Tartu spetsiifiliseks probleemiks on aga see, et võrreldes teiste Eesti populaarsemate kohtadega, viibivad turistid siin lühikest aega. 56,2% Tartut külastavatest (eriti Läti, Poola ja Vene) välituristidest viibib siin vaid ühe päeva (Tartumaa turismi teataja. www.visittartu.com, mai 2009).

2. Uurimisküsimused

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada nii kohalike kui ka välismaiste reisiekspertide kuvand Tartust ning hiljem analüüsida aspekte, milles need kuvandid kodumaiste ja välismaiste ekspertide puhul kattuvad ning milles erinevad. Lähtuvalt sellest oli süvaintervjuude käigus eesmärgiks leida vastus järgmistele uurimisküsimustele:

1. Kuidas hindavad küsitletud turismiekspertid Tartut reisisihtkohana?
2. Kuidas peaks Tartut intervjueeritavate meelest reisisihtkohana positsioneerima?
3. Mida saaks parandada Tartu turunduskommunikatsioonis ja turismiarenduse korralduses?
4. Kuidas erineb Tartu kuvand välis- ja kodumaiste ekspertide seas?

3. Meetod ja valim

3.1. Meetod

Uuringu läbiviimiseks kasutati semistruktureeritud ekspertintervjuud, kuna uuringu eesmärgiks oli uurida kindlas valdkonnas tegutsevate ning paljude teiste informantidega kokku puutuvate ekspertide arvamust konkreetse teema kohta (Vihalemm 2008).

Semistruktureeritud intervjuu võimaldas ühest küljest kinni pidada intervjuu kavast ja planeeritud küsimustest. Teisalt lubas see meetod intervjuerijal end ümber kohandada (nt muuta küsimuste järjekorda) vastavalt sellele, mis suunas vestlus kulgema hakkas ja mõne huvitavama probleemi esilekerkimisel sai seda teemat edasi arendada.

Intervjuu kavandid kohalike ja välismaiste ekspertide puhul olid üldiselt vastavuses. Kõiki küsimusi, mida küsiti kohalikelt ekspertidelt, ei saanud küsida välismaistelt ekspertidelt, kuna neil puuduvad süvateadmised nt SATTi turundustegevusest või koostööst kohalike turismiettevõtete vahel. Intervjuus kasutati nii kirjeldavaid; arvamuste, hoiakute, väärtuste ja tõlgenduste keskseid, emotsioonikeskseid, kui ka fakti- ja taustaküsimusi (Vihalemm, 2008). Vastuseid hiljem analüüsid sai kokku panna Tartu kuvandi üldjooned reisieksperptide seas.

Kõik intervjuud lindistati ja transkribeeriti (vt. Lisad 1 – 9). Pärast seda toimus andmete kodeerimine ehk interpreteerimine, milleks kasutati vertikaalanalüüsi ehk *cross-case* meetodit – vaadeldi teatud teemat läbi kõigi vastajate hinnangute (Vihalemm, 2008). Kodeerimise käigus selekteeriti välja erinevad nominaalkoodid, mille leidmiseks olid abiks ka põhiuurimisküsimuste alaküsimused. Ilmnenu koodid jagati hiljem lähtuvalt uurimisküsimustest gruppidesse, olid:

- 1) Tartu tuntus – kui hästi Tartut tema põhisihhturgudes teatakse
- 2) Tartu üldiseloostus – ekspertide nägemus Tartust
- 3) Tugevused – mis on Tartus turismiseisukohalt hästi
- 4) Nõrkused – mis on Tartus turismiseisukohalt halvasti
- 5) Turismiobjektid – millised on positiivsed, milliseid tuleks arendada, mis on puudu
- 6) Transport/ infrastruktuur – hinnang Tartu kättesaadavusele

- 7) Turvalisus- hinnang Tartu turvalisusele
- 8) Areng – kuidas nähakse Tartu senist arengut
- 9) Tulevikuperspektiiv – hinnang sellele, milliseks võiks kujuneda Tartu lähitulevik
- 10) Tartu positsioneerimine – millega Tartu Eesti kontekstis eristub
- 11) Tartu Eesti kontekstis – kuidas linn Eestis eristub
- 12) Tüüp turist – arusaam Tartu tüüp turistist
- 13) Sõnum – millega tuleks Tartu põhisihthgruppidele läheneda
- 14) Turismitüüp – millise turismitüübi jaoks on linn sobiv reisisihtkoht
- 15) Tartu bränd – mis väärtusi/ sõnumeid peaks edasi andma?
- 16) Turundus – mida annaks Tartu turunduskommunikatsioonis parandada
- 17) Turismiarenduskorraldus – mida annaks turismiarenduskorralduses parandada
- 18) Koostöö – hinnang kohalike DMOde koostööle
- 19) Trükised – visuaalne analüüs
- 20) Logod – visuaalne analüüs
- 21) Kommunikatsioonikanalid – mille kaudu info Tartust väliseksperideni jõuab

3.2. Valim

Uurimustöö empiirilise osa aluseks on üheksa ekspertintervjuud turismiekspertidega. Nendest viis kohalike ja neli välismaiste turismiekspertidega.

3.2.1. Kohalikud turismiekspertidid

Kohalike turismiekspertidega tehti kokku 5 intervjuud. Valimisse saamise kriteeriumiks oli see, et intervjuueeritavad pidid olema seotud Tartuga: olema teadlikud siinsetest turismivõimalustest ning olema kursis ka Tartu kui reisisihtkoha turundustegevusega. Ekspertintervjuud viidi läbi järgmiste isikutega:

- a) Kaja Allilender – SA Tartumaa Turismi juhataja. Selles ametis on ta 2009. a. seisuga töötanud 6 aastat. Intervjuu tehti 3. märtsil 2009 SATTi kontoris ja see kestis 42 minutit.

- b) Kairi Ustav – intervjuu tegemise ajal töötas ta Tartu LV avalike suhete osakonna maine- ja turismiteenistuse juhatajana. Intervjuu Ustaviga tehti 30. märtsil 2009 SATTi kontoris ja kestis 40 minutit.
- c) Marika Kool – SA Lõuna- Eesti Turismi juhataja, kelle põhitöök on turismi arendamine Lõuna- Eestis (sh ka Tartus ja Tartumaal). Intervjuu Kooliga tehti SA Lõuna- Eesti Turismi kontoris 8. jaanuaril 2009 ja see kestis 1 tund ja 26 minutit.
- d) Kristiina Ojamaa – EASi arenduskonsultant, kes tegeleb Eesti kui reisisihtkoha tutvustamisega Norras ja USAs. Ta on Tartust pärit ja viimase aasta jooksul käinud Tartut tutvustamas ka turismiekspertidele, olles seega kursis linna ka kõige uuemate turismivõimalustega. Intervjuu viidi läbi 12. aprillil tema kodus ja see kestis 40 minutit.
- e) Liina Laar – EASi arenduskonsultant, kes tegeleb Eesti kui reisisihtkoha tutvustamisega Hispaanias ja Inglismaal. Ka Liina Laar on Tartust pärit ja viimase aasta jooksul samuti käinud Tartus koos turismiekspertidega. Intervjuu Liina Laariga toimus 9. märtsil 2009 EASi koosolekuruumis ning see kestis ligikaudu 1 tund.

3.2.2. Välismaised turismiekspertid

Välismaiste turismiekspertidega tehti kokku 4 intervjuud. Valimisse saamise kriteeriumiks oli see, et eksperdid pidid olema kursis siinsete turismivõimalustega – et nad oleksid Tartut külastanud vähemalt viimase 2 aasta jooksul. Intervjueeritavad valiti ka selle järgi, et nende päritolumaad kuuluks Tartu põhisihtturgude hulka. Selle kriteeriumi puhul tehti erand briti päritolu reisifirma omaniku, reisikorraldaja ja -kirjaniku Neil Tayloriga. Inimesena, kes on keskendunud oma töös just Balti riikidele alates 90ndatest ning on kirjutanud ka reisijuhid Eesti kohta, võib teda pidada arvestatavaks arvamusiidriks ka Tartu reisivõimaluste puhul ja tema teadmisi võib antud uurimustöö puhul pidada üsnagi oluliseks.

Oluline on ka mainida, et välisekspertide puhul on tegu eri sihtmaade esindajatega ja seega on erinevad ka sihtgrupid, kellega nad tegelevad. Seda on ka intervjueeritud isikute profiilid- näiteks Elina Aro ja Ole Rasmussen elavad Eestis, mistõttu võib eeldada, et nende arvamusi mõjutavaid tegureid (näiteks meedia) on rohkem, kui Eestis väljaspool elavatel ekspertidel.

Uurimustöö jaoks viidi läbi neli intervjuud järgmiste välismaiste turismiekspertidega:

a) Neil Taylor – Briti reisikorraldaja, kes on Eestisse (sh ka Tartusse) toonud turismigruppe alates Eesti iseseisvumisest ja on kirjutanud nii Eesti kui Balti riikide reisihjuhte. Intervjuu tehti 28. märtsil SATTi kontoris ja kestis 1 tund ja 43 minutit. Intervjuu toimus inglise keeles.

b) Elina Aro – Tartus töötav soomlannast giid. Tema puhul on oluline märkida seda, et ta on Tartus püsivalt elanud viimased 5 aastat. Teda võiks paigutada nii välis- kui kodumaiste turismiekspertide hulka. Siiski langes otsus esimese kasuks, eeldusel, et ta näeb Tartut reisisihtkohana siiski väljastpooltulija pilguga. Samas on ta kursis Tartu turismiarendusega ka n – ö seestpoolt. Aroga tehti intervjuu 6. märtsil tema kodus Tartus. See kestis 1 tund ja 30 minutit ja toimus eesti keeles.

c) Ole Rasmussen – müügijuht reisibüroos PanBaltica, mis tegeleb Skandinaaviast reisigruppide ja individuaalturistide toomisega Baltimaadesse. Intervjuu Rasmusseniga toimus EASi koosolekuruumis 17. aprillil 2009 ja kestis 1 tund ja 12 minutit. Intervjuu toimus inglise keeles.

d) Andrey Volkov – töötab asedirektorina Venemaa ühes suurimas reisifirmas Lensey Travelis, mis on ühtlasi ka üks suurimaid vene turistide toojaid Eestisse. Intervjuu Volkoviga tehti 28. aprillil Meriton hotelli konverentsiruumis ja kestis ~54 minutit. Intervjuu toimus inglise keeles.

Kõikide intervjuueeritavate puhul on olemas nõusolek nende nimeliseks tsiteerimiseks.

4. Tulemused¹

4.1. Ekspertide hinnang Tartule kui reisisihtkohale

4.1.1. Tartu tuntus tema põhisihhturgudes

Mõlema intervjuugrupi seas leiti üldiselt, et Tartut tema põhisihhturgudel palju ei teata ja seetõttu ei saa sel ka olla välja kujunenud mingisugust imagot. Liina Laar (EAS) arvas, et Eestigi on nii väike ja marginaalne sihtkoht, mille olemasolust ei olda teadlik. Sama meelt oli ka Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism). Ole Rasmussen (PanBaltica) arvas, et Skandinaavias teatakse põhiliselt vaid Baltimaade pealinnasid:

„Raske on inimesi panna endale teadvustama, et Eesti ei ole ainult Tallinn.”

Seisukoha kõrvale, et Tartut ei tunta, tekkis aga teine grupp positiivsemaid arvamusi: nimetati kitsamaid sihtgruppe Tartu põhiturgudes, kus mingisugune teadlikkus Tartust võiks eksisteerida. Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism) ja Kairi Ustav (ASO) leidsid, et Vene sihtturul võiks selleks sihtgrupiks olla inimesed, kellel on olemas Tartuga mingid sidemed:

„Venemaal teavad siis need, kes on loomeinimesed, kes on siis kas kunagi ülikooliga seotud või kes on siis Elvas käinud. Kellel on nagu mälestused ja need/.../” Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism),

„Venemaal näiteks käisime messil, siis kõik, kes on vanemad, on kõik käinud siin vene ajal Tartus. Noored enam ei pruugi teada nii väga.” Kairi Ustav (ASO)

Samas on oluline tähelepanu juhtida Kairi Ustavi tsitaadile, mis viitab arvamuse põhinemisele turismimessidelt saadud kogemusega. Turismimessidel aga tulevad tihtipeale mingi sihtkoha esindajatega rääkima just need inimesed, kellel selle konkreetse kohaga mingi seos on, seetõttu võib tekkida arvamus, et vanemad vene inimesed teavad Tartut. Samas, vene inimeste teadlikkusele Tartust viitas ka Andrey Volkov, kuid nentis, et see teadlikkus on minimaalne:

¹ Inglise keeles toimunud intervjuudest pärinevad tsitaadid on tõlgitud uurimustöö autori poolt

„Kõik teavad, et Tartu on ülikoolilinn. Kõik. Ja kõik teavad, et see on vana linn. /.../ Kõik teavad, et Tartu eksisteerib, sest me oleme koolis ajalugu õppinud. /.../ See on standard- informatsioon: suuruselt teine linn Eestis on Tartu /.../. See on kõik.”

Seda, et ajalugu ja seos sellega on oluline inimeste teadlikkuse mõjutaja, tõi välja ka Neil Taylor (Regent Holidays).

Elina Aro (giid) oli jällegi optimistlik soomlaste teadlikkusest Tartu kohta, viidates sellele, et soomlasi seob Tartuga spetsiifilised sidemed:

„/.../ soomlased on kõige teadlikumad, kuna meil on omad kultuurisuhted Tartu ja Soome vahel. Ja pane tähele, Tartu ja Soome vahel, mitte Eesti ja Soome vahel! /.../ on ikkagi Soome kultuurisilla teine ots on olnud Tartust omal ajal. Võtame 100 inimest tänavalt, küsime: „Kuule, Tartu?“, „Ah, jah ülikoolilinn! Mul vanaisa õppis seal” /.../ Jaa, selgelt on näha, et soomlased teavad palju.”

Kairi Ustav (ASO) seostas soomlaste suuremat teadlikkust Tartu lkolme sõpruslinnaga Soomes – Tampere, Turu ja Hämeenlinnaga. Läti puhul tõi teadlikkust mõjutatavate faktoritena Ustav välja samuti sidemete olemasolu:

„Teavad need vanemad, kes on käinud vene ajal ja siis nooremad, kes on seotud korporatsioonidega /.../.”

Reisiagentide teadlikkust Tartust iseloomustas Neil Taylor Taylor (Regent Holidays) nii, et ainult agentuurides, mis on spetsialiseerunud Baltimaadele, eksisteerib teadlikkus Tartust, teistes aga mitte.

Põhinedes hinnangutele Tartu tuntuusest võib järeldada, et Tartu on linna imagoloomise protsessis alles algusfaasis, kuna linna tema põhisihtturgudel lihtsalt ei teata. Mõlemad intervjuugrupid leidsid, et eksisteerivad siiski kitsamad ja spetsiifilisemad sihtgrupid, kelle seas Tartul oma imago võiks olla: nendeks võivad olla Balti riikidele (ja Eestile) spetsialiseerunud reisifirmad ja linna põhisihtturgudes elavad inimesed, kellel on Tartuga olnud mingi lähem kontakt. Kas on nad siin õppinud või elab siin tuttavaid ja sõpru. Laias plaanis aga ekspertide arvates Tartut tema põhisihtturgudes ei tunta.

4.1.2. Tartu üldpilt

Intervjuude sissejuhatuseks paluti intervjueeritavatel nimetada omadussõnasid, mis nende meelest Tartut kõige paremini iseloomustavad. Mingeid selgeid erinevusi kahe intervjuugrupi vahel siin ei ilmnud. Võiks öelda, et kõige tugevamalt seostati Tartut ülikooli ja sellega seonduvaga – vaimuse, kultuuri, hariduse, intellektuaalsusega jms. Veel nimetati nii kodumaiste kui välismaiste ekspertide seas Tartut Eesti riigi ja kultuuri hälliks.

„Ongi ülikoolilinn, millega kaasnevad konverentsid, akadeemilisuus, sellised teadlaste vahetused, üliõpilaste vahetused, kõik selline vaimne pool ja hariduselu.” (Kristiina Ojamaa, EAS)

Ka viidati Tartule kui sõbralikule, turvalisele, rohelinele, ühtlasi nii vanale (arhitektuuri poolest) kui nooruslikule (viidates üliõpilastele), boheemlaslikule, rahulikule ja stressivabale, väga mitmetahulisele ja positiivsele linnale. Tartut seostati mõlema intervjuugrupi puhul ka jõega, mõlemas grupis nimetati ka Tartu arenemisvõimelisust:

„Tartu hing on sinna saabudes kindlasti märgatav /.../ sealne kohvikute- ja kultuurielu. See on roheline ja kultuuriga seotud linn /.../ Minu jaoks soe...Tartus olemine paneb mind end lõõgastunult tundma /.../ ülikoolilinna õhkkond, linna rohelus, pargid. Jõgi. /.../ See jätab mulje väga arenenud linnast. Tartu pole lihtsalt küla või provints.” (Ole Rasmussen, PanBaltica).

Seega võib kokkuvõtlikult öelda, et Tartu üldkirjelduses kasutati mõlema intervjuugrupi puhul vaid positiivseid omadussõnu.

4.1.3. Tartu tugevused ja nõrkused reisisihtkohana

Tartu tugevused ja nõrkused reisisihtkohana kattuvad mõnes aspektis sellega, kuidas nähakse ekspertide seas Tartut üldiselt või kuidas nende meelest Tartu Eesti kontekstis positsioneerub. Samas aga peab uurimuse autor oluliseks need siinkohal välja tuua, et just linna tugevate külgedele rõhutades luua tugev ja püsiv bränd.

4.1.3.1. Linn reisisihtkohana

Rääkides Tartut iseloomustavatest abstraktsetest väärtustest, mis linna siis kas positiivsest või negatiivsest küljest iseloomustavad, leidsid erinevaid arvamusi. Mõnedes nendest olid intervjuugrupid rohkem, mõnedes vähem ühisel arvamusel.

Lisaks positiivsetele aspektidele, mida nimetati seoses Tartu üldiseloomustusega, pidas Elina Aro (giid) Tartu üheks tugevuseks seda, et on suutnud jääda autentseks.:

„Tartu hea külg on see, et /.../ on suudetud hoida kinni sellest, mis Tartu iseloom on/.../”.

Plusspoole pealt võiks turistidele olulise aspektina rõhutada ka Tartu kompaktsust, mida mainiti mõlemas intervjuugrupis ja mis Neil Taylor (Regent Holidays) arvamuse kohaselt positiivne eriti just vanemaealiste turistide jaoks:

„Muidugi, vanema turisti jaoks on siin kergem, kuna enamikesse huvitavatesse kohtadesse saab kõndida/.../ ja kui äkitselt peaks sadama hakkama, on lähedal olemas muuseumid või kohvikud, hotell on lähedal. /.../ Jah, kompaktne ja selles mõttes väga kasulik /.../”

Seda aspekti nimetasid ka Kristiina Ojamaa (EAS) ja Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism). Kompaktsusega seostas Neil Taylor (Regent Holidays) ka seda, et kuna Tartus on kõik objektid üksteisele suhteliselt lähedal, siis ei ole turistina vaja ka oma päeva väga palju ette planeerida:

„Siin võid sa lihtsalt kulgeda, pole vajadust planeerimiseks ja inimesed naudivad seda.”

Veel leiti, et Tartu juures on positiivne selle geograafiline asukoht täpselt Lõuna- Eesti keskel:

„Et ükskõik, kuhu sa tahad minna, et ikkagi Tartu jääb sinna keskele. Ja ta on /.../ suhteliselt ju regiooni keskel – Lõuna- Eesti regiooni keskel, et igale poole on nagu enam vähem sama palju maad, /.../ kui turist juba Tartusse tuleb, siis ümber käia on hästi mugav ja ööseks Tartusse tagasi tulla” (Marika Kool, SA Lõuna- Eesti Turism).

Seda aspekti nimetasid ka kolm väliseksperti. Volkov lisas selle punkti juurde ka positiivse fakti, et Tartu asub suhteliselt lähedal Tallinnale, mis Vene turisti jaoks on lühike distant.

Kuigi positiivse poole pealt märgiti intervjuude käigus nii kohalike kui välismaiste ekspertide poolt ära Tartu erilist atmosfääri ja siinset rahulikku õhkkonda, tõi Ole Rasmussen (Pan Baltic) rahuliku õhkkonna välja ka kui omaduse, mis võib olla ka mõnede turistide jaoks negatiivne:

„Nii et see on koht, kus lõõgastuda, ainult et kui sa oled turist, siis võibolla tahaksid sa ka midagi kogeda /.../.”

Tartu ei ole kohalike ekspertide arvates ilmast nii palju sõltuv kui näiteks Pärnu ja saared, seega võib ilm olla Tartu puhul turistide arvu mõjutada nii positiivses kui negatiivses suunas:

„Ma olen näinud, et need aastad kui on väga palav suvi, kui on tõesti väljas on kogu aeg 25 – 30 kraadi, siis Lõuna Eestis on külastajaid vähem ja meeletult palju on Pärnus ja kui on selline kehvem suvi nagu oli nüüd see eelmine suvi, siis tullakse pigem Lõuna- Eestisse”.

Negatiivsetest omadustest nimetas Elina Aro (giid) seda, et linna kerkinud uued ehitised ei sobi linnapilti ja sama arvas ta graffiti kohta, mida kesklinnas näha võib. Ka märkis ta, et kesklinnas võiks autodega liiklemine keelatud olla:

“Kas me hoiame seda, mis meil on olemas ja mis on see identiteedikivi või me rikume selle kõik linnaehitamisega, parkide rikkumisega, püha liiklusega... on ju suuri linnu maailmas, kes ütlevad: „Palun parkige autod ja jalutage!” Eestlane ei jaluta, välismaalane jalutab hea meelega, saab sellest aru.”

Negatiivsetest aspektidest mainis Kaja Allilender (SATT) talvist pühadejärgset aega, mil vene turistid Eestisse uut aastat vastu võtma. Tartus on siis aga väga vaikne:

„Püüa palju sa püüad, aga kui ettevõtjad ei ole väga kaasa tulnud... Me oleme traditsioonides kinni, et me lähtume sellest, et meie jõulud lõppevad ära ja nüüd on rahad ka läbi raisatud ja nüüd aitab.”

Sarnast probleemi nimetas ka Ole Rasmussen (PanBaltica), kuna suvel on Tartust kõik tudengid linnast ära kolinud. Seega on raske turistidele näidata Tartut kui noorte- ja tudenglinna.

Tartu üks suurimaid probleeme on olnud see, et turistide poolt keskmiselt veedetud ööde arv linnas on väike. Andrey Volkov (Lensey Travel) ütles selle kinnituseks, et tema jaoks on Tartu lihtsalt transiitpunkt, kust korra läbi sõita:

„Viimase kaheksa aasta jooksul on meil olnud vaid üks lastegrupp, kellega me jääme Tartusse ööseks.”

Sellist kuvandit Tartust toetab ka turismistatistika, mille järgi viibib keskmine turist Tartus 1, 83 ööd (Tartumaa turismi teataja. www.visittartu.com, mai 2009). Võib argumenteerida, et see arvamus on tekkinud info puudumise tõttu, kuna giid Elina Aro väitis, et tema jaoks pole probleem leida turistile ainuüksi Tartu linnas tegevust peaaegu, et nädalaks. Oluline on aga siinkohal see, mida inimesed arvavad, mitte see, kuidas olukord tegelikult on.

4.1.3.2. Turismiobjektid

Turismiobjektid, mida intervjuueeritavad kommenteerisid, võiks jagada kolme rühma: objektid, mida kirjeldati positiivselt; objektid, mis vajavad arendamist ja objektid, mis Tartus puuduvad. Siin ei esinenud kahe intervjuugrupi arvamustes väga suuri erinevusi.

Objektidest, millega Tartus rahul ollakse, nimetati üldiselt Tartu vanalinna – ülikooli ja võimalust ülikoolihoones ekskursiooni teha; omapärasest arhitektuuri Supi- ja Annelinnas; Pirogovi parki ja parke üldiselt; erinevates hinnaklassides olevate hotellide olemasolu ja nende odavust võrreldes Tallinnaga; restoranide ja kohvikute rohkust. Kahel korral mainiti Tartus eksisteerivat kohvikukultuuri; muuseumide rohkust – sh Eesti kontekstis olulise muuseumi ERMi olemasolu. Andrey Volkov (Lensey Travel) mainis Püssirohukeldrit kui Tartu kõige huvitavamat turismiobjekti. Ka Liina Laar (EAS), nimetas Püssirohukeldrit ning kuigi öeldes, et Püssirohukeldrit annaks veel arendada, on see siiski objekt, mida kunagi ära kaotada ei tohiks:

“Ta on nagu Olde Hansa Tallinnas, kuhu sa alati viid inimese vaatama. Aga kas just toiduelamuse pärast, aga atmosfääri ja miljööd näitama. Et tekib jälle selline emotsioon.” (Liina Laar, EAS)

Objektidest, mis intervjuueeritavate hinnangul vajavad arendamist, toodi viiel korral nii välis- kui kodumaiste ekspertide seas välja Emajõge. Leiti, et see on Tartus kasutamata ressurss, mis aitaks linna muuta atraktiivsemaks nii turistide kui ka linnakodanike jaoks:

“Meil on küll hästi uhke, et 10 km Emajõe linnapiires, aga kui seal ainult üks vana Pegasus sõidab ja ei ole kindel, et kas seegi sõidab, et mis sellest jõest siis? Pigem lahutab inimesi, kui liidab.” (Kairi Ustav, ASO).

Ideedest, kuidas jõge arendada saaks, pakuti välja vesirataste ja paatide laenutust, kaide väljaehitamist, ujumiskohtade loomist, jõefestivali korraldamist jne. Kokkuvõtlikult võib öelda, üldise arvamuse kohaselt tuleks jõgi linnakodanikule ja turistile lähemale tuua ja muuta see kasutatavaks.

Arendamist vajavate objektide all nimetas Kaja Allilender (SATT) veel Toomemäge, kus oleks vaja muuta kõnniteed igal ajal läbitavaks ja need paremini valgustada. Liina Laar (EAS) arvas, et Toomemäe juurde võiks käia mingisugune turismitoode. Veel arvas Kaja Allilender (SATT), et Jaani kultuurikvartal vajab edasiarendust:

“/.../ pole ühtegi märgistust ja tähistust, et miks ta oluline on ja üldsegi, et ma olen siia jõudnud üldse ja et seal on palju eri võimalusi, vanad majad.”

Liina Laar (EAS) nimetas väga positiivseks turismiobjektiks lodi Jõmmut, kuid arvas, et see tuleks paremini kättesaadavaks muuta ka üksikuturistile, mitte ainult gruppidele.

Kuigi muuseumide rohkust nimetati positiivse aspektina, rõhutasid Neil Taylor (Regent Holidays) ja Elina Aro (giid) suure probleemina muuseumide, aga ka kesklinnas asuvate poodide lahtiolekuaegasid. Mõlemad leidsid, et need on turistide jaoks väga ebasobivad.

“On üks väga suur probleem /.../ muuseumid ja atraktsioonid on kõik esmaspäeviti ja teisipäeviti suletud. /.../ et olla turismis tõsiseltvõetav, peab töötama seitse päeva nädalas.” (Neil Taylor, Regent Holidays).

Taylor lisas, et esmaspäeviti ja teisipäeviti peab ta Tartut lausa vältima, kuna muuseumid on siis kinni. Samuti arvas ta, et turismihooajal peavad muuseumid lisaks igapäevasele lahtiolekule vältima ka pühade ajal kinniolekut. Samuti leidsid mõlemad, et muuseumide avamisajad ei ole koordineeritud turistide päevagraafiku järgi:

“Inimesed tulevad hommikuse rongiga Tallinnast, jalutavad Eesti Rahva Muuseumi juurde ja ootavad peaaegu tunni, et saada sisse.” (Elina Aro, giid),

“Ja, muidugi, teistel päevadel avatakse muuseumid kell 11, mitte kell 9. 30 või 10, nii et kui turistid söövad hommikust kell 9.30, siis mida teevad nad kella 11ni, kui asutused avatakse?”
(Neil Taylor, Regent Holidays)

Taylor leidis, et muuseumide avamisajad on spetsiifiline Tartu probleem, kuna Pärnusse reisitakse muudel motiividel ja Tallinnas ei ole kõik muuseumid ühel päeval kinni, mis annab võimaluse nende vahel varieerida. Oluline on siinkohal mainida, et põhjus Taylori ja Aro vastuste sarnasuses võib olla selles, et nad teineteist tunnevad ja omavahel suhtlevad. See aga ei muuda probleemi olematuks. Teised eksperdid seda probleemi ei nimetanud. Põhjuseks võib siinkohal näha aga seda, et Taylori põhiklientuur on kultuuriturist, kelle jaoks muuseumide külastamine on üks oluline osa siinsest reisikogemusest. Näiteks on Andrey Volkovi (Lensey Travel) klientuur aga erinev ja seega ei puutu ta selle probleemiga kokku.

Muuseumide koha pealt nimetasid Kaja Allilender (SATT) ja Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism) negatiivse aspektina ka seda, et muuseumid on kontsentreerinud oma tegevuse teadustööle, mis aga turisti jaoks pole atraktiivne.

Objektidest, mis Tartus puudu on, leidis Andrey Volkov (Lensey Travel), et Tartus võiks olla ka üks spaahotell. Temaga nõustus ka Kaja Allilender (SATT). Volkov tõi siinkohal näiteks Rakvere kui linna, kus eriti midagi teha pole, kuid atraktiivne spaakeskuse olemasolu tõttu turistid sinna ka lähevad.

Neil Taylor (Regent Holidays) leidis aga, et Tartus leidub piisavalt objekte kultuuriturismi harrastajaile ja spaasid on Eestis piisavalt ega näinud seega Tartusse spaahotelli ehitamisel mõtet.

Andrey Volkov (Lensey Travel) lisas eelpoolmainitule veel arvamuse, et Tartus on puudu suurem lastele mõeldud atraktsioon. Sama leidis ka Kairi Ustav (ASO):

“Mänguasjamuuseum on küll hästi ainulaadne, aga käid seal ära paar tundi. Oleneb lapse vanusest ka, aga mingi selline Vembutembumaa või Lottemaa, kus oleks lastel aktiivset tegevust. Sest laste jaoks ei ole vanematel kunagi rahast kahju.”

Sellele ideele vastandusid taas Neil Taylor (Regent Holidays) ja Elina Aro (giid), kelle arvamused võiks kokku võtta nii, et nad ei soovi Tartus näha mingeid kunstiliselt loodud atraktsioone:

“Ma ei taha siin näha võltse [bogus] turismiatraktsioone/.../ ma ei taha kasiinosid, ma ei taha suuri spordistaadiume, ma ei taha teemaparke.” (Neil Taylor, Regent Holidays).

Kairi Ustav (ASO) ja Elina Aro (giid) lisasid veel, et Tartu linnas on puudu parkimiskohad karavanaiautodega reisijatele. Ustav arvas ka, et Tartus võiks olla rohkem madalamasse hinnaklassi kuuluvaid ööbimiskohti.

Lisaks tõi Neil Taylor (Regent Holidays) miinusena välja, et Tartu raudteejaamas ja bussijaamas puuduvad ingliskeelsed teavitusviidad Tartusse rongi või bussiga saabuvatele turistidele:

“Suuruselt teise linnana Eestis peab bussijaamas olema linnakaart, ingliskeelsed juhised sellest, kuidas jõuda kesklinna, kuidas töötab kohalik bussisüsteem, turistide jaoks olulised marsruudid ja info sellest, kus asub turismiinfokeskus ja samamoodi peaks see olema raudteejaamas.”

Teavitustahvlite olemasolu vajalikkusele viitas ka Elina Aro (giid). Ta arvas, et ka linnas võiks tähtsamate atraktsioonide (nt jõe) juures olla informeerivad viidad turistidele.

Siit võib järeldada, et kohalikud turismiekspertid sooviksid muuta Tartu atraktiivseks väga eritüüpi külastajate jaoks (nii kultuurihuvilistele, lastega peredele kui ka spaapuhkajatele). Samas on Neil Taylori (Regent Travel) meelest Tartul olemas kindel väljund kultuurihuvilise turisti jaoks ja sellest tema meelest täiesti piisab. Ta ei näeks positiivsena katset muuta Tartut atraktiivseks ka muud tüüpi puhkaja jaoks. Pigem leiab ta, et arendada võiks olemasolevaid tooteid ja muuta need turistidele rohkem kättesaadavaks ja atraktiivsemaks.

4.1.3.3. Transport ja Tartu kättesaadavus

Võib öelda, et transporti ja sellega seotud Tartu kättesaadavust peeti mõlema intervjuugrupi seas üheks kõige suuremaks probleemiks. Leiti, et Tartusse jõudmiseks kulub turistil liiga palju aega ja turist väsib enne ära, kui ta kohale jõuab:

„Tead, kui sul on olnud kiire nädal ja sa tahad puhkust, mis sind värskendaks ja siis ma pean veetma kaks ja pool tundi bussis/.../ See on Tartu jaoks negatiivne stiimul. Väga tugev negatiivne stiimul.” (Neil Taylor, Regent Holidays),

„/.../ Peterburist tulles ei jõua ühe päevaga Tartusse. Tartusse jõuab, kui osta pilet Peterburi-Riia liinile, siis jõuab Tartusse kell 5 hommikul ja buss läheb tagasi Peterburi kell 1 öösel. See on väga ebamugav.”(Andrey Volkov, Lensey Travel)

Kõige suuremaks puuduseks peeti siinkohal rongiliikluse puudumist, kuna eurooplased on harjunud ideega, et nad saavad ühest sihtpunktist teise rongiga liikuda. Kahte Tartu ja Tallinna vahel liikuvat kiirrongi üldiselt kiideti, kuid öeldi, et rongiliikluse graafik on turisti jaoks ebamugav ja kaks rongi päevas on liiga vähe:

„Inimesed on harjunud rongi kasutamisega./.../ Inimesed, tulles meie juurde küsimusega rongiliikluse kohta, isegi ei arvesta selle võimalusega, et rongiliiklust sellel maal ei eksisteeri” (Ole Rasmussen, PanBaltica),

„Aga jah, see mingi kolme ja poole tunnine rong pole mingi teema üldse. Kiirrong on küll, see mis sõidab 2 tundi ja 10 minutit. Aga ta /.../ käib õudselt vähe/.../” (Liina Laar, EAS)

Bussiliikluse kohta oli erinevaid kommentaare. Kui Liina Laar (EAS) ja Kristiina Ojamaa (EAS) pidasid Tartu- Tallinn bussiliiklust heaks, siis väliseksperptide arvamus nende omaga ei ühtinud:

„Buss oli rahvast täis ja see pole viis, kuidas ma tahaksin turistina Tartusse jõuda. Tead, kaks ja pool tundi ja pole mugavat istet, kus saaks ennast välja sirutada jne.” (Neil Taylor, Regent Holidays)

Tartu lennujaama kasutuselevõttu pidasid oluliseks pigem kohalikud turismiekspertidid. Ole Rasmussen (PanBaltica) lisas, et kui eksisteeriks hästi töötav rongiliiklus, ei oleks tema jaoks lennuühenduse puudumine üldse probleem:

„Mina suudaks ilusti elada ka ilma otselennuühenduseta Tartusse, kui oleks olemas korras raudteejaam Ülemistest, lennujaama lähedalt ja korralikud rongiühendused /.../.”

Rääkides transpordist, oli kõige optimistlikum Liina Laar, kes ei näinud Tartu kättesaadavuses intervjueerituteist ainsana probleemi. Ta arvas, et Tartusse saab turist kergesti tulla bussiga ja

kapriissemal turistil on piisavalt võimalusi ka auto rentimiseks. Eesti liiklust pidas ta turvaliseks ja lihtsaks.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kui turistil on kindel soov Tartusse tulla, siis võimalusi tal selleks on. Kui aga turist alles valib, kuhu minna, võib ta otsuse teha kergemini kättesaadava sihtkoha kasuks. Sel puhul oleks Tallinnas viibiva turisti jaoks lihtsam minna nt Pärnusse või isegi Helsingisse. Kui sihtkoht ei ole turisti jaoks kättesaadav, ei oma koha atraktiivsus tema jaoks mingit tähtsust.

4.1.3.4. Turvalisus

Üheks oluliseks faktoriks reisisihtkoha valikul on turisti jaoks kindlasti sihtkoha turvalisus. Kuna Tartus on aeg- ajalt toimunud intsidente *skinheadide* ja tumedanahaliste vahel, oli oluline uurida ka turismieksperptide nägemust Tartut kui sihtkoha turvalisuse kohta.

Üldiselt võib öelda, et Tartut peeti mõlema intervjuugrupi puhul turisti jaoks turvaliseks linnaks või vähemalt mitte ohtlikumaks ükskõik millisest teisest reisisihtkohast.

„Ma ei ole kunagi klientide käest kuulnud, et neil oleks olnud Tartus probleeme varguste, kerjamiste või seksuaalse ahistamisega” (Neil Taylor, Regent Holidays)

Ole Rasmussen kommenteeris seda aspekti nii, et kui keegi peab Eestit ebaturvaliseks, siis tuleb see pigem eelarvamustest, mitte sellest, et Eesti ka tegelikult ebaturvaline oleks. Ta lisas, et on Tartus toimunud intsidentidest kuulnud, kuid ei tähtsustanud neid üle ja leidis, et turvalisus Tartus ei ole suurem probleem, kui kusagil mujal. Samas ei tohi kindlasti inimeste peas olevaid kuvandeid alahinnata, kuna see võib osutuda määravaks põhjuseks, miks ühe või teise sihtkoha kasuks või kahjuks valik langetatakse.

Turvalisust ei näinud probleemina ka kohalikud turismieksperdid, küll aga nägid nad probleemi negatiivsetes meediakajastustes, mis neid intsidente sensatsioonitsinguil kajastab:

„Lihtsalt alati kui on mingi mustanahalise värk, siis see kohe võimendub üle. Ma usun, et igas teises linnas on neid sama palju, aga kuna Tartu on paar korda saanud sellega meediasse, siis kõigil on meeles, et: „Aa, Tartu – seal saab peksta”. (Kairi Ustav, ASO)

Samas võib kohalike ekspertide arvamusest välja lugeda ka seda, et turvalisusega seotud probleemi päris alahinnata ei tasuks:

„Igasugune vägivallaakt saab ju võimendatud. /.../ kui mingisugune õppejõud saab Tartu linna vahel tappa sellepärast, et ta on tumedanahalisem, siis kindlasti teatud ringkonnas, mis Tartule on väga oluline, see uudis väga levib. /.../ Kui mõelda Tartu sihtgruppi, kes teile tulevad ja kes seda juttu Tartust levitavad, siis ma arvan küll, et see on tähtis /.../” (Kristiina Ojamaa, EAS)

Eelnevast võib järeldada, et kumbki intervjuugrupp ei näe Tartut kui ebaturvalisest sihtkohta. Küll aga teeb kohalikele ekspertidele meediakajastus, milles nähakse ohtu Tartu positiivse kuvand tekkimisele. Ka ütles Kairi Ustav (ASO), et on plaanis teha teavitustööd linna elanike seas, juhtimaks tähelepanu kultuuridevaheliste erinevuste positiivsele küljele. Võib järeldada, et on mõeldud vajalikkusest kodanikke turismi olulisusest teavitada ja üritada ka neid endid kaasa aitama sellele, et turistid endid siin hästi tunneks. Seni pole aga sellist teavitustööd läbi viidud.

4.1.4. Tartu senine areng ja Tartu viie aasta perspektiivis

Küsimust Tartu arengu kohta intervjuuküsimustik esialgu ei sisaldanud, kuid kuna kõik küsitletud välismaised eksperdid olid Eesti (ja Tartuga) kokku puutunud intervjuu hetkeks pikema aja jooksul, siis tuli ka see temaatika intervjuude käigus esile ja seda eriti just välismaiste ekspertide poolt. Üldiselt leiti, et Tartu on nii linnana kui ka turismisihtkohana märgatavalt arenenud.

Nii nagu Andrey Volkov (Lensey Travel), tõi ka Ole Rasmussen (PanBaltica) ühe turismi seisukohalt olulise aspektina välja ostlemisvõimaluste paranemist Kaubamaja ja Tasku näol:

„See ei olnud koht, kuhu inimesi varasematel aegadel ostlema saata, kuid nüüd pärast viimaseid ehitustöid, ma arvan, on kesklinn muutunud väga atraktiivseks.”

Neil Taylor (Regent Holidays) ja Liina Laar (EAS) lisasid, et üldiselt on paranenud turismiatraktsioonide ja -objektide (nt muuseumide, hotellide jms.) kvaliteet ja et lisandunud on väga palju erinevaid söögikohti, hotelle jms.

„/.../ eelmise suve kogemuse najal oli hästi positiivne see, et /.../ see Jaani kirik ja Jaani kultuurikvartal, Mänguasjamuuseum, Lodi ja kõik see, mis ma seal nägin, mida ma ei olnud näinud. Minu jaoks küll hästi positiivne – hästi ilus, puhas, rahulik, roheline.”

Selle koha pealt, kuidas Tartu arengut ekspertide seas viie aasta pärast nähakse, on kõige olulisem välja tuua transpordiühenduste paranemise olulisus. Taylori sõnul oleneb sellest nt ka Tartu linnapuhkuse sihtkohaks muutumine.

4.2. Tartu positsioneerimine

Uurimustöö teooria ülevaates on kirjeldatud positsioneerimise olulisusest nii toodete kui ka sihtkohtade brändimises (vt. lk 11 – 14). Piiramaks uurimustöö mahtu, paluti intervjueeritavatel kirjeldada, kuidas nad näevad Tartut reisisihtkohana eelkõige Eesti kontekstis.

4.2.1. Tartu positsioneerimine Eesti kontekstis

Mõlema intervjuugrupi vastustest ilmnes Tartu positsioneerimises üpriski selge joon. Kui Tallinna nähakse kui riigi suurimat linna, Eesti pealinna, ärilinna ja ka turistide põhilist reisimissihtkohta; Läänemaad (Pärnut ja saari) seostati eelkõige spaade ja rannapuhkusega, siis Tartut nähakse Eesti kontekstis eelkõige kultuuri- ja ülikoolilinnana, Eesti intellektuaalse pealinnana ja Eesti identiteedi nurgkivina.

„Saartel on ju põhiliselt spaad, Pärnus on spaa ja meri. Tallinnas on lihtsalt, et ta on Eesti pealinn, aga Tartus on kõige tihedam kultuurielu. Mingi uuringu järgi on meil kõige rohkem kultuuriüritusi elaniku kohta.” (Kairi Ustav, ASO),

„Tallinn on selline ärimeeste linn ja kiire eluga, kus on selline ärisõlm, aga Tartu on selline kultuuri- ja hariduskeskus pigem. Noh, Tallinn on kindlasti teistsugune oma suuruse poolest /.../” (Liina Laar, EAS)

Konkurentsieelistest, mis Tartul võiks olla võrreldes Tallinnaga, leiti mõlema intervjuugrupi sees esiteks, et Tartus on lihtsam näha ja kogeda „tõelist Eestit”, mis väljendus intervjueeritavate meelest alates sellest, et inimesed on avatumad ja nendega on lihtsam kontakti saavutada, kuni

selleni välja, et Tartus müüvad suveniirid on Eestist pärit ja on seega „rohkem Eesti”. Ole Rasmussen (PanBaltica) nimetas ka Eesti Rahva Muusemi asukoha tähtsust:

„Võib- olla ma isegi ütlesin, et kui tahta kogeda tõelist Eestit, minge Tartusse! Seda pole võimalik teha Tallinnas, vaid sellest väljaspool ja esimesi kohti, kuhu minna pärast Tallinna, on Tartu /.../. Alustada võiks näiteks Eesti Rahva Muuseumist.”

Mõlemas grupis leidis inimesi, kes arvasid, et Tartus on Tallinnast erinev atmosfäär – Tartu on rahulik ja aeglasema elutempoga linn. Liina Laar (EAS) ja Ole Rasmussen (PanBaltica) nimetasid ka Tartu looduslähedust.

Neil Taylor (Regent Holidays) lisas, et võrreldes Tallinnaga on Tartus nii hotellide kui ka muuseumide piletihinnad odavamad. Ta leidis ka, et Tartu on oma kompaktsuse tõttu vanemaealistele turistidele reisimiseks mugavam kui Tallinn. Elina Aro (giid) leidis, et võrreldes Tallinna ja Narvaga on Tartu turvalisem linn.

Võrreldes Tartut Pärnuga leidis mõlema intervjuugrupi sees arvamus, et Tartu on mitmetahulisem – siin on turistil rohkem teha. Kui Pärnus on ainult rand ja spaad ning Pärnu külastatavus sõltub väga palju ilmast, siis Tartus, vastupidi, nähti tegevust leiduvat ka halva ilma korral. Näiteks toodi välja Tartu muuseumide arvukust.

Seega võib öelda, et Tartul on Eesti kontekstis olemas selge kuvand nii eestlastest kui välismaalastest turismiekspertide seas. Tartu on kultuuri ja ülikoolilinn ning tema eelisteks võib pidada kompaktsust, mitmetahulisust, rahulikku atmosfääri ja autentsust.

4.2.1.1. Tartu Lõuna- Eesti kontekstis

Kolme intervjuueeritava: Ole Rasmussen (PanBaltica), Liina Laari (EAS) ja Marika Kooli (SA Lõuna- Eesti Turism) intervjuudes ilmnis tõik, et nad seostavad Tartut tugevalt Lõuna- Eestiga. Nad näevad linna justkui Lõuna- Eesti keskpunktina ja pealinnana, kust on mugav teha reise teistesse Lõuna- Eesti piirkondadesse.

„Inimestele, kes tunnevad Lõuna- Eesti vastu sügavat huvi, on Tartu see koht, kus nad võiksid baseeruda, kust võiksid nende rajad kuskile Lõuna- Eesti kanti viia.” (Liina Laar, EAS)

Rasmussen aga ei näegi Tartut üldse eraldi sihtkohana, vaid osana Lõuna- Eestist:

„Tallinn on sihtkoht omaette; Tartu on sihtkoha keskne osa, kuid siiski mitte sihtkoht ise ja kui meil on Tartusse tulemas turistid Skandinaaviamaadest, siis ma ei usu, et nad tulevad ainult Tartusse, kuid nad peatuvad seal. (Ole Rasmussen, PanBaltica)

Seda, et Tartut nähakse justkui alguspunktina reisimiseks lähedal asuvasse väiksematesse sihtkohtadesse, arvas ka Neil Taylor (Regent Holidays), kuid ei ilmnenu, et tema meelest peaksid Lõuna- Eesti ja Tartu reisisihtkohana ilmtingimata olema ühendatud.

4.2.2. Tartu sihtrühmad

Lähtudes positsioneerimises Tartu sihtrühmadest, võib üldiselt öelda, et mõlemas intervjuugrupis nõustuti sellega, et Tartu on sobiv reisisihtkoht vanemale inimesele ja mõlemas grupis leiti, et Tartu tüüpülustaja huvid ei saa piirduda vaid ostlemise, päevitamise jms.-ga, vaid Tartu tüüpülustajal peaks olema just sügavam huvi kultuuri ning ajaloo vastu.

„/.../ Tartu ei oleks atraktiivne sihtkoht tavaturistile, kes tahab rannas päikest võtta või noortele inimestele, kes tahavad käia mööda ööklubisid või keskenduvad enda purju joomisele. /.../ Inimesel peab olema intellektuaalne huvi Eesti, Rootsi, Balti- Saksa ajaloo vastu – siis on siia mõtet tulla. Nii et selles mõttes peab Tartu olema elitaarsem kui teised kohad Eestis.” (Neil Taylor, Regent Holidays)

Huvitavaks aspekt on ka see, et Kaja Allilender (SATT), rääkides sellest, et Tartu tüüpülust on vanemaeline inimene, kasutab sõna „paraku”, mis viitab sellele, et ideaalis võiks Tartu tüüpülust tema meelest olla nooremapoolne. Ka intervjuust Marika Kooliga ilmneb, et pigem näeks ta Tartu külustajana nooremapoolset ja aktiivset inimest:

„/.../ ma tean küll, et siin käivad bussituristid, pensionärid... /.../ tegelikult ma arvan, et Tartul oleks rohkem näidata nendele, kes oleks sellised liikuvad ja kes tõesti võtavad ja lähevad ise /.../”

Neil Taylor aga näeb Tartu tüüpülustaja kõrgemat vanust just positiivselt, leides, et nendeni on kergem jõuda kui noorte inimesteni (nad ei kasuta reisi ettevalmistamiseks niivõrd internetti, kui just reisikorraldajaid), nad on maksujõulised ja nad ei tekita reisesid probleeme (nt ei tarbi ülemäära palju alkoholi).

Erinevus kohalike ja välismaiste reisieksperptide arvamuses ilmnis selle koha pealt, et kohalikud eksperdid arvasid, et Tartu võib olla sobivaks reisisihtkohaks lisaks vanemaealistele ka noortele inimestele:

„/.../ ilmselt on mingi üks sihtgrupp tegelikult noored inimesed /.../ sellised seljakotiga matkajad /.../, kes teiste noorte hulgas tahavad ringi vaadata /.../, aga nende huvi ei ole ainult ööklubi ja shoppamine, vaid kas siis loodus ja kultuur ja kohalike inimestega suhtlemine.” (Liina Laar, EAS),

„Keskmine turist peaks olema selline 35 — 40, no ütleme 25 — 40, paneme sellise vahemiku” (Marika Kool, SA Lõuna- Eesti Turism),

Välismaised eksperdid nii ei arvanud, vastupidi — oldi üpris veendunud, et Tartul on rohkem pakkuda vaid vanemaealisele inimesele:

„Tartu on atraktiivne vanemate inimeste jaoks /.../ kahe- kuni kolmepäevase kultuurireisi sihtkoht vanematele inimestele.” (Neil Taylor, Regent Holidays).

Andrey Volkov (Lensey Travel) tõi välja, et lisaks vanemaealistele, sobib Tartu ka päris väikeste lastega peredele, aga ka tema leidis, et noortele pole Tartul eriti midagi pakkuda:

„/.../ noortele meeldib ööelu, ostukeskused, kohad kus elu keeb. Tartus käib elu väga aeglaselt. See on vanade inimeste jaoks, laste jaoks.”

Ka kohalike ekspertide seas nähti Tartut sobiva sihtkohana peredega reisijatele. Neil Taylor (Regent Travel) aga arvas vastupidiselt, et Tartusse tulevad inimesed, kelle lapsed on juba suureks kasvanud ja kellel on seetõttu aega iseenda jaoks:

„Emptynester /.../. See tähendab, et nende lapsed on suureks saanud ja neil on aega ja raha, et reisida.” (Neil Taylor, Regent Holidays).

Väljendit „emptynester” kasutas Tartu tüüpturisti iseloomustamiseks ka Elina Aro (giid).

Rääkides Tartu tüüpturisti vanusest, võib erinevuse kohalike ja välismaiste ekspertide vahel kokku võtta nii, et kui välismaised eksperdid olid veendunud, et Tartu on sobiv reisisihtkoht peamiselt ainult vanemale lasteta reisivale turistile, siis kohalike ekspertide seas ei olnud Tartu

tüüpturisti vanuseline profiil nii kindlalt paigas – arvati, et siit leiab huvitavat igas vanuses (ja ka lastega reisiv) turist. Määravaks faktoriks on nende arust see, milliste huvidega inimene on.

4.2.2.1. Sõnum, millega Tartu sihtrühmadele läheneda tuleks

Täiesti selgelt ilmnes nii kodu- kui välismaiste ekspertide puhul arvamus, et erinevate sihtmaade turgudele tuleks läheneda pisut erineva sõnumiga, kuna erinevatest maadest pärit turistid tulevad siia erinevate huvidega:

„Sakslasi ei huvita võibolla see, mida venelasi. Kõigil on omad juured. /.../ Soomlased tulevad üldse siia võib- olla hinna pärast. Noh, enam ei tule tänapäeval nii väga, aga vanasti.” (Kairi Ustav, ASO).

Mõlemas intervjuugrupis arvati, et leida tuleks ühiseid jooni: seda, mis Tartut ja konkreetset sihtturgu seob. Seda annab Kaja Allilenderi (SATT) meelest teha nt läbi inimeste ja kultuurisidemete. Sellega nõustusid ka Elina Aro (giid), Neil Taylor (Regent Holidays) ja Kairi Ustav (ASO):

„Venelastele räägime siin Puškinist ja sakslastele räägime hansalinnast ja saksa ajast.”

Samas tõi Liina Laar välja, et sõnumi põhiiva peaks olema sama, lihtsalt erinevate rõhuasetustega:

„Et kui me ühtede puhul räägime, et Eestis on lahe loodus, siis väiksemas kirjas tuleb: vanalinn, saared, meri, mets, onju, siis brittide puhul võiks tõsta jälle teistpidi, et kõigepealt on linnad ja siis tulevad väiksemalt loodus jne. Neid sõnumeid kokku peaks olema suhteliselt vähe.” (Liina Laar, EAS)

Seega nõustusid mõlemad intervjuugrupid, et eri sihtturumaadele tuleks läheneda erineva sõnumiga; leida tuleks ühiseid jooni selle konkreetse maa ja Tartu ajaloos, kultuuris, inimestes vms.

4.2.3. Reisitüüp, mille jaoks Tartu sobivaim reisisihtkoht on

Ka reisitüübist rääkides ilmnes kahe intervjuugrupi vahel erinevus. Kohalikud eksperdid pidasid Tartut sobivaks erinevat sorti puhkusetüüpide jaoks, välismaised eksperdid näevad linna eelkõige aga sobiva sihtkohana kultuuripuhkuse jaoks. Samas tuleb arvestada ka seda, et sihtgrupid, kellega intervjueritud väliseksperdid põhiliselt tegelevad, ongi pigem vanemaealised inimesed, kelle lapsed juba täiskasvanud on. See võib olla ka põhjuseks, miks väliseksperdid Tartut nt pereturismi sihtkohana ei näinud.

Kohalikud eksperdid pidasid Tartut sobivaks lisaks kultuuripuhkusele ka nt loodusturismi jaoks (seda pigem Tartu maakonnas). Ka Ole Rasmussen (PanBaltica) nõustus sellega, kuid arvas, et loodusturismi jaoks on sobiv Lõuna- Eesti üldiselt.

Veel nägid kohalikud eksperdid Tartut sobivana ka perepuhkuseks lastega reisivatele inimestele. Leiti, et siin on olemas turismitooted (nt Mänguasjamuuseum, lasteprogrammid erinevates muuseumides jne), mis pereturismi toetavad:

„No võibolla siis pereturism tegelikult? Jah, tegelikult see ka kindlasti! /.../ Eestis ei ole palju kohti, kuhu minna perega reisima, et nii võttes siseturgu kui välisturgu. Tartu kindlasti teatud määral täidab selle niši ja selle tühja koha. (Kristiina Ojamaa, EAS).

Välisekspertidest nägi Tartus potentsiaali pereturismi jaoks Elina Aro (giid), samas võib tema arvamust tõlgendada nii, et selles vallas oleks Tartul veel vaja areneda:

„Ta on lapsesobilik, see ei ole veel lapsesõbralik. See on muutumas selles suunas, see on sobilik lastele, kuna kõik on kompaktne ja siin on nii palju selliseid väikseid detaile /.../.”

Lisaks arva Elina Aro (giid), et Tartu sobib igasuguste huvireiside jaoks (nt käsitöö tegemine) ja Kristiina Ojamaa (EAS) nägi Tartut sobivana igasuguste akadeemiliste ja koolitustega seotud reiside jaoks.

Idee Tartu sobivuseks *city break*- tüüpi puhkuse jaoks, mida pakkusid välja Kaja Allilender (SATT), Liina Laar (EAS) ja Elina Aroga (giid), välistas aga praegusel hetkel Neil Taylor (Regent Taylor) kindlalt, kuna Tartu on raskesti ligipääsetav ja siiatulek võtab isegi nt Riias tülles liiga kaua aega. Samas tõdes ta, et eeldused selleks on linnal olemas.

Oluline on välja tuua ka Neil Taylori (Regent Holidays) ja Ole Rasmussen (PanBaltica) arvamus, et Tartul oleks suur potentsiaal olla ka n – ö baas reisimiseks Pihkvasse, kui viisataotlemispoliitika lihtsam oleks. Mõlemad arvasid, et inimestel on Venemaa vastu suur huvi. Pihkva, kus nende mõlema meelest leidub huvitavaid vaatamisväärsusi, kultuuri ja ajalugu, oleks alternatiiviks Peterburile, kuhu sõit võtab kauem aega. Tartu oleks selliste reiside puhul baasiks, kust ühe- või kahepäevareise Venemaale teha.

Kokkuvõtlikult võiks öelda, Tartul on ühine kuvand nii välis- kui kodumaiste ekspertide seas selles, et linn sobib kultuuri- ja ajalooreiside jaoks. Samas näevad kodumaised eksperdid peale selle ka muid võimalusi, mida välismaised eksperdid välja ei toonud. Ühest küljest võib see tulla vähesest teavitustööst, teisalt ka sellest, et välismaiste ekspertide fookus ongi suunatud just vanematele inimestele, kes tulevad siia kultuurireisile ja seega ei ole neil vajadust ennast muudest võimalustest informeerida.

4.2.4.Sõnumid, mida võiks edastada Tartu bränd

Selles, milliseid sõnumeid Tartu bränd võiks kanda, jagunesid intervjueeritavad laias laastus kaheks. Üks grupp leidis, et Tartu bränd võiks koondada enda alla esmalt nooruse siin elavate tudengite näol ja teisalt linna vanuse arhitektuuri, ajaloo jms näol:

„Ma pakuksin „Igavesti noor, vana linn” — see on tudengitelinn, noored inimesed ja siis on teil vana linn, vanade hoonetega.” (Andrey Volkov, Lensey Travel).

Teise arvamuse kohaselt peaks Tartu bränd edastama sõnumi Tartu intellektuaalsusest, vaimsusest, kultuurist, mida toetab intervjueerite arvates ka fakt, et vundament selleks on juba loodud. Seda peaks edasi arendama. Selles sõnumis sisaldub nende arvates Tartu olemus, midagi uut pole nende meelest mõtet leiutama hakata. Samuti eristab see Tartut nende meelest hästi:

„Ma arvan, et see vundament on paigas iseenesest, et peaks ikka lähtuma sellest vaimsusest, mõtetest, ideedest.” (Kristiina Ojamaa, EAS)

Kairi Ustav (ASO) ütles, et Tartu bränd on Tartu vaim ja selle vaimu alla mahub nii ülikool, kultuurilinn kui ajalugu. Ka viitab see vaimsusele, kultuurile jms. Samas on see sõnum laiahaardelisem. Ühtlasi tõdes ta, et „vaimu” mõiste võib jääda välismaalastele arusaamatuks.

Võiks tegelikult argumenteerida, kas isegi eestlased seda üheselt mõistaks ja kas see idee liiga laialivalgus pole.

Kaja Allilender (SATT) leidis ühelt poolt, et Tartu tunnuslause „Tartu — heade mõtete linn” kannab tudengilinna ideed ja sellega seonduvat. Samas leidis ta, et logokonkursil teiseks jäänud tunnuslause „Sajandeid noor” viitab eelpool mainitud nooruse- vanuse sõnumile.

Liina Laar (EAS) leidis, et Tartu brändi sõnum peaks olema seotud Lõuna- Eestiga.

„/.../ välituristide puhul mulle õudselt imponeerib see „Uks Lõuna- Eestisse”.”

Tartu brändi sõnumitest rääkides ei saa tõmmata piiri kohalike ja väliseksperide arvamuse vahele – mõlemas grupis oli neid, kes toetas ühte ja mõlemas neid, kes toetas teist ideed.

Tartu brändi puudumine Tartu kui reisisihtkoha imago kujundamisel kohalike ekspertide arvamuse kohaselt otseselt takistuseks ei ole. Ometi peavad nad selle olemasolu vajalikuks:

„Mul oleks jube hea meel, kui mul oleks mingisugune... noh, mingisugune märksõnastik, millest lähtuda, kui mu käest küsitakse, et räägi mulle nüüd Tartust. Praegu on nii, et tõmbad hinge ja tuleb täpselt see iseenda kuvand, mis mulle Tartu tähendab /.../.” (Liina Laar, EAS).

Nende meelest teeks brändi olemasolu Tartu turundamisel reisisihtkohana lihtsalt kergemaks, kuna see annaks aluse, millest Tartu tutvustamisel lähtuda.

4.3. Tartu turunduskommunikatsioon ja turismiarenduskorraldus

4.3.1. Turundus

Intervjueeritavate käest küsiti ka seda, mida annaks paremini teha Tartu turunduskommunikatsioonis. Ühine negatiivne joon, mis kajastus tugevamalt välismaiste ekspertidega tehtud intervjuudest, oli see, et neil pole Tartu turismivõimaluste kohta infot.

Kui Ole Rasmussen (PanBaltica) tõi peamise infokanalina välja FAM- reise ja samuti nimetas ta Tartu uudiskirja, lisades, et põhiline Tartut puudutav info jõuab temani Eesti Turismifirmade

liidu kaudu, mille liige ta on; siis nii Neil Taylor (Regent Holidays) kui ka Andrey Volkov (Lensey Travel) ütlesid, et nemad peavad informatsiooni ise hankima:

„/.../see on väga raske, ma pean selle ise üles otsima. Ma pean võitlema, et infot saada. /.../ nii et ma pean kogu töö ise ära tegema. /.../ mulle ei saadeta infot. See on olnud äärmiselt vähene”
(Neil Taylor, Regent Holidays) ja

„Ainult veebilehelt, internetist./.../ Kui ma millestki huvitun, ma lihtsalt googeldan. Ma leian selle ise.” (Andrey Volkov, Lensey Travel)

Erinevus nende vahel ilmnis selles, et Taylor kirjeldas seda aspekti kui probleemi, Volkov aga konstateeris seda lihtsalt kui fakti.

Ka kohalikud turismiekspertid tõstatasid intervjuude käigus küsimuse, et kas informatsiooni selle kohta, mis Tartul turistidele pakkuda on, osatakse turistide ja info vahendajateni edastada. Ka Kristiina Ojamaa (EAS) tõi infopuudust välja ühe nõrga kohana:

“/.../ mitte mingi uudis on ka nagu halb, eksole? Et kui Tartust lihtsalt ei tule uudiseid. Sest Tartu kahtlemata ei ole pealinn ja kes nagu isiklikult seotud ei ole, tal on üsna raske leida Tartut. Ma arvan, et kõike seda head, mis seal on, tuleks rohkem kajastada.”

Teine, milles areneda tuleks, on sihtgrupipõhine turundus. Nii Kaja Allilender (SATT) kui ka Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism) ütlesid, et hetkel püütakse haarata laiasid masse:

“Praegu tehakse hästi palju, käiakse hästi paljudes kohtades ja seda kvantiteeti on ääretult palju, aga palju nüüd sellest kasu on... püütakse ikkagi teha välituristidele nagu kõigile kõike.”
(Marika Kool, SA Lõuna- Eesti Turism).

Kool nimetas sellise “masstootmise” näitena seda, et trükiste puhul koostatakse standardtekstiga brošüür ja tõlgitakse see siis erikeeltesse. Selle eest aga hoiatas ka Neil Taylor (Regent Holidays):

“Venelastele peate ajalugu esitama teisiti, sest venelastele ei saa rääkida nõukogude okupatsioonist /.../ „okupatsiooni” asemel peab kasutama muud sõna, samas kui brittidele saab kasutada sõna „okupatsioon” ja brittidele peab rääkima, et nõukogude okupatsioon eksisteeris, sest nad ei tea seda.”

Kool lisas, et tema arust ei tuleks keskenduda ka enam niivõrd palju messidel käimisele, kuna selle kasutegur on väike ja seal piisab EASi kohalolekust. Samas ütles Kaja Allilender (SATT), et just ressursside puudus on see, mis takistab Tartul sihtgrupipõhise turundusega tegelemast.

Ka Elina Aro (giid) rõhutas sihtgrupipõhise turunduse vajalikkust. Veel arvas ta, et sama oluline, kui teha teavitustööd – mitte reklaami – ajakirjanikele ja reisikorraldajatele, on informeerida ka inimesi, keda ta intervjuus nimetas *gatekeeper*iteks. Selle näiteks tõi ta välja Soomes ja Rootsis erinevate institutsioonide juures eksisteerivad reisiklubid ja nende eestvedajad. Grupid, kellega teavitustööl koostööd peaks tegema, nimetas Elina Aro (giid) Tartu “saadikuid”, ehk välismaalasi, kes Tartuga seotud on:

“/.../ peaks looma võrgustiku nendest inimestest Rootsi, Saksamaale ja nii edasi./.../ Need inimesed nagnii, kuna nad on oma südame kaotanud sellele linnale... kõik me räägime sellest, millele me oleme oma südame kaotanud!”

Kristiina Ojamaa (EAS) nimetas sellise grupina ülikooliga seotud inimesi:

“/.../ mitte minna püüdma sellist a la Londoni metrood, /.../ vaid just selliseid väiksemaid nišše /.../ vahetuslektorid ja kõik selline teaduslikum ja akadeemilisem pool.”

Ole Rasmussen (PanBaltica) ja Marika Kool (SA Lõuna- Eesti turism) leidsid mõlemad, et Tartut tuleks turundada koos Lõuna- Eestiga. Kool lisas, et esiteks aitaks see kokku hoida ressursse, teiseks ei ole tema sõnul turistile atraktiivne maakonna müümine. Selle asemel tuleks Kooli meelest turistidele pakkuda piirkonna kõige atraktiivsemaid objekte. Rasmusseni arvates aitaks Tartu ja Lõuna- Eesti turunduse ühildamine pikendada ka turistide kohalviibimise kestust:

“Ei saa rääkida ainult sellest, mida Tartus teha saab, sest, ma kardan, et kui inimene pole muuseumidest huvitatud, ei leidu nii palju asju, mida Tartus teha saaks. /.../ Ma leian, et Tartu peaks välja tooma rohkem argumente, et inimesed jääks kauemaks kui lihtsalt üheks- kaheks ööks ja need argumendid on olemas, kui rääkida pisut ka sellest, mis Tartust väljas asub.”

Rasmusseni arvamust toetab ka Andrey Volkovi (Lensey Travel) poolt väljaöeldu, et tema jaoks ongi Tartu ühe päeva sihtkoht – ta leiab, et selle ajaga saab tutvuda terve linnaga.

Volkov tõi turunduse koha pealt konkreetseks negatiivseks näiteks Venemaa talvekampaania, öeldes, et reisiagentuuride jaoks algab see liiga hilja – siis kui talvekampaaniate reklaamimine lõpetatakse.

Võib öelda, et turunduses on üheks kõige suuremaks probleemiks info mitteedastamine turismiekspertidele ja püüd haarata väga laiasid masse, mille võimalikuks tagajärjeks on see, et tegelikult ei jõuta mitte kellenigi.

4.3.2. Turismiarenduskorraldus

Hetkel tegeletakse Tartu ja Tartumaa ning Lõuna- Eesti turundamisega reisisihtkohtadena eraldi. Seoses sellega esitati intervjuude käigus kolmel korral arvamus, et tegelikult ei saa neid teineteisest lahutada ja turunduskommunikatsioon peaks ühiselt hõlmama mõlemat sihtkohta.

Tartu ja Tartumaa sihtkohaturundusega tegeleva SA Tartumaa Turismi eelarve moodustab Tartu linnalt ja Tartumaa Omavalitsuste Liidult saadud raha. Lõuna- Eesti turismi arendusega tegeleb aga SA Lõuna- Eesti Turism, mille eelarve moodustab kuuelt Lõuna- Eesti maavalitsuselt ja kuuelt Lõuna- Eesti Omavalitsuste Liitudelt saadud raha. SA Lõuna- Eesti Turismi eelarve on aga mitmeid kordi väiksem kui SATTil. Selline süsteem aga soodustab olukorda, kus iga linn ja maakond seisab ainult enda piirkonna turunduse eest. Sellest tulenevalt on raskendatud ka koostöö, mis omakorda takistab sihtkoha positiivse kuvandi tekkimist:

„/.../ Kõik lõpeb rangelt selle maakonnaga ära, aga maakond on administratiivne üksus/.../ Et me nagu väga püüame kangelt müüa maakonda ja nende linna, mitte müüa seda toodet või teenust/.../ Me raiskame ressursi ja, tegelikult, ega me tegelikult siis sellevõrra rohkem nähtavad ei ole.” (Marika Kool, SA Lõuna- Eesti Turism).

Sarnase arvamuse ütles välja ka Ole Rasmussen (Pan Baltica):

„Tartut müüakse või vähemalt tahetakse müüa kui linna iseeneses, linna kui sihtkohta. /.../ Mina näen Tartut kui Lõuna- Eesti pealinna ja logistilist keskust, kus võib leida igas hinnaklassis majutuse. See on ideaalne baas Lõuna- Eesti külastamiseks ja Tartuga tuleks siduda ka kõik vaatamisväärsused, mis leiduvad Lõuna- Eestis /.../.”

Eelpoolmainitu on takistuseks juhul, kui eeldus, et Tartut ja Tartumaad peaks koos Lõuna-Eestiga, peab paika.

4.3.2.1. Koostöö

Turismiarenduskorralduse üheks osaks võib pidada ka koostööd, mis nõuab turismisihtkoha turunduses mitmete eritasemel asetsevate organisatsioonide omavahelist koostööd. Lisaks kohalikele ekspertidele esitati koostööd puudutav küsimus ka Elina Arole, kuna ka temal on Tartus tegeleva giidina koostöökogemus erinevate organisatsioonidega olemas.

Väga heaks hinnati koostööd EASiga. Positiivsete aspektidena toodi välja näiteks seda, et linna tutvustusreiside programmide koostamisel usaldatakse kohalikke DMOsid ja otsuseid ei teha vaid EASi tasandil. Kaks EASi esindajat – Liina Laar ja Kristiina Ojamaa jäid rahule ka SATTi ja EASi vahelise kommunikatsiooniga. Mõlemad ütlesid, et informatsioonipäringutele on SATT alati vastanud.

SATTi ja SA Lõuna- Eesti Turismi vahelises kommunikatsiooniallüüsis tekkis aga vastuolu. SATTi esindaja Kaja Allilender hindas seda koostööd heaks. SA Lõuna- Eesti Turismi juhataja Marika Kool aga mitte:

“Mina hindan seda kehvaks, ütlen ausalt, sest vanasti me tegime oluliselt rohkem koostööd. Täna ma tea, mida teeb Kairi [Ustav maine- ja turismiteenistusest], aga ma ei tea, mida teete teie [SA Tartumaa Turism]. /.../ vanasti oli nii, et me tegime koos, siis nüüd on niiviisi, et Tartu teeb ise, et me teeme ise, me läheme ise. Aga mina arvan, et see tegelikult ei tee head kummalegi.”

Kairi Ustav hindas ASO ja SATTi koostööd suhteliselt neutraalselt – ei negatiivselt ega positiivselt. Ta leidis, et võrreldes varasemaga on praegu koostöö läinud paremaks. Samas arvas ta, et seda võiks arendada ja mõlema asutuse tegemisi tuleks rohkem kooskõlastada:

“Kunagi meil olid kord kuus koosolekud. Võibolla oleks jälle hea, kui oleks sellised kord kuus koosolekud, kus pikemad plaanid ära räägitakse.”

Marika Kool ja Kaja Allilender leidsid mõlemad puudujääke ka turismiettevõtjate omavahelises koostöös, kes võiksid rohkem initsiatiivi haarata.

„Meie võime suunata, aga see koostöö peab tulema ikkagi ettevõtjate endi vahel. Et seda võiks veel palju intensiivsemalt või aktiivsemalt olla.” (Kaja Allilender, SATT)

Samas arvas Allilender (SATT), et turismiettevõtjatevahelise koostöö arendamiseks on vaja SATTi poolset suunamist ja koordineerimist. Marika Kool tõi eeskujuks Hiiumaa ettevõtjad, kes on koondunud MTÜsse, mille raames antakse välja erinevaid turistidele suunatud infomaterjale.

4.3.3. Turismiekspertide tõlgendused visuaalide põhjal Tartu kommunikatsioonis kasutatavatest logodest ja trükistest

Intervjuude käigus paluti intervjuueeritaval analüüsida Tartu turismitrükiseid ja kahte Tartu logo: „Tartu – heade mõtete linn” (vt. logo 1) ja „Tartus näeme!” (vt. logo 2). Intervjuueeritaval paluti eraldi analüüsida nii logomärgi kujundust kui ka tunnuslauset.



Logo 1



Logo 2

4.3.3.1. Logo „Tartu – heade mõtete linn”

Tunnuslauset peeti hästi Tartu olemust kajastavaks, viidates Tartule kui intellektuaalsele linnale ja ülikoolilinnale. Neil Taylor (Regent Holidays) ja Kairi Ustav (ASO) leidsid, et see tunnuslause tekitab huvi ja paneb mõtlema, et mis selle taga peitub. Huvitav aspekt, mille Kristiina Ojamaa (EAS) veel välja tõi, oli *slogani* harmoneerumine Eesti tunnuslausega “Heade üllatuste maa”. Ustav lisas positiivse aspektina veel, et selle alla mahub hästi palju erinevaid aspekte.

Olev Rasmussen (PanBaltica) vaatles aga mainitud omadust just negatiivsena, öeldes, et see on liiga laialivalguv.

Andrey Volkov (Lensey Travel) arvas, et sõnast “*thoughts*” [mõtted] on keeleliselt raske aru saada:

“See sõna ei kuulu inglise keele baasteadmiste hulka. Iga inimene ei saa sellest aru.”

Liina Laar (EAS) ja Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism) ja Kaja Allilender (SATT) leidsid, et see *slogan* on mõeldud pigem linnaelanikule kui turistile.

Logo disaini kommenteerides nähti positiivsena, et see sisaldab Tartu sümboleid nagu ülikooli sambad ja jõgi. Ole Rasmussen (PanBaltica) iseloomustas logo disaini sõnaga “nooruslik”. Kairi Ustav (ASO) leidis aga, et logo on lapsik ja liiga värviline.

Sellele vastupidiselt argumenteeris Liina Laar (EAS), et logo oleks justkui mõeldud konservatiivsele vanainimesele. Samas arvas Kristiina Ojamaa (EAS), et see on üks väheseid logosid, mis vähemalt Eestis hästi vastu on võetud.

Selle logo puhul ei ilmnunud ei kodu- ega välismaiste ekspertide seas mingit kindlat arvamust. Arvamused varieerusid ühest äärmusest teise.

4.3.3.2. Logo „Tartus näeme!”

Ka „Tartus näeme!” logo puhul ei ilmnunud kummagi intervjuugrupi seas mingit selget eelistust.

Turismi seisukohalt eelistasid kindlalt “Tartus näeme!”- logo Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism) ja Kaja Allilender (SATT), kes iseloomustas Tartus näeme! kui kutsuvat *sloganit*, samas kui „Tartu – heade mõtete linn” on tema meelest lihtsalt konstateering. Veel tõi positiivse poole pealt Andrey Volkov (Lensey Travel) välja *slogani* lihtsuse.

Negatiivsetest aspektidest leiti, et see tunnuslause on klišeelik ega sisalda endas mingit informatsiooni ning ei kutsu seega ka pikemalt süvenema:

“Paljud ütlevad seda, nii et tegelikult on see kliše. See ei ütle mulle midagi.../. Ebaselge [vague], see tundub ebaselge.” (Neil Taylor, Regent Holidays).

Ka Kristiina Ojamaa (EAS) arvas, et see *slogan* võiks kuuluda ükskõik, millisele sihtkohale. Elina Aro (giid) aga arvas, et see on mõeldud haritud inimesele ja tekitab inimestes positiivset

ärevust. Samal ajal leidis Ojamaa, et see logo haarab oma lihtsakoelisuse tõttu just laiemaid masse. Liina Laar (EAS) nägi „Tartu näeme!”- logo suunatuna pigem keskkooli- või üliõpilasele.

Marika Kool (SA Lõuna- Eesti Turism) nimetas positiivsena Tartu sümbolite kasutamist logo disainis, kuid kolmel korral tõid väliseksperdid välja seda, et logo disainist ei ole midagi aru saada – see eeldab eelteadmisi Tartust. Sellega nõustus ka Kairi Ustav (ASO), kes teisalt mainis positiivsena ka “Tartus näeme!” logo harmoneerumist „*Welcome to Estonia*”- logoga.

Kairi Ustav (ASO), kes “Tartus näeme!”- logo loomisega tegeles, lisas, et see logo oli esialgselt suunatud vaid siseturistile, kuid nüüdseks on see levinud laiematesse massidesse ja tihti kasutatakse seda logo “Tartu – heade mõtete linna” logo asemel ning on seega viimasest justkui üle kasvanud. Seda arvamust ilmestab ka fakt, et Kristiina Ojamaa (EAS) viis intervjuu toimumise ajal, enne kui talle logosid näidatud oli, kokku “Tartu – heade mõtete linna” *slogani* ja “Tartus näeme!”- logomärgi kujunduse.

4.3.3.3. Trükised

Ekspertide arvamused Tartu turismitrükistest olid mõlemas grupis üsnagi kriitilised, kuid kodu- ja välismaised turismiekspertid hindasid kriitiliselt erinevaid aspekte. Välismaised eksperdid (v.a. Elina Aro) ei keskendunud erinevatelt kodumaistest ekspertidest niivõrd sellele, et trükised on stiililt erinevaid, vaid leidsid, et trükiste kujundus ei edasta nende meelest Tartu olemust.

Nt kahel korral mainiti väliseksperptide seas Tartu *County* trükist (vt. Lisa 12), millel on Peipsil seilav lodi Jõmmu. Ekspertid leidsid, et Tartut ei seostata merega, mida fotolt näha võib (tegelikult on seal Peipsi järv). Neil Taylor (Regent Holidays) tõi selliseks näiteks trükise Jalutuskäigud Tartus:

“Need on kõik nii erinevad. See siin [Walks in the City Centre], tegelikult mõttetu, ta võiks olla Lõuna- Kreekas või Hiinas. Sellel pole minu jaoks mingit tähendust.”

Kodumaised eksperdid tõid aga just välja seda, et kõik trükised ei ole kujundatud ühtse stiili järgi:

“Osad on nagu siga ja osad on nagu kägu.” (Kairi Ustav, ASO)

Mitmel korral nõustuti, et SATTi poolt välja antud oranži tonaalsusega trükised on kujundatud ühtses võtmes. Elina Aro (giid) ja Liina Laar (EAS) ütlesid, et nende meelest on oranž positiivne toon, kuna see annab edasi emotsiooni ja soojust ning ka muudab see värv trükised eristuvateks. Kaja Allilender (SATT) arvas, et kui mõelda Jaani kiriku ja Tartumaal leiduva devoni liivakivi peale, on oranž toon trükiste kasutamisel ka õigustatud. Ta leidis, et teistel trükistel on kasutatud liiga palju sinist tooni. Samas tõstatas Kairi Ustav (ASO) intervjuus küsimuse, miks peaksid trükised olema just oranžid. Siiski nõustusid kohalikud eksperdid selles, et trükiste kujundus (sh ka logode paigutus jne) peaks olema asutuste vahel kooskõlastatud.

Negatiivsetest aspektist toodi trükiste puhul välja näiteks veel seda, et vähe on kasutatud Tartu sümboleid. Ühel korral leiti, et trükistel võiks kasutada rohkem fotosid noortest inimestest, kuna Tartu on tudengilinn; et kõigi trükiste puhul on kasutatud vaid suvepilte, samas kui palju vene turiste käib siin just talvel. Üks intervjueeritav seostas Tartu üldtrükise kaanel olevaid hansanarre hoopis Tallinnaga, mis on samuti hansalinn. Elina Aro (giid) leidis, et *Discover Tartu* (vt. Lisa 13)- trükise kaanel olev ööpilt ei ole üldse Tartule omane, sest Tartu polevat kireva ööeluga linn, mille mulje see pilt edastab.

5. Järeldused ja diskussioon

Käesoleva uurimustöö peaesmärgiks oli leida, milline on Tartu kui reisisihtkoha kuvand kohalike ja välismaiste reisieksperptide seas: kuidas nähakse linna üldiselt, kuidas seda Eestis positsioneeritakse ja kuidas hinnatakse Tartu turunduskommunikatsiooni. Lisaks oli üheks eesmärgiks leida, kas kahe intervjuugrupi vahel on erinevusi või sarnasusi.

5.1. Järeldused

5.1.1. Üldhinnang Tartule kui reisisihtkohale

Tartu tuntust selle sihtturumaades hindasid nii kohalikud kui ka väliseksperdid üldiselt olematuks. Arvati, et isegi Eesti tuntus on üldiselt liiga väike või kui Eestist midagi teatakse, on selleks Tallinn. Maad, kus Tartut intervjueeritavate arvates mõningane teadlikkus Tartut eksisteerib, olid Soome, Venemaa ja (Põhja-) Läti. Leiti, et Tartut teatakse rohkem nende hulgas, kellel on linnaga olnud mõni lähem kontakt. Sellest võib järeldada, et Tartu on oma imagoloomisprotsessis alles algusfaasis. Nagu aga teooria ülevaates öeldud, on sihtkoha maine üheks määravaks eelduseks, miks üldse ühe või teise sihtkoha kasuks otsus tehakse. Kui Tartut ei tunta, ei saa linnal olla välja kujunenud ka mainet, mille põhjal reisimisotsust teha. Positiivsena võib näha selle juures aspekti, et alustada saab nõ „puhtalt lehelst” st, et Tartu kohta pole levinud negatiivseid kuvandeid.

Tartu üldpildi kirjeldamiseks kasutati mõlema intervjuugrupi puhul vaid positiivseid omadussõnu. Tartut nähakse tänu tudengitele noore, aga samas, viidates arhitektuurile ja Tartu ajaloole, ka vana linnana. Linna kirjeldati kui boheemlaslikku, rohelist, stressivaba ja lapsesõbralikku. Linna kuvand ekspertide seas on aga oluline ka turismi seisukohalt, kuna võib mõjutada seda, kuidas eksperdid kajastavad Tartu kohta käivat infot lõpptarbijale.

5.1.2. Tartu tugevused ja nõrkused reisisihtkohana

Selle alapunkti all nimetasid nii kohalikud kui väliseksperdid erinevaid aspekte. Nende põhjal on raske teha mingeid kindlaid järeldusi, kuna intervjueeritavate arv on selleks liiga väike. Samas

osutavad väljatoodud aspektid sellele, millele tasuks turunduskommunikatsioonis rohkem rõhuda ja mida saaks Tartus arendada, et linn turistidele atraktiivsem oleks.

Positiivsena toodi välja linna kui sellist üldiselt – arhitektuuri; atmosfääri; rohelist; kompaktsust, mis teeb sihtkoha külastuse mugavaks just vanemaealistele turistidele ning samuti võimaldab külastuse mitteetteplaneerimist, kuna kõik on käe- jala juures. Positiivsetest aspektidest nimetati ka Tartu autentsust ja seda, et Tartus saab kogeda “tõelist Eestit”; hindade suhtelist odavust võrreldes Tallinnaga ja seda, et siin on turistil rohkem teha kui näiteks Pärnus. Lisaks nimetati eraldi mõningaid Tartu turismiobjekte (nt ülikool, raekoda jne) ning hotellide ja kohvikute rohkust. Võib järeldada, et Tartul on olemas turismoode, mida müüa, küsimus on aga pigem selle kommuniqueerimises põhisihtrühmadele.

Positiivne on ka see, et Tartut ei nähtud turistile ebatavalise sihtkohana. Kohalike ekspertide arvamuses kajastus idee, et pigem on meedia Tartut sellisena kajastanud. Turvalisus on turismis väga oluline aspekt ja võib olla üheks oluliseks kriteeriumiks, miks sihtkohta mitte külastada (Tilson ja Stacks, 1997). Hetkel see Tartule ekspertide arvates probleemiks pole, kuid Tartu tuntuks suurenedes ei tohiks seda kindlasti tähelepanuta jätta. Suurema tuntuks kaasaegselt ka meedia tähelepanu ja intsidentidest *skinhead*idega oleks kerge kinni haarata.

Tartule tuleb mõlema ekspertgrupi arvates kasuks selle geograafiline asukoht paljude teede ristumiskohas, olles seega ideaalseks baasiks, kust teha ühepäevareise Lõuna- Eestisse. Seda tuleks teatud sihtgruppide hulgas (nagu nt loodusturistid) kindlasti turunduskommunikatsioonis edastada. Sellest võidaks nii Lõuna- Eesti (külastataks sealseid turismiobjekte) kui ka Tartu (kasutataks siinseid hotelle, kohvikuid jms ja külastataks ka Tartu turismiobjekte).

Jõearenduse vajalikkust rõhutati nii sise- kui välisekspertide seas. Leiti, et see muudaks linna atraktiivsemaks nii turistide kui ka linnaelanike jaoks. Jõgi on ühtlasi objekt, mida Tartuga seostati. Ka ajalooliselt on jõgi olnud Tartu jaoks transporditeena tähtis objekt. Ka seda on oluline rõhutada. Kuna Emajõe arenduse vajalikkust kajastab ka Tartu linna arengukavas 2007 – 2013, võib loota, et seda lähitulevikus ka teostama hakatakse.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et negatiivne on Tartus see, et turist peab Tartu külastamiseks liiga palju vaeva nägema. Seda esiteks transpordiühenduse tõttu – Tartul praktiliselt puudub mugav rongiühendus lähimate suurlinnadega. Teiseks, vaatamata sellele, et Tartu kompaktsuse tõttu ei

pea Neil Taylori (Regent Travel) sõnul Tartu külastamiseks palju ette planeerima, võib oletada, et päris nii see siiski pole, kuna muuseumide ja kesklinna poodide lahtiolekuajad ei ole Taylori ja Aro sõnul koordineeritud selle järgi, kuidas turistidele kõige mugavam oleks.

Ka ekspositsioonid ei ole kahe kohaliku eksperdi meelest tehtud turisti jaoks huvitavaks. Kui Tartu aga tahab olla kultuurilinn, siis muuseumide külastamine on kindlasti üks oluline osa turisti külastuskogemusest. Seega on see punkt, mille kallal kindlasti tasuks vaeva näha. Tund aega muuseumi ukse taga ootamist igava ekspositsiooni nägemine ei aita kindlasti positiivse külastuskogemuse saamisele kaasa.

Transport on aspekt, millele peaks mõtlema pigem linna või riigi tasandil, kuna DMODE mõju on siinkohal liiga väike. Samas on see äärmiselt oluline, et turistil oleks sihtkohta mugav jõuda. Vastasel juhul võib sihtkoha valikul langeda otsus koha kasuks, mis võibolla ei ole nii atraktiivne, kuid on kergesti ligipääsetav. Eriti tähtis on see konverentsituristi jaoks, kuna neile on sihtkohta jõudmiseks kuluv aeg (aga ka mugavus) oluline faktor.

Kuna tõenäoliselt hakkab peatselt tööle Tartu- Stockholmi lennuliin; plaanis on taastata ka Tartu- Riia rongiühendus ning samuti lisandus hiljuti Tartu- Riia bussiühendusele üks lisaliin, võib arvata, et Tartul on lootust kättesaadavuse paranemiseks.

Negatiivse aspektina nimetas üks välisekspert seda, et Tartu on vaid ühe päeva sihtkoht. Kuigi rohkem seda probleemi ei nimetatud, kinnitab samasugust arvamust Tartust ka turismistatistika – keskmiselt Tartus veedetud ööde arv on 1, 83 (Tartumaa turismi teataja. www.visittartu.com, mai 2009). Veel nimetati probleemi, et teatud perioodidel (suvel ja talvel) pole Tartul turistidele palju pakkuda. Suvel, kui pole tudengeid, on raske tajuda linna nooruslikkust ja akadeemilist õhkkonda, talvel aga pole linnal palju pakkuda uut aastat vastu võtvatele vene turistidele.

Kommenteerides Tartu senist arengut, nimetati mitmel korral, et Tartu on aastatega reisisihtkohana atraktiivsemaks muutunud. Tartu edaspidises arengus turismiseisukohana rõhutati mõlema intervjuugrupi puhul Tartu kättesaadavamaks muutumise olulisust.

5.1.3. Tartu positsioneerimine

Intervjuudest ilmnes, et nii välis- kui kodumaiste ekspertide seas on Tartul Eesti kontekstis olemas kindel kuvand – Tartut nähakse eelkõige ülikoolilinnana ja linna seostatakse kultuuri ja

ajalooga. Tartut peetakse Eesti kultuurihälliks. Tallinnaga võrreldes leiti, et Tartus on rahulikum, sõbralikum ja stressivabam õhkkond. Linn on turvalisem ja kompaktsem ja „rohkem Eesti” kui Tallinn. Ka leiti siinsed hinnad olevat soodsamad kui pealinnas. Võrreldes Seoses Pärnuga nimetati aga seda, et turistil on siin rohkem teha ja näha.

Kolme intervjuueeritava puhul ilmnes ka see, et Tartut seostati väga tugevalt Lõuna- Eestiga. Linna nähakse kui väravat Lõuna- Eestisse ja kohta, mille ümbruses on palju näha. Ühtlasi leiti, et see on Tartu tugevus, kuna siit on mugav teha väljasõite ümbruskonda ja siis ööseks tagasi tulla.

Seega võib öelda, et lähtudes Tartu konkurentsieelistest on mõlemal intervjuugrupil Tartust üsna sarnane arusaam. Tartu on Eesti kontekstis kultuuri- , ajaloo- ja ülikoolilinn ning võrreldes teiste populaarsemate reisissihkohtade Eestis nimetati üsna sarnaseid aspekte. Siinkohal võib ka argumenteerida, kuivõrd on Tallinn Tartule üldse konkurent. Kuna Tallinn on enamasti turistile siiski esmane sihtkoht, võib seda vaadelda pigem kui partnerit, kuna Tallinn on tihti põhjus, mille pärast Eestisse üldse tullakse ja millest Tartu nõ kasu saab. Küll aga võib mingis mõttes konkurendiks pidada Pärnut ja saari. Seda olukorras, kus turistil pole selget otsust sihtkoha suhtes tehtud.

Lähtudes aga sihtgrupist ning nende reisimismotiividest, ilmnes kahe intervjuugrupi vahel teatav erinevus. Kui väliseksperdid näevad Tartu kultuuripuhkuse sihtkohana vanemaealisele inimesele, siis kohalikud eksperdid leidsid, et Tartus on midagi näha ja kogeda ükskõik, mis vanuses inimesel – see, kas ta Tartu külastamist naudib, sõltub pigem tema huvidest kui vanusest. Nt leiti kohalike ekspertide seas, et Tartu sobiks kindlasti ka perega (lastega) reisijatele. Väliseksperdid aga nägid Tartut sobiva sihtkohana inimestele, kelle lapsed on juba suureks kasvanud ja kes reisivad nendeta.

Samuti ilmnes kahe intervjuugrupi vahel erinevus reisimismotiivides. Kui väliseksperdid leidsid, et Tartu sobib reisimiseks kultuuri- ja ajaloo huvilisele turistile, siis kohalikud eksperdid sellega küll nõustusid, kuid nägid lisaks Tartut sobivana ka muudel motiividel külastavale turistile, nt ka loodushuvilisele turistile ja perega reisijale.

Põhjuseid, miks intervjuugruppides selline erinevus ilmnes, võib olla erinevaid. Kindla seisukoha välja ütlemiseks oleksid vajalikud edasised uuringud. Argumenteerida võib, et

eksperdid ei ole vähese informeerituse tõttu (mis intervjuudest samuti ilmnes) lihtsalt teadlikud erinevate reisimisvõimaluste kohta. Teisalt näitab statistika, et Eesti keskmine turist ongi pigem vanem ja kultuurihuviline reisija. Sellest võib järeldada, et ka reisiagentuurid puutuvad kokku rohkem just sedatüüpi reisijaga. Lähtuvalt oma kliendi huvidest ei ole neil lihtsalt vajadust ennast muudest reisimisvõimalustest informeerida. Lisaks on olemas ka võimalus, et väliseksperdid on lihtsalt ausad ja objektiivsed, samas kui kohalikud eksperdid tahaksid pakkuda võimalusi eritüüpi puhkuseks, kuigi võimalusi selleks nii palju polegi.

Seisukoht, millega mõlemad intervjuugrupid aga nõustusid, oli see, et Tartu tüüpkülastajat ei nähtud n – ö „tavaturistina”, keda huvitab vaid päevitamine ja ostlemine. Siin võib näha seost ka sellega, millise reisitüübi jaoks Tartut sobilikuks sihtkohaks peeti. Kui Pärnut peetakse pigem spaa- ja rannaturisti jaoks sobilikuks seisukohaks, siis Tartut nähtigi mõlema intervjuugrupi puhul eelkõige just kultuurireisijale sobivaks reisisihtkohaks, kuigi kohalikud eksperdid arvasid, et see pole reisisihtkohana Tartu ainus väljund. Nende meelest sobib Tartu ka mitmetel teistel motiividel reisimiseks.

Selles aga, kuidas kohalikud eksperdid Tartut lähtudes tema põhilistest sihtgruppidest positsioneerivad, võib näha alapositsioneerimise ohtu- soovitakse pakkude kõigile kõike ja lõpuks ei jõuta kellenigi (Kotler 2002: 60).

Tulemuste esituses on välja toodud ka huvitav aspekt, mis intervjuude käigus ilmnes –kahe kohaliku eksperdi intervjuudest võib mõista, et vanem kultuuriturist ei ole just see turist, keda Tartus kõige meelsamini näha soovitakse. Samas argumenteeris Neil Taylor, et sellist tüüpi turist on linnale tegelikult just üks “kasulikumaid” turistitüüpe, kuna selline turist esiteks kulutab reisimise ajal rohkem ja teisest küljest ei tekita linnale probleeme nt vääritud käitumisega. Lisaks oleks rahumeelne ja intelligentne turist meelepärased ilmselt ka linnaelanikele, kuna ta ei segaks inimeste igapäevaelu. See omakorda aitaks kaasa positiivse meelsuse tekkimisele turistide suhtes ka linnakodanike seas.

Tartu tüüpturistile suunatud sõnum peaks mõlema intervjuugrupi esindajate meelest olema seotud Tartu ja turisti päritolumaaga – olgu siis läbi tuntud inimeste, kultuuri või ajaloo. Kuna Tartu põhisihhturud on praktiliselt kõik Eesti naaberriigid (v.a. Saksamaa), on selliseid sidemeid

ilmselt ka kerge leida. Probleemaatilisem tundub intervjuude põhjal olevat nende sõnumite kommunikeerimine sihtturgudele.

Rääkides sõnumitest, mida peaks edastama Tartu bränd, jagunesid intervjuueeritavad laias laastus kaheks. Üks grupp arvas, et Tartu bränd peaks andma edasi sõnumi Tartust kui ühtlasi nii noorest kui vanalist linnast. Teine grupp leidis, et Tartu bränd peaks kandma sõnumit kultuuri- ja ülikoolilinnast, vaimususest jms. Brändi loomisel aga tulekski mõelda, milline on turismi seisukohalt esmane sihtgrupp, kellele kommunikatsioon suunata tahetakse. Kui selleks on kultuuriturist, siis sobib ilmselt paremini „Tartu heade mõtete linn”, mis viitab ideedele, ülikoolilinnale, vaimususele jms sarnastele väärtustele. Noore ja vana linna sõnumit sisaldav bränd sobiks autori meelest taaskord ilmselt laiemale sihtgrupile.

5.1.4. Tartu turunduskommunikatsioon ja turismiarenduskorraldus

Ka Tartu turunduskommunikatsioonis ilmnes nõrku kohti. Põhilise probleemina võiks nimetada seda, et reisieksperdid ei ole Tartu turismivõimaluste kohta piisavalt informatsiooni. Vajaduse korral peavad nad seda ise otsima. Siin võiks tõmmata paralleeli ka Tartu kättesaadavusega turistide jaoks – turist jõuab siia, kui ta seda ise väga tahab ja infot Tartu turismivõimalusteni peavad eksperdid samamoodi ise tahtma otsima, kui nad seda vajavad. Aga et juba ainuüksi Euroopas on miljoneid erinevaid sihtkohti, kes kõik omavahel võistlevad ja kelle hulgast tuleb välja paista, et reisiagentuuride huviorbiiti jõuda, tuleks kohalike DMODE poolt välja näidata rohkem initsiatiivi, et Tartu sihtkohana märgatavaks ja tuntumaks muuta.

Teine nõrk aspekt, mida intervjuudest järeldada võib, on sihtgrupipõhise turunduskommunikatsiooni puudumine. Autori hinnangul on praegune Tartu DMODE turunduskommunikatsioon väga laialivalgub ja seda ilmestab kõige paremini Marika Kooli (SA Lõuna- Eesti Turism) ütlus, et püütakse müüa kõigile kõike, kuid ei eristu ühtegi selget ja tugevat omadust, mille pärast Tartusse tulla. Ühest küljest on see arusaadav, kuna efektiivne turundus tõepoolest nõuab väga suuri ressursse; teisest küljest on olemas ka turundusmeetodeid, mis ei nõua suuri investeeringuid. Kõige primitiivsemad neist nt e- mailide, uudiskirjade jms. saatmine. Neil Taylori (Regent Holidays) ja Andrey Volkovi (Lensey Travel) väide oli aga, et nendeni ei jõua Tartust absoluutselt mingisugust infot, seega oleks aga juba ka informeeriv e- mail abiks.

Ilmselt aitaks sihtgrupipõhise turunduskommunikatsiooni edenemisele palju kaasa ka Tartu brändi lõplik valmisloomine, kuna see annaks baasi, millest turunduskommunikatsioonis lähtuda. Brändi loomine omakorda aga eeldaks Tartu positsioneerimist reisisihtkohana: selgitamist, mis on Tartu konkrentsielised; millisele turismitüübi jaoks Tartu siiski kõige rohkem sobiks ja sellest lähtuvalt, kes võiks olla (sotsiaaldemograafiliste näitajate järgi) Tartu primaarne sihtrühm, kellele oma turundustegevus esmajoonel suunata.

Suunamata turunduskommunikatsiooni soodustavad ka puuduvad kokkulepped erinevate turundusorganisatsioonide vahel nt alates sellest, millises võtmes peaksid olema kujundatud turismitrukised ja lõpetades sellega, kas ja kuidas peaks Tartut turunduskommunikatsioonis ühendama Lõuna- Eestiga. Samuti ilmnes koostööd käsitlevast alapeatükist, et see on valdkond, milles annaks areneda praktiliselt kõikidel tasanditel (v.a. riiklikul ehk EASi tasandil, mida väga kiideti) – paraneda võiks nii turismiettevõtete omavaheline koostöö kui ka Tartuga otseselt seotud DMODE- vaheline koostöö.

Tartu turunduskommunikatsioonis tuleks samuti vaeva näha trukiste kallal. Nende kujundamisel tuleks arvestada nii seda, et antaks edasi Tartu olemust, kui ka seda, et trukised oleks kujundatud ühes võtmes, sõltumata sellest, milline organisatsioon neid välja annab. Selles kokkuleppele jõudmine tundub aga olevat raske, kuna ainuüksi selle uurimustöö raames läbiviidud intervjuudest kajastus lahkavamus nt selle suhtes, millist värvitooni tuleks Tartu trukiste kujundamises kasutada. Oluline aga oleks igal asutusel teadvustada, et tähtsam kui ühe organisatsiooni konkreetne soov, on jõuda üksmeelele ja kokkuleppele.

Kahe Tartu logo puhul ei tekkinud selget eelistust ei kodu- ega välismaiste ekspertide puhul. Mõlema grupi sees eelistasid intervjuueeritavad erinevaid logosid või leidsid, et kumbki logo pole turismi perspektiivist vaadatuna sobiv. Intervjuueeritavate logode tunnuslausete ja disaini tõlgendused olid subjektiivsed – nt kui Liina Laar (EAS) iseloomustas „Tartu – heade mõtete linna” logo kui vanamoodsat ja konservatiivset, arvas Kairi Ustav (ASO), et logo kujundus on just liialt lapselik. Kui Elina Aro (giid) arvas, et “Tartus näeme!” logo on mõeldud haritud inimesele, leidis Kristiina Ojamaa (EAS) selle lihtsakoelisuse tõttu olevat suunatud just laiadele massidele. Samamoodi on subjektiivne ka nende kasutamine nt Tartu turismitrukistel. Selles lähtutakse isiklikust eelistusest.

Logode kasutamisel tuleks aga taaskord mõelda, kes on esmane sihtgrupp, kellele kommunikatsioon suunata tahetakse. Kui soovitakse haarata laiasid masse, võiks sobivamaks pidada “Tartus näeme!” logo. Ka intervjuudest kajastus, et see võiks olla mõeldud laiemale sihtgrupile. Seda logo (keelelise) lihtsuse ja sõnumi sisu tõttu. Nagu Kristiina Ojamaa (EAS) ütles, võiks see tunnuslause kuuluda ükskõik, mis sihtkohale. Kui Tartu esmane sihtgrupp oleks kultuurihuviline ja vanemaealine reisija, tundub “Tartu – heade mõtete linn” sobivam logo olevat. Ka intervjuudest ilmnas, et see logo näib olevat suunatud haritumale inimesele ja samas edastab ka ülikoolilinna ja vaimuse ideed. Ka iseloomustas Liina Laar (EAS) “Tartu – heade mõtete linna” logo kui konservatiivset ja vanamoodsat, mis võibki just sobida vanemaealisele kultuurituristile. Samas on selle *slogani* positiivseteks külgedeks veel ka harmoneerumine üldise Eesti tunnuslausega „Heade üllatuse maa”.

Autori arvates tuleks aga turunduskommunikatsiooni efektiivsemaks muutmisel esialgu paika saada see, kuidas Tartut üldse positsioneeritakse.

5.2. Kriitika uurimismeetodile ja uuringule

Uurimaks Tartu kuvandit reisisihtkohana, kasutati käesolevas uurimustöös uurimismeetodina ekspertintervjuusid, mis viidi läbi üheksa turismialal spetsialiseerunud inimesega. Võib öelda, et see meetod oli õigustatud, kuna võimaldas sügavuti uurida Tartu kuvandit intervjuueeritavate seas. Samas oli intervjuueeritavate arv liiga väike, et sellest teha väga kindlaid järeldusi. Kindlasti aga viitab uurimus sellele, millised võiksid olla turismiekspertide seas laiemad arvamustrid Tartust. Kindlasti annab uurimus ka baasi samalaadsete uuringute jätkamiseks. Nt võiks kvantitatiivse uurimuse abil välja selgitada, millised ilmnunud arvamused kehtivad ka suurema hulga turismiekspertide seas.

Intervjuueeritavad oleks ehk võinud olla sarnasema taustaga (nt ühe sihtturumaa esindajad või sarnase klientuuriga tegelevad inimesed). Ehk oleks Tartu kuvand siis kindlamini välja joonestunud. Praegu ilmnasid näiteks Venemaalt pärit Andrey Volkovi (Lensey Travel) ja briti reisikorraldaja Neil Taylori (Regent Holidays) arvamustes päris ilmsed erinevused, kuna nende klientuur on erinev.

Samuti võiks üheks takistuseks intervjuude tegemisel nimetada ka keelebarjääri. Nt Andrey Volkovil võis palju ütlemata jääda just selle tõttu, et tema keeleoskus nii hea polnud. Intervjuuerijal aga puudus omakorda vene keele oskus.

Eelnevast lähtuvalt ei saa selles uurimustöös ilmenud seisukohti laiendada ükskõik, millise klientuuriga tegelevatele ja ükskõik, millise sihtturumaa ekspertidele, kindlasti aga saab intervjuude tulemustest kätte esialgse idee sellest, milline Tartu kuvand reisiekspertide seas olla võiks; millistele aspektidele Tartu brändi loomises tähelepanu pöörata ja ka sellest, mida Tartus turismi (turunduse) seisukohalt veel arendada, et linn turismisihtkohana atraktiivsem oleks.

Töö piiratud mahu tõttu jäi uuringust välja mõned alateemad, mida oleks huvitav olnud käsitleda. Üheks selliseks oli näiteks Tartu veebilehe analüüs, mida oleks olnud huvitav ja ka vajalik uurida, kuna interneti tähtsus kasvab väga kiiresti.

5.3. Praktilised soovitusel Tartu turismiturundusega seotud organisatsioonidele

Käesolev uurimustöö on eelkõige rakendusliku eesmärgiga, et näidata Tartu DMOdele, milline on Tartu kuvand välisekspertide silmis võrreldes kohalike ekspertidega. Sellest lähtuvalt saab tulevikus muuta turunduskommunikatsioon lähisihtturgudel efektiivsemaks ja aidata kaasa Tartu kui reisisihtkoha atraktiivsemaks muutumisele. Lähtuvalt intervjuude tulemustest on selleks tehtud järgnevad ettepanekud:

- Paika tuleks saada Tartu positsioneerimine: eelkõige tuleks hoolikalt läbi mõelda, milline võiks olla linna peamine sihtgrupp. Praegu tundub see pilt olevat liiga kirju.
- Lähtuvalt positsioneerimisest tuleks tegeleda sihtgrupipõhise turundusega kasvõi nende võimaluste raames, mis hetkel olemas on.
- Ka Tartu brändi loomine on autori hinnangul oluline, kuna sellele eelneks positsioneerimine, millega määratakse Tartu peamised sihtrühmad ja see, kellele turunduskommunikatsioon esmajoonel suunata tuleks. Brändi olemasolek annaks ka baasi erinevatele turismiga seotud organisatsioonidele ja ettevõtetele selleks, mis sõnumeid Tartust edastada.

- Turunduskommunikatsioonis peaks kohalikud DMOd enda kätte haarama rohkem initsiatiivi, kui seni tehtud on. Alustada võiks nt reiskorraldajatele suunatud järjepideva teavitustööga, mis annaks neile võimaluse olla kursis (ka uute) reisimisvõimalustega Tartus ja seda infot edastada.
- Initsiatiiv tuleks ka haarata DMOdel koostöö parandamiseks erinevate ettevõtete ja DMOde endi vahel. Alustada võiks nt koolituste korraldamisest turismiettevõtjatele ja nende töötajatele, kes turistidega iga päev kokku puutuvad, et teavitada neid turismi olulisusest linnale. Siia kuulub nt ka koostöö muuseumitega, et nad planeeriksid oma lahtiolekuajad selle järgi, et nad turistidele kättesaadavamad oleks. Olulised märksõnad siinkohal oleks turismi olulisusest teavitamine eri sihtgruppidele ja initsiatiivi süstimine ettevõtetesse ja organisatsioonidesse.
- Turismi edendamiseks võiks aeg- ajalt teha ka kampaaniad, mis on mõeldud linnaelanikele, informeerimaks neid turismi olulisusest linnale ja ka sellest, et inimestel endil on samuti oma osa selles, kui sõbralikuna või meeldivana turistid linna tajuvad. Samas ei tohiks see kommunikatsioon olla ühepoolne. Oluline on ka see, et turism linnakodanike igapäevaelu segama ei hakkaks.
- Tartu tutvustamisel võiks kasutada nn „saadikuid” ehk välismaalasi, kellel Tartuga sügavamad sidemed on, mida soovitas Elina Aro (giid). Selliste inimestega võiks tegeleda teadlikult ja järjepidevalt; neid informeerida uutest turismivõimalustest ja nende motiveerimiseks ka mõista anda, et nende tööd hinnatakse ja väärtustatakse.
- Igasugustes turunduskanalites (olgu nendeks trükised või veebileht) võiks välja pakkuda ühe-, kahe-, kolmepäevased ja ka pikemad marsruudid või reispaketid, mis informeeriks inimesi, et Tartus on võimalusi ka rohkemaks kui ühepäevaseks reisiks. Marsruudid võiksid olla mõeldud ka erinevate motiividega reisijatele (nt eraldi loodus- või kultuurireisijatele).
- Trükised, mis on üheks oluliseks informatsiooniedastamise vahendiks, peaksid (nagu ka muud Tartuga sihtkoha kommunikatsiooniga seotud elemendid) endas edasi andma Tartu olemust. Ka tuleks organisatsioonide seas, kes turismitrukiseid välja annavad, saavutada kindlad kokkolepped trükiste kujunduses (milliseid toone, pilte, šrifti jne kasutada). Nendest kokkulepetest tuleks tulevikus ka kinni pidada.

- Intervjuudest võib järeldada, et üheks suurimaks Tartu probleemiks on linna kättesaadavus turistidele. Paraku on see aga probleem, mida kohalikud DMOd vähe mõjutada suudavad. Ttegemist on otsustega, mida langetatakse pigem riigi või isegi mitme riigi tasandil (näiteks Tartu- Riia rongiühendus).
- Nii raudtee- kui bussijaama ja ka lennujaama, kui avatakse lennuliin Tartu ja Stockholmi vahel, tuleks turistide jaoks üles seada (vähemalt) ingliskeelsed viidad primaarse infoga: kuidas jõuda kesklinna, kus asub turismiinfo jne. Samuti võiks linna oluliste monumentide juurde panna teavitustahvlid selle kohta, miks mingi objekt oluline on. Nii saaks turist linnaga ka omapäi tutvuda.
- Mõelda võiks ka Tartut turundamisele koos Lõuna- Eestiga. Kui leitakse, et on sihtgruppe/ turge, kus nii oleks kasulikum läheneda, siis võiks sellist poliitikat ka rakendada hakata. Muu hulgas võimaldaks see kokku hoida ka ressursse nt messipindade üürimisel, töötajõus jne.

Kokkuvõte

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks oli selgitada, milline võiks olla Tartu kuvand kohalike ja välismaiste turismiekspertide seas ning leida nende vahel sarnasusi ja erinevusi. Uurimusel oli praktiline eesmärk, anda kohalikele turismiturundusorganisatsioonidele ideid selleks, kuidas Tartut reisisihtkohana atraktiivsemaks muuta.

Töö teoreetilises osas käsitleti sihtkoha maine ja brändimisega seotud käsitlusi ning samuti anti ülevaade Eesti ja Tartu turismituru hetkeseisust.

Töö praktilises osas viidi läbi üheksa ekspertintervjuud vastava ala ekspertidega nii Eestist kui välismaalt. Välismaistest ekspertidest kolm olid pärit Tartu põhisiheturumaadest ning ühe puhul oli tegu Inglismaalt pärit reisieksperdiga, kes on Eesti turismituruga tegelenud alates riigi iseseisvumisest, olles seega .

Uurimustöös leiti vastused järgmistele uurimusküsimustele:

1. Kuidas hindavad küsitletud turismiekspertid Tartut reisisihtkohana?
2. Kuidas peaks Tartut intervjuueeritavate meelest reisisihtkohana positsioneerima?
3. Mida saaks parandada Tartu turunduskommunikatsioonis ja turismiarenduse korralduses?
4. Kuidas erineb Tartu kuvand välis- ja kodumaiste ekspertide seas?

Tartu linna üldiselt kirjeldasid eksperdid positiivselt. Tartu plussidena nimetati siniseid turismiobjekte (nt muuseumide, kohvikute ja majutusasutuste rohkest), Tartu kompaktsust, erilist atmosfääri, rohelist, linna geograafilist asukohta teede ristumiskohas jms. Üldistavalt on Tartu tugevusteks on linn ise, nõrkuseks aga see, et linna külastamine pole turistile väga mugavaks tehtud. Kokkuvõtlikult võib öelda, et Tartul on Eestis mõlema intervjuugrupi seas välja kujunenud kindel imago kultuuri- ja ülikoolilinnana.

Sellest lähtuvalt leidsid mõlemad grupid, et Tartu sobib hästi kultuurireisideks. Erinevus kahe sihtgrupi vahel ilmnes aga selles, et kohalikud eksperdid nägid Tartut sobilikuna ka muude reisitüüpide jaoks (näiteks nagu loodus- ja pereturism). Ühtlasi oli ka erinev tõlgendus sellest, millisele sihtrühmale oleks Tartu sobiv sihtrühm. Kui väliseksperdid leidsid, et Tartu sobib reisimiseks pigem ainult vanemaealisele ja ilma lasteta reisivale kultuurituristile, siis kohalikud

eksperdid leidsid, et Tartul on pakkuda midagi nii noortele kui vanadele ja erinevate huvidega inimestele. Seega võib kokkuvõtlikult öelda, et välis- ja kodumaised eksperdid positsioneerivad Tartut mõneti erinevalt. Välisekspertide meelest on Tartul oma kindel nišš, kuid kodumaiste ekspertide arvates sobib Tartu reisimiseks erimotiividel, ja –vanuses reisivate turistide jaoks.

Ka Tartu turunduskommunikatsioonis ilmnemise kohad, millest põhilisteks miinusteks olid ekspertide vähene informeerimine ja sihtgrupipõhise turunduse puudumine. Arendamist vajaks ka koostöö erinevate turismiettevõtete ja -asutuste vahel.

Uurimustöö lõppu on lisatud praktilisi soovitusi kohalikele turismiturundusorganisatsioonidele, kujundamaks Tartu positiivset mainet reisisihtkohana võimalikult efektiivselt. Kindlasti annab uurimustöö mõningaid vihjeid ka Tartu brändi loomisel.

Tulevikus oleks huvitav uurida kvantitatiivselt ka seda, kuidas peavad selles uurimustöös leitud aspektid paika suurema hulga Tartu põhisihetturgudel tegutsevate turismiekspertide (nt reisiajakirjanike või –korraldajate) seas.

Summary

The aim of the BA thesis was to investigate the image of Tartu as a tourism destination among the foreign and local tourism experts from Tartu main target markets. The research had a practical purpose giving the guideline to the DMOs who deal with the marketing of Tartu in their every day work.

In the theoretical part keywords such as destination image and destination brand were described. In the empirical part a short overview of Tartu as a tourism destination was given.

In the empirical analysis nine interviews with tourism experts from Estonia and the main target markets were made. One of the interviews was made with a tourism expert from UK. Such exception was made because of that person's considerable and long experience in working with the Baltic countries as a tourism destination.

The research questions were following:

1. How do the experts value Tartu as a tourism destination?
2. How should Tartu be positioned in the opinion of the interviewees?
3. What could be improved in the marketing communication and the arrangement of the tourism organizations of Tartu ?
4. How does the image of Tartu differ among the two expert groups?

All the experts described the city generally in a positive way. They described positively different tourism attractions; named the abundance of hotels, cafes etc.; compactness of the city; peaceful atmosphere; the greenness, the geographical location of the city etc. So, one can generalize that the city itself as a tourism destination is seen positively among the experts. The disadvantage that can be brought forth was that it is not very comfortable to visit Tartu for a tourist considering f.e. the accessibility of the city and opening hours of the museums and shops which also form a part of the visiting experience. All in all, Tartu is seen among the interviewees as a cultural city and a university city.

From a tourism perspective Tartu was seen in both interview groups suitable for cultural trips. The difference that occurred between the foreign and local experts was that while the foreign experts saw Tartu suitable only for cultural trips, the local experts thought that the city is suitable also for other types of tourism such as nature tourism and family tourism. There was also a different interpretation among those two interview groups about what could be the main target groups of Tartu. When the foreign experts thought that Tartu has a lot more to offer for an older cultural tourist who travels without children, the local experts found that people in every age, both old and young, and people who travel because of different motives find Tartu interesting for visiting. So, it can be said that the way that the local and foreign tourism experts position Tartu is somewhat different. In the mind of the foreign experts Tartu has its certain niche, while the local experts see Tartu very multiplex.

It was also said that there are aspects that the local DMOs could improve in the marketing communication of Tartu. The main weak points were the insufficient information flow from the DMOs and the absence of the marketing for a specific target market. It also appeared from the research that the collaboration between the local DMOs and the local tourism enterprises could be better.

Also the practical recommendations for the local DMOs for the marketing communication in the future are added for forming a positive image of Tartu as a tourism destination more effectively. Hopefully, the outcomes of the research can also be used when creating the brand of Tartu.

In the future it would be interesting to find out whether the findings of this survey also apply to the larger amount of tourism experts from Tartu main target markets.

Kasutatud kirjandus

- Baker, M. J. ja Cameron, E., (2008). Critical success factors in destination marketing. *Tourism and Hospitality Research*, 2008, vol. 8, lk. 79 – 97
- Beaver, A., (2005). *A dictionary of Travel and Tourism Terminology*. Second Edition. Trowbridge: Cromwell Press
- Blain C., Levy S. E., Ritchie J. R. B. (2005). Destination Branding: Insights and Practices from Destination Management Organizations. *Journal of Travel Research*, 2005, vol. 43, nr 4, lk 328.
- Caldwell N., Freire J. R. (2004) The Differences Between Branding a Country, a Region and a City: Applying the Brand Box Model. *Brand Management*, 2004, vol 12, no 1
- D. J. Tilsoni ja D. W. Stacksi. (1997). To know us is to love us: The Public Relations Campaign to Sell a “Business-Tourist-Friendly” Miami”. *Public Relations Review*, vol. 23, no 2
- Eesti sotsioloogide liit. http://www.sotsioloogia.ee/vana/esso3/4/aune_past.htm , jaanuar 2009
- Ettevõtete Arendamise Sihtasutuse koduleht. Eesti ja maailma turism 2007. http://public.visitestonia.com/files/statistika/Eesti_ja_maailma_turism_2007.pdf, mai 2009
- Ettevõtete Arendamise Sihtasutuse koduleht. Eesti ja maailma turism 2008. http://public.visitestonia.com/files/statistika/Eesti_ja_maailma_turism_jaan-okt-2008.pdf , jaanuar 2009
- Ettevõtete Arendamise Sihtasutuse koduleht. Eesti ja välismaa turism 2008. http://public.visitestonia.com/files/statistika/Eesti_turism_2008.pdf, aprill 2009
- Ettevõtete Arendamise Sihtasutuse koduleht. http://www.eas.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=34&Itemid=34 , jaanuar 2009
- Ettevõtete Arendamise Sihtasutuse koduleht. Maailma turismi ja majanduse olukord ning prognoosid. <http://public.visitestonia.com/files/statistika/maailma-turismi-prognoosid2009.pdf> , mai 2009

- Ettevõtete Arendamise Sihtasutuse koduleht. Sihtasutuse tutvustus.
<http://www.eas.ee/index.php/sihtasutusest/ueldist>, mai 2009
- Goeldner, C. R. & Ritchie, J. R. B. (2005). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, 10th Edition. New Jersey: John Wiley & Sons Inc
- Ird, K. (2008). Tartu kuvand abiturientide seas. Bakalaureusetöö. Tartu
- Kapferer, J.N. (2004). *The New Strategic Brand Management. Creating and Sustaining Brand Equity Long Term*. London: Kogan.
- Kaunissaare, M. (2005). Bränd Estonia logo *Welcome to Estonia*: tõlgendused ja analüüs meediakajastuse ning ekspertintervjuude alusel. Magistritöö. Tartu
- Kotler, P. (2002). Kotleri turundus. Kuidas luua, võita ja valitseda turgusid. Pegasus
- Kotler, P., Haider, D. H., Rein, I. (1993). *Marketing Places. Attracting Investment, Industry, and Tourism to Cities, States and Nations*. The Free Press: New York.
- Kotler, P., Pfoertsch, W. B2B (2006). *Brand management*. New York: Springer
- Lõhmus, R & Rammo, K. Säästva arengu andmebaas. Eesti 21. Turism.
http://www.seit.ee/agenda21/EA21/2_25turism.html , jaanuar 2009
- McCartney, G., Butler, R., Bennett, M. (2008). A Strategic Use of the Communication Mix in the Destination Image-Formation Process. *Journal of Travel Research*, November 1, 47(2): 183 - 196.
- Morgan, N. & A. Pritchard. (1998). *Tourism Promotion and Power: Creating images, Creating Identities*. West Sussex: John Wiley& Sons
- Morgan, N., Pritchard A., & Pride, R. (2002). *Destination Branding: Creating the unique Destination Proposition*. Oxford: Elsevier
- Past, A. (2007). *Mainekujundus ettevõtluses ja poliitikas*. Tallinn: Äripäeva Kirjastus
- Past, A., Vihalemm, P. (2004). Euroopa Liidu imago Eestis enne ja pärast euroreferendumit. Eesti elavik 21. Sajandi algul. Ülevaade uurimuse Mina. Maailm. Meedia tulemustest. Kalmus, L., Lauristin, M., Pruulmann- Vengerfeldt, V. (toim.). Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 183
- Pike, S. (2004). *Destination marketing organisations*. Oxford: Elsevier
- Priimägi, L. (1998). *Reklaamikunst*. Tallinn : Tallinna Raamatutrükikoda
- Rüütli, E. (2003). *Brand Estonia* vastuvõtt ekspertgruppide seas. Bakalaureusetöö. Tartu

- SA Lõuna- Eesti Turism. Lõuna- Eesti turismi arengustrateegia aastani 2010.<http://www.visitestonia.com/public/files/aren006.pdf>, aprill 2009
- SA Tartumaa turism. Tartu turismi teataja 3/ 2008. Turism, <http://www.visittartu.com/vvfiles/8/84671b002423d9b21cc1c5a373360198.pdf>, mai 2009
- SA Tartumaa turism. Tartu turismi teataja 4/ 2008. <http://www.visittartu.com/vvfiles/3/321caf884c916707c46c58b0bd4de768.pdf> , mai 2009
- SA Tartumaa Turismi põhikiri. <http://www.visittartu.com/vvfiles/9/99b89195e789fd90fbb495e6c606fe19.pdf> , jaanuar 2009
- Statistikaamet. <http://www.stat.ee/30172>, mai 2009
- Tartu külastatavuse uuring mobiilpositsioneerimise andmetel: välis turistid 2005 – 2007 ja siseturistid 2007. <http://www.visittartu.com/vvfiles/4/4704f3116fa9d63b0486f5a2647abd42.pdf>, aprill 2009
- Tartu külastatavuse uuring mobiilpositsioneerimise andmetel: välis turistid 2005–2007 ja siseturistid 2007. <http://www.visittartu.com/vvfiles/4/4704f3116fa9d63b0486f5a2647abd42.pdf> , jaanuar 2009
- Tartu linna koduleht. Tartu linna arengukava aastateks 2007-2013. <http://info.raad.tartu.ee/webaktid.nsf/web/viited/VOLM2006091400035>, mai 2009
- Tartu linnavalitsuse avalike suhete osakonna põhimäärus, <http://info.raad.tartu.ee/webaktid.nsf/web/viited/TLVK2006060600895>, jaanuar 2009)
- Tartu ülikooli koduleht. <http://www.ut.ee/43089>, mai 2009
- Tasci A. D. A. ja Gartner G. (2007). Destination Image and Its Functional Relationships. Journal of Travel Research, 2007, vol. 45, nr 4, lk 413 – 425
- Urb, U. (2008). Tallinna ja Tartu eneserepresentatsioon Euroopa kultuuripealinna kandidaadina. MAgistritöö. Tartu
- Vihalemm, A. (2003). Turunduse alused. Külim: Tallinn.
- Vihalemm, T. (2004). Loengukonspekt. www.jrnl.ut.ee/MKUM/2008_kevadsemester_Standardiseerimata_Intervjuu/Kursuse_materjal_iseseisvaks.../Intervjuu_analyys.pdf, mai 2009

- Vihalemm, T. (2008). Meedia ja kommunikatsiooni uurimismeetodid: standardiseerimata intervjuu. Loengukonspekt.
http://www.jrnl.ut.ee/filemanager/index.php?PHPSESSID=93dfb617b798c74b8eb657a29bd6c834&direction=0&order=&directory=M.Keller_seminaritööd, jaanuar 2009.

Lisad

Lisa 1. Marika Kooliga tehtud intervjuu transkriptsioon

Alustaks siis natuke sellise loovama küsimusega. Millised omadussõnad just turismiseisukohalt võiksid Tartu kõige paremini Sinu meelest iseloomustada?

Nooruslik, eluterve, rahulik, sõbralik, positiivne, roheline...

Ja kuidas Sa arvad, et kui tuleb siia üks turist, et milliseid emotsioone siinviibimine võiks temas tekitada?

Ma arvan, et turist näebki sellist... ma mõtlen välituristi ennekõike, et on väike linn, väike rahulik roheline linn, mis samas on nooruslik, samas positiivselt boheemlaslik ja vabameelne, heas mõttes! Ja siin on nagu seda kultuuri... ma mõtlen just see haridus... Kui neid näidata, et ütleme ajaloo muuseum, siis on Eesti Rahva Muuseum.. nii palju asju on põllumajandusmuuseum siin samas.

Need omadused, mis Sa töid välja, olid sellised pigem positiivsed, et ..et kas sellest võib järeldada, et turist lahku siit positiivsete emotsioonidega?

Ei, ma ei ole selles päris kindel, sellepärast, et ta võib ju tulla positiivselt, aga kui ta siin ei näe seda... meie teame, aga kas ta oskab selle üles leida ja, kas ka teenindus ja sellised asjad ka järgi tulevad? Et infrastruktuur, transport – kõik sellised asjad, et me ju ei tea seda, et kuidas ta tuleb ja kuidas ta läheb ja see rahulolu ei sõltu ainult sellest, nii – öelda välimisest kestast. Ma arvan, et see, et siia tulles on positiivselt nagu üllatunud, et see on nagu suur asi. See, et ta positiivselt ka ära läheb, sellega annab veel tööd teha.

Selge. Nii, et kui rääkida Tartu sellistest kõige populaarsematest külastusobjektidest ja Tartumaal samuti, et millised on.. võiksid olla need kõige populaarsemad turisti jaoks?

[Mõttepaus]. Noo... ma arvan, et 99,9 % käivad kõik ära Toomemäel. Et ükskõik, mis grupid on, ükskõik, mis giidid, et Toomemäe ring, ülikooli peahoone ja Toomemägi ja see osa, et see saab kindlasti väga palju tutvustatud ja kesklinnas pigem ongi need kõikvõimalikud söögi- ja joogikohad ja sellised vaba aja veetmise võimalused. Tartu maakonnas ma mõtlesin ehk Alatskivi. Ma mõtlen just Peipsiveer tervikuna, mitte ainult Alatskivi ja Võrtsjärve osa, et Võrtsjärve osa ei saa nüüd öelda, et ta kõige populaarsem on täna, aga ta on nagu potentsiaaliga, et need kaks sellist piirkonda ja Peipsiveer samamoodi, et need on nii eripärased, et sinna tasub minna, aga nii – öelda koguliselt sellist statistikat ju ei tea, et kas seal tegelikult nii palju käib. Aga Tartus jah on see kesklinna just, on see Toomemägi. Nii palju kui mul reisikorraldajategagi juttu on olnud, on põhikohad, kus käiakse.

Need, mis Sa välja võid, puudutavad pigem sellist kultuurilist ja lõõgastustüüpi turismi, sellest lähtuvalt ma küsin, et millistest objektidest on puudus Sinu nägemuse järgi?

Ma ei ütleks isegi nii, et millistest objektidest on puudus, aga minu arvates, üks väga suur asi, millest puudus on ja millest on väga pikalt räägitud, on Emajõgi. Jõgi on olemas, aga teda praktiliselt ei kasutata,

et see lodi on ainult, et see jõgi tuleks puhastada ja see jõgi tuleks võtta kasutusele turismiteeninduses. See annaks sellele linnale väga palju. Et praegu seda jõge praktiliselt ei kasutata ära. Ja võibolla kui nii – öelda turistidele kui tutvustada või kui käia... lõpuks on muidugi giidid need, kes aitavad reisirakendajatel neid pakette kokku panna. Ma tean näiteks mingid Saksamaa reisirakendajad, kellel on siin omal kohalikud giidid, keda nad kasutavad, siis nad küsivad nende käest ka nõu ja siis, need nagu ka nii – öelda aitavad paketeerimise juures. Võetakse sellised üldisemad asjad ja käiakse ikkagi selliseid... nagu lõõgastust pakkuvates kohtades, ma ise näeks, et Tartu külastaja ei ole päris selline keskmine turist või selline ainult, kes tahab poodides käia ja kes tahab ööklubides või kes tahab ööbida kuskil hotellis ja käia Püssirohus ja kus nad kõik käivad... London ja Pallas ja meil on need Aurad ja on selline konkreetne ring nagu, et tegelikult peaks olema nagu rohkem, et näidataks seda.. seda vaimupoolt.

Ka muuseumite poolt – heas mõttes, et kui midagi toimub ja üritused ja kõik see ja siis nii öelda need majutus ja toitlustus, mis on tegelikult toetavad teenused, et need oleks nagu lisaväärtus. Praegu tundub, et tihti nagu näidataks seda kui põhiväärtust, et keskendutakse... ma võibolla teen liiga, aga igal pool saab ju kuskil süüa hästi, igal pool saab ju kuskil hästi magada, et püüaks rohkem välja tuua neid võimalusi, mis Tartul on, mis Tartut teistest eristab. Eestis üldiselt ja siis ütleme ka meie sihtturu .. sihtgruppide põhised

Mhmh, just. See eristumise küsimus on veel tuleb veel eraldi täpsemalt, aga ma tulen korraks tagasi selle Emajõe arenduspoolele. Kas Sul on nagu endal käinud mõni mõttevälgatus ka aeg- ajalt peast läbi, et mida võiks sinna teha?

Ma mõtlen, et sinna võiks teha need nüüd väiksed korralikud kaid, et seal võiks olla..., ütleme ka juba see kui kohalikud inimesed omad väikesed paadikesed, kui nad on ilusti hoitud, pandud sinna ja kui ütleme et ka lapsed sõidavad seal optimistidega, et see annab juba linnapildile nii palju juurde visuaalselt, et selleks ei pea nagu turisti vette saatma või tegema sinna ujuvaid restorane, et lihtsalt see jõe kasutuselevõtt kui selline, see annab palju juurde ja samas, et oleks näiteks võimalik rentida midagi siit, et sõita ühele või teisele poole siis linnast välja ja mingeid selliseid asju. Ja samas need ujumiskohad ei ole ju Tartus sugugi atraktiivsed. Et kui on ikka soe ilm, et siis tahaks võibolla ka külaline kuskile vette minna, aga täna ei ole need sellised kohad, kuhu nad tihkaks minna .. ja et selline pool lihtsalt. Ja puhastada ja just et nagu elu oleks seal jõe peal. Et mulle näiteks kohe lööb ette Porvoo linn Soomes, et kui sõidad juba sinna, siis näed, kuidas on kõik need ilusad sadamakaid ja kuidas on need paadid ja väiksed purjekad ja, Porvoo on ju väike linn, et on minu teada, kas on sama väike kui Tartu või väiksem isegi aga et.. ja seal on samamoodi, on hästi palju sellist intelligenti ja seal on kunsti ja seal on kõike sellist ja sinna nagu sobib see nii ..see annab nagu sellele linnapildile hästi palju juurde, kui veel arvestada seda, et merd meil ju kahjuks ei ole nagu Pärnul on, et ..et, , õnneks on see jõgi. Ta on küll väike ,aga me saaks teda rohkem atraktiivseks teha.

Selge, nii, aga nüüd liiguks Tartu ja Tartumaa transpordi - ja ühendusvõimaluste juurde. Et kuidas hindad neid?

Ma arvan, et siin on arenguruumi, et ..et ennekõike just see lennujaam, et see on väga oluline. Et kui me räägime välituristist, siis tema tahaks ja kui ta jõuab sihtriiki. Isegi on ringiga tulnud üle Helsingi või üle ma ei tea mille. . Riia, jõuab Tallinnasse ja on vaja hakata. Riistast saavad nad küll otse, aga ikkagi ühele või teisele poole on vaja transpordi. Täna on ainult bussitranspord ja see on ka nii nagu ta on, et Läti poolt

Tartusse tuleb kord päevas buss ja kusjuures me ise tunneme täitsa seda, et Riias nii – öelda, et see, et Riiga lennukiga tulevat turisti kinni püüda, see on täitsa meie võimalus. Igal juhul parem kui Põhja eesti. Nii et ainult Lätist on ainult bussiühendus ja samamoodi on Tallinnast, et peaks olema siis lennuühendus ,peaks olema parem rongiühendus Eesti- siseselt ja kindlasti peaks olema siis rahvusvaheline rongiühendus, mis võibolla siis saab ükskord toimima, kui see raudtee on ära remonditud ja hakkab siis Riias Tartusse rong käima otse, et see on väga suur asi, et need on esmased. Et Tallinnast küll ekspressbuss käib ,aga see ei ole alati kõige parem võimalus, sest kui nad tulevad laeva või lennukiga riiki ja siis veel mitu tundi sõidavad bussis, et sellevõrra raskem on kliente püüda

Just. Ma olen täitsa nõus. Nii, ja sa tõid välja siin Pärnu näite. Et ma küsikski sellise küsimuse, et milline on Sinu arvates Tartu kui reisisihtkoha imago võrreldes teiste Eesti reisisihtkohtadega, mis on nagu ..ma mõtlen siin põhilisi sihtkohti, mis on siis Tallinn, saared, Pärnu.

No, saared ja Pärnu on ju ikkagi spaa. Spaa ja wellness – see on ennekõike. Sinna lähevad need inimesed teatud eesmärgiga. Ja eestlased muidugi- Eesti inimesed lähevad sinna ennekõike siis nii-öelda suvel puhkama. Saaremaad, Hiiumaad pean silmas ja Pärnu rand siis oma meri, et seda on näidanud ju statistika ja minu enda kogemus aastate lõikes. Ma olen näinud, et need aastad kui on väga palav suvi, kui on tõesti väljas on kogu aeg 25- 30 kraadi, siis Lõuna Eestis on külastajaid vähem ja meeletult palju on Pärnus ja kui on selline kehvem suvi nagu oli nüüd see eelmine suvi, siis tullakse pigem Lõuna –Eestisse ja ..ja Pärnu ja saared- seal on oluliselt vähem inimesi, need kes jah oma spaapaketi võtavad, need on, aga see põhimass ,need jäävad tulemata, sest ilma ei ole. Meie ilmast nii palju ei sõltu. Ma mõtlen, et mis puudutab tegevusi. Nemad sõltuvad väga palju ja kui ilm on ilus, siis on nad või sees, kui ilm on kehv, siis... Pärnu puhul, kui võrrelda nüüd. Tallinna ma ei hakkaks nii välja... Tallinn on pealinn ja selge see, et see on turisti jaoks esmane prioriteet ja enamasti tuleb kõigepealt pealinna ja kes on juba pealinnas käinud, see läheb siis edasi. See on normaalne, aga kui võrrelda Pärnut ja Tartut, siis Tartu on selline mitmetahulisem, siin on palju rohkem võimalusi. Ta on sellise... järele see sõna heas mõttes, boheemlus. Võibolla on siin mingi teine sõna veel, aga see sama noorus ja see kõike, et siin nagu pööratakse rohkem vaimule... Pärnus minu jaoks seal käiakse rohkem ennast näitamas. Eks ole? Need samad Tallinna inimesed lähevad Ammende villasse ja minnakse sinna Pärnu randa ja seal on sellist vip-värki rohkem. Tahetakse olla ja tahetakse välja paista, aga siin ei ole tähtis see, et mis on sul seljas või mis autoga sa sõidad, vaid siin on just see vaimuelu, et see.. et minu arvates see on hästi suur väärtus. Needsamad noored, et mitte ainult ülikool, aga ütleme et see kunstikool ja kõik... Kasvõi see sama sõjakolledž mis ta siin on. Ma ei oska täpset nime öelda...

Jah, Riiamäel...

Jah, et kõik need erinevad tahud, et see on nii mitmekülgne ja ta on hästi sõbralik, et kasvõi need noored seal Pirogovi platsil või Raekoja platsil ja kõik need tudengite üritused ja suvel kui ka kui tudengeid on vähem, ikkagi see võimalus nagu linna peale ära hajuda... Ei ole sellist asja, et on mingi territoorium, kus on ülerahvastatud nagu Pärnus, et katsu sa rannarajoonis midagi teha või süüa või juua saada või autot panna. Et see ei ole enam turistsõbralik. Et seal on nagu selline ülekoormatud ja ka nii – öelda... ei kutsu enam. Tartu on hästi selline positiivne ja Tartu kutsub, et lihtsalt see, et kui inimene suudab ka üles leida need võimalused, mis meil siin kõik on, siis kindlasti ta lahkub siit meeldivate emotsioonidega ja kindlasti ei oota me... Ma arvan, et selline tavaturist, kes tuleb võibolla Pärnusse ja see kes tuleb tavaliselt Tartusse, nad ei ole ka päris üks ühele, et vot Pärnus ongi noored Tallinnast ,kes tahavad minna

sinna Miraaži, kes tahavad minna päevitama ja siis on need niiõelda maksujõulised inimesed ja kõik. Siin pigem tullakse peredega, tullakse sõpruskondadega, tullakse võibolla rohkem nende vaimsete väärtuste pärast või tullakse... Väga paljud on ka seotud ülikooliga ja tullakse selliste meeldivate mälestuste pärast. Need mälestused on ju positiivsed, kui nende pärast tullakse, mitte negatiivsed. Et selles mõttes on Tartu niisugune hästi armas ja samas kompaktn, aga samas hästi mitmetahuline.

Mhnh. Just. nüüd ma võtaks märksõnadega kokku selle, et siin on vaimsus, mitmekülgsus, kompaktsus. Et see on siis see, millega Tartu võiks eristuda?

Jah, kindlasti. Ja just see ka, et Pärnus on ikkagi ja Saaremaal on turismihooaeg suvi. Et spaaturist, see käib ka talvel, aga nüüd kui igal pool tõmmatakse otsi kokku, nad on ju kõik väga kehvast olukorras. On ka spaaturisti vähe, aga Tartus on võimalusi aastaringi tegeleda siin igasuguste... need samad muuseumid ja üritused ja aktiivse puhkuse võimalused, et see hooaegade vahelduvus. Nad on kõik keskendunud suve peale ja kui suvi on läbi, siis on tühjus.

Kas siis võiks öelda, et Tartu võrreldes.. kui jätta Tallinn nüüd välja, siis võrreldes teiste kohtadega ongi see, et tal on kogu aeg pakkuda ka midagi?

Jah, ja võibolla see ka, et Tartu on nagu heas mõttes ütleme Lõuna –Eesti süda, et keskpunkt. Ta on kõigi teede ristumiskoht. Pärnu on küll teel Riiga sinna, eks ole ,et ta jääb? Aga meil on ju kui tuled Tallinnast, lähed Võrru. Tallinnast Lähed Valka. Tuled Narvast üle Tartu kas Valka tahad minna. Tahad Viljandisse minna. Et ükskõik, kuhu sa tahad minna, et ikkagi, Tartu jääb sinna keskele. Ja ta on piisavalt hästi nii regioonikeskselt, siis on ju suhteliselt regiooni keskel – Lõuna- Eesti regiooni keskel, et igale poole on nagu enam vähem sama palju maad, et mis on hea ka regiooni jaoks, et kui Turist juba Tartusse tuleb, siis ümber käia on hästi mugav ja ööseks Tartusse tagasi tulla.

Jaa, õige. Nii, siis küsiks edasi, et kuidas hindad Tartu kajastust mainekampaaniatel Tartu põhisiheturgudel?

Ma olen väga rahul selle eelmise aasta kampaaniaga, mis Kairi [Ustav] tegi, et väga hästi tehtud, ma mõtlen see, need plakatid, mis olid..

See oli siseturistile.

Aa, sa mõtled välituristile ennekõike?

Ma mõtlen ennekõike välituristile.

Kui ma mõtlen välituristi, siis ma arvan, et praegu nagu keskendutakse pigem sellele, et käiakse hästi palju ja näidatakse hästi palju. Käiakse messidel, nagu kvantiteedil, aga võibolla ei peaks nii palju käima nendel messidel, mille kasutegur on suhteliselt väike, vaid et tegema muid turundustegevusi, mis on atraktiivsemad, et taolisi mainekampaaniad nagu see Tartus näeme! oli siis eelmine suvi. Et mingisuguseid selliseid, et kuskil mingis sihtriigis, ja võttagi suuremalt ette mingid raadiosaated, televisiooniklipid. Mingit sellist tegevust.

Et nagu koondada kuidagi?

Koondada! Et pigem teha vähem, aga neid asju mida teha, et neid teha suuremalt. Praegu tehakse hästi palju, käiakse hästi paljudes kohtades ja seda kvantiteeti on ääretult palju, aga palju nüüd sellest kasu on, püütakse ikkagi nagu teha välituristidele nagu kõigile kõike, et sinna jälle jõuaks.. me ise teeme samamoodi, see tuleb meie vaesusest. Meil ei ole võimalusi. Aga peaks rohkem need grupid välja tooma ja erinevatele gruppidele.. saksa turistidele tegema näiteks ühtemoodi pakette. Selge on see, et sakslane tuleb ühtede huvidega, vene turist tuleb hoopis teiste huvidega, et erinevaid materjale, et meie teeme täna me kõik teeme täna selliseid asju, et teeme asja valmis ja siis trükime ta siis mitmesse keelde. Muidugi, see mis puudutab seda talvekampaaniat, et see on ainult vene turule, aga minu isiklik arvamus on see, et täna see ei tööta sellisel moel, et pigem on ta Tallinna pealt maha võetud, sest Tallinnas see toimib, aga Tartu oma peaks olema nagu teistmoodi, et mitte rõhutama seda, et ööbida saab Londonis ja Pallasess ja saab seal ja seal aastavahetust veeta, vaid mõelda pigem just sellele kultuuriinimesele, keda Peterburis on hästi palju ja et võibolla see nostalgia ja see kutsuda siia ja teha mingisuguseid tuure, see tundub mulle niiviisi. Ma olen Venemaal käinud 10 aastat järjest...et vaadates, et lihtsalt Tallinnasse on neil lihtsam minna, kes tahab shoppama minna. Seal on palju suuremad võimalused, seal on palju suuremad võimalused ka aastavahetuse veetmiseks. Et nii öelda Tallinna klienti üle tõmmata ,et see on äärmiselt raske ja äärmiselt kulukas, et kas peaks sama klienti püüda tõmmata, et pigem võibolla püüaks ka siin eristuda? Et iseenesest see, et selline asi on tehtud, on väga hea, aga et seda annaks paremaks teha, et sellistele konkreetsetele sihtturgudele mõeldud asju. Ja et just nagu rohkem meediat kasutada, mitte nii, et kuskil ajakirjas on mingi artikkel mingis või mingisugune väike see reklaamtekst. nad kõik on ju kallid. Et kindlasti meediat ja kindlasti internetti. Et praegu Tartu müüb ennast läbi selle visittartu, mis on hea võrreldes teiste Lõuna- Eesti maakondadega. Sa võid vahepeal vaadata, mis seal on. Seal on kõike. Ma vahest ütlen oma nõukogule, et vaadake ometi, aga nad ei vaata kah. Aga võibolla on näiteks sellisele lihtturistidele liiga keeruline, sellepärast, et seal on püütud need võimalused anda kõik välja tuua, et võibolla nagu sellele kodulehele või ütleme sellele andmebaasile lisaks, et neid samu pakette need on need head trükised. Ma kohe hakkaks kiitma ka. Mulle need meeldivad, et näiteks selliseid asju, mis interaktiivselt, mittelihtsalt et on seal marsruudina kirjas. Ma tean, et nad on seal kirjas, aga e t võibolla sellise ütleme liikuva pildina või sellise huvitava e- lahendusega ja tehagi nad valmis ja neid saaks eks ütleme visitestonias eks enda sellele kodulehel huvitavaid asju ülesse riputada, meie riputaks ülesse, teised riputaks. Nii või teisiti Tartut ei ole ilma Lõuna- Eestita ja Lõuna- Eestit pole ka ilma Tartuta, et kui Tartusse see turist ka tuleb, siis ta reeglina liigub ka ringi ümberkaudu ja vastupidi, selleks, et saada mujale, et ta sõidab läbi Tartu, reeglina. Ma arvan, et meil kõigil oleks sellest tulu ja kui ta on selline lihtsalt kättesaadav ja ta on atraktiivne ja erinevatele sihtgruppidele, siis see võiks nagu hästi huvitav olla. Et ütleme, et see visittartu, et ega ise ka kui käid seal vaatan, ahah linna, ahah maakonda, aga tead, ma ise olen Lõuna- Eestis elanud kogu oma elu, välja arvatud Tallinnas õppimise aeg. Tartu maakonnas olen ma elanud nüüd siis ütleme mingi 18 aastat näiteks, aga siia maani helistavad mulle vahest inimesed, Eesti inimesed ja Tallinnast näiteks ja tahavad tulla kuskile... no midagi külastama. No kõige kurioossem näide on paari aasta tagune, et helistati Tallinnast. Ta lihtsalt otsis internetist, no seal on ju Tartu turismiinfo, Valga turismiinfo. Ta ei osanud kuskile pöörduda, vaatas Lõuna- Eesti Turism. No mis ta teeb? Ikka tegeleb infoga. Tavaline asi kui helistatakse. Ja küsis, et „kuhu maakonda jääb Elva. Ma tahan Elvasse minna. Kuhu maakonda jääb Elva?“. Ja siis küsitakse, eks ole, ma tahan Piusale minna. Kust ma saan Piusa infot? Kõik on ainult maakonnapõhine. Kõik lõppeb rangelt selle maakonnaga ära, aga maakond on administratiivne üksus. Vanasti oli Tartumaa kogu Jõgevamaa, Jõgevamaa oli Põhja- Tartumaa ja Otepää oli Tartumaa ja, et mis siis kui tuleb haldusreform, et siis meil on jälle teine sihtkoht? Et me nagu väga püüame kangelt niiöelda müüa maakonda ja nende linna, mitte müüa nagu seda niiöelda toodet või seda

teenust, et ta võib ju ka sest maakonna piirist üle minna, et kui turist on Tartus ja kui ta on ütlenud et Alatskivil ja , kui ta läheb ka siis sinna Rajakülla, noh, see on ju väga tore! Las läheb Mustveeni välja, tuleb tagasi, aga kõik asjad – see pole ainult Tartu probleem, see on kõigi maakondade probleem, nagu loigatakse ära kohe, et nagu edasi ei toimu midagi.

Aga selles mõttes, et kas ma saan siis sellest aru, et igauks nagu müüb justkui ainult oma piirkonda...

Just, igauks tahab nagu oma maakonda müüa. Maakonda kui turismisihtkohta, aga maakond on administratiivne üksus, see ei ole sihtkoht. Sihtkoht võib olla Tartu, sihtkoht võib olla Peipsiveer, sihtkoht võib olla Võrtsjärv, võib olla Elva, võib olla , ma ei tea, Saadjärve, eksole? Et kõik on sellised mingisuguste omadustega, aga maakond ja kui seda maakond pakutakse, maakonna- siseselt on väga huvitavaid kohti olemas, aga pakutakse seda kui aktiivne puhkus, kultuur, ajalugu ja võta ükskõik mis maakonna trükis, vaata, igal pool on samad asjad. Meil on kultuur, meil on ajalugu, meil on loodus, meil on kõik pere, tulge! Welcome to Valgamaa, welcome to Võrumaa, Tartu turismiinfo... Ja see väliturist tal on kama tegelikult. Ta tahab minna kuskile. Ta tahab Tartusse minna, ma alati toon näiteks, et kui sa tahad Turusse minna. Turu linna, siis sa ei lähe üldse Turusse, sa lähed Muumimaale. Kas sa tead mis piirkond seal on? Mis maakond see on?

Ei tea, tunnistan.

Me tegime nendega ühe projekti raames koostööd. See on Naantal, Soomes. Kui me võtaks nüüd kõik nad müüvad ju Turu, Muumimaa, rahvusvaheliselt tuntud, aga meie müüme Tartu maakond, Valga maakond..

Et me peaks leidma ühe konkreetse asja, mida nagu..?

No Tartu on sihtkoht. Tartu on igal juhul on see sõnum ja läbi Tartu... Tartu eelis on see, et nad saavad müüa ka maakonda, aga lihtsalt nii öelda maakonna müümine, et see ei tõmba! Et kui ma müün Peipsiveert, ma müün vot, et idapiir on teisel pool Venemaa vastas. Ma müün, et mingeid selliseid kultuure ja teisi märksõnu kasutada, et siis ka need samad pakettid ja internetipõhine, et kuidas seda atraktiivseks teha. See on kindlasti raske.

... ja kallis

See on kindlasti kallis, aga ma arvan, et pigem selliseid asju vähem tehes, nii öelda kui ta on juba üleval... tegemine on kallis, aga ülevalhoidmine on lihtsam, sest seda on võimalus ju ka jooksvalt muuta. Me teeme kohutavalt palju trükiseid, me näeme vaeva, need lähevad vanaks, me viskame ära. Meil kõigil oleks aeg muutuda ja see oli juba ju tükk aega tagasi, me tegime endalgi mingi uuringu 5 aastat tagasi. 75% kasutas juba interneti esmase allikana.

Jah, no Eestis on see internetikasutajate arv suurem.

Jah, aga ei see oligi siseturistide hulgas tehtud uuring. Me püüame hästi palju näidata materjalidena, nõ trükisena, aga vot siin ongi ka see, mis veel trükistesse puutub, et tegelikult ju need trükised, mida levitatakse messidel, peaks olema teised trükised, mis on olemas TIKis [turismiinfokeskuses], sest TIKis peaks olema sellised materjalid, kui ta on juba kohale tulnud, ta on juba ..see messitrükis on see, mis

äratab huvi, ta on selle peale kohale tulnud ja siin ta saab väga täpse informatsioon, aga see mis puudutab messimaterjali, see ei pea olema sugugi nii põhjalik, vaid peakski olema sellised atraktiivsed võimalused, mingisugused välja toodud. Mitte kõigile kõike. Ma tean, ka see on valus, sest kõik tahaks kõike näidata, surve on meile kõigile ettevõtjate poolt ja omavalitsuste poolt, aga just see, et rosinaid näidata seal väljas ja koha peal olla hästi konkreetne ja põhjalik, et oleks nagu kõige kohta informatsioon, vot siis me suudaksime hästi palju. See on kõikide viga. See ei ole... ma arvan, et Tartu on isegi tubli selles osas.

Ma tean, et EAS... kui ma ise seal töötasin, nendel on küll välja töötatud. Ühed on need, neid on päris suur hulk – imago-trükised ja siis on need konkreetsed.

Sa mõtled neid mis on A5 formaadis, on praegu trükitud?

Ma ei mäleta...

Tead sa, tegelikult on ka see, et on küll iga erineva teema kohta, aga need on ka sellised trükised, kus on väiksed pildid, hästi väike tekst, mis on jälle... Kui me oma brändi välja töötasime, et tegelikult see kiri, et tihti inimestel on ju prillid ees ja ta ei näe, kus on seal väikses kirjas, et ta on pigem sellise üldinfo andmiseks võibolla siis reisikorraldajale, aga mitte lõpptarbijale.

Jah, see võib küll olla..

Ja samas, riigi asi ongi selliseid üldisi materjale teha, aga kui meie tahame eristuda, me peame suutma, eksole, Tallinnast tõmmata siia, me peame suutma Saaremaalt ja Pärnust tõmbama siia, siis me peame välja näitama, mis on teistmoodi, et maakonnad on nagu igal pool, aga meil on selliseid asju, Tartu maakonnas ka nüüd samad, see sama Peipsiveer nt. Meil on selliseid asju, mida teistel ei ole, aga me näitame neid teiste asjade sees nagu teisedki ja need ei paista välja, aga see on kõikide maakondade viga.

Aga nüüd, edasi minnes, et milline võiks olla keskne sõnum või idee, millega Tartut välisurgudel tutvustada? Ma pean siin silmas just seda, et kui inimene mõtleb Tartu peale, et mis on see, mis talle seostub sellega. Üks on ülikool ilmselt, aga kas ülikool on just see, mis toob kohe kindlasti turisti siia? Mis võiks olla selline keskne objekt või väärtus? Et kui turist tuleb Tartusse, siis tal tekib see..

Mina ei ole seda nii täpselt leidnud, ma olen selle peale küll hästi palju mõelnud, sest et küll räägitakse Jaani kirikust mis on hästi omalaadne Euroopas oma terrakotade pärast, aga väga paljud ei mõtle selle peale, et väga paljud ei tea üldse, mis see terrakota on. Et see on kindlasti ühele sihtgrupile, teisele sihtgrupile on see sama ülikool ja see noorus ja see positiivne, mis selle ümber on, et need üritused, need tegevused. Kolmandale on Eesti kultuurilugu, mis on Tartuga seotud, see sama ERMi muuseum, kui see uus maja veel valmis saab, kindlasti hästi atraktiivne. See, ütleme et ajaloo muuseum, ikkagi see haridus on ju siit Tartust, ülikool ja kõik on alguse saanud. Põllumajandusmuuseum ja selliseid üle- Eestilisi muuseume on Tartus ja siin maakonnas olulisi, et nagu näidata just seda kultuuri ja ajalugu. linn on küll hästi vana, aga tegelikult on see linn mitu korda maatas põlenud, et seda vana on väga vähe näha, et me ei saa nagu öelda, et see on hästi vana linn, et tulge. Ükskõik, kuhu lähed välismaale, ja astud suvalisse.. lähed kuskile linna ja seal on seda nii – öelda hunnitu ajalugu silmaga näha rohkem, aga meil on võibolla seda vaimset ajalugu ja seda kultuuri ja seda kultuurisüüdi, kirjakeel ja kõik on ju siit tulnud... Laulupidu, kõik on ju siitkandist tulnud tegelikult.

Aga selles mõttes, et kas neid asju annaks kuidagi koondada mingisuguse ühtse sellise märgi alla, märksõna alla?

Vot siin ju tehti paar aastat tagasi seda kommunikatsioonistrateegiat, ülikool oli ja... töötas välja, ma ei teagi, kui kaugele nad on jõudnud sellega. Meie ei suutnud seda panna kokku... ma olen osalenud igasugustel ümarlaudadel linna ja maakonna kohta ja küll on leitud igasuguseid mõtteid, aga ei ole osatud koondada, et samas et kas peakski? Vot see ongi, et linn on nii mitmetahuline, ma ei tahaks kasutada sõna eklektiline, seda kasutatakse aeg- ajalt, aga ma arvan, et mitmetahuline heas mõttes, et pigem need mosaiigikillud, et näidatagi erinevate tükkidena, et need saaksid tervikuks nagu kokku, et nii öelda mosaiigid annavad selle kõik, mis me siin juba enne rääkinud oleme, aga nii öelda ühte lausesse või ühte märksõnasse. No vast on mingid teoreetikud või meediainimesed, kes on sellega rohkem tegelenud... sellega on väga palju tegeletud, et oskavad, mina ei oska, sest ta on nii mitmekülgne. Nii erinevatele sihtrühmadele, nii palju võimalusi andes, et me ei saa siin üldse üldistada. Vanadele, noortele, haritutele, sellistele lihtsamatele, rikastele, vaesematele

No kui võtta mingi bränd, võtame näiteks BMW, siis inimestele seostuvad mingid kindlad märksõnad sellega. Selle küsimuse eesmärk ongi just välja mõelda seda, et mis märksõnad võiksid olla need, mis turistile Tartuga seostuvad.

Ma jään vastuse võlgu. Ma ei ole seda suutnud leida.. no kindlasti mingi osa sellest peab olema seotud noorusega, sest elanikkond on ikkagi oluliselt noorem võrreldes teiste linnade elanikega ja see annab väga palju, aga see ei ole ainukene. Seesama noorus ja seesama tarkus või see vaim, vaimuelu, mitte see Tartu vaim kui selline, vaid see ..,ma arvan, et siin on haritud inimesi ka rohkem kui teistes linnades tänu koolidele just ja õppejõududele ja kõike kes ühel või teisel moel.. igasugu uurimisinstituudid. See linn on ju nii väike, et kui me nagu.. Tallinn on ju ka kõike, aga see on ju kordades suurem, et kui me võtame rahvastiku üldarvu ja võtame kõik instituudid ja uurimusasutused ja ülikooli õppehooned ja no, mitmed ülikoolid ja see sama kaitsekolledž ja kõik need kokku, siis ikkagi seda õpihimu ja seda.., tarkust on oluliselt rohkem, see kindlasti paistab silma ka.

Ma ise mäletan, et kui me käisime siin briti reisikorraldajatega ja selle reisi lõpus – nad olid kaks päeva siin – ma palusin neil mõelda, et kui nad mõtleksid Tartu peale, et mis oleks see märksõna ja hästi kummalisel... või ma ei tea, kas see nüüd kummaline on, aga see kattus paljudel inimestel ja nad arvasid, et see sõna võiks olla atmosfäär.

See ongi võibolla see! See vaimsus, see õhustik. See atmosfäär on hea sõna. Et mina kasutasin siin seda boheemlust heas mõttes. Väga hea sõna, muideks. Vot, tuleb inglaste käest küsida [naerab]. Tihti on ka see, et me ise elame selle sees ja me oleme oma konnatiigis kinni. Me kogu aeg oleme selles suletud ringis ja meile endile tundub ühtemoodi. Me oleme väga paljude heade asjadega ära harjunud ja me ei oska näha tõelisi väärtusi, me väärtustame seda, mis teiste jaoks ei pruugi üldse väärtus olla. See oli küll väga hea!

Kui ma neid välismaiseid reisieksperte intervjuueerin.. nad kõik on siin käinud. Eks näis, mis nemad välja mõtleavad. Novot [naer]. Nii, aga siis ma võtsin kaasa need [turismiturundustrükised]. Sa ennem mainisid, et Sulle hästi meeldivad need. Ma paluks Sul hinnata visuaalide põhjal esiteks neid trükiseid ja Tartu kahte logo ka: “Tartu – heade mõtete linn” ja “Tartus näeme”!

Turisti seisukohalt kindlasti Tartus näeme! Raudselt, et see heade mõtete linn, see oli mõeldud ju linn kui terviku jaoks ja see on minu enda seisukoht, et see on nagu vananenud ka, et kuigi see on väga omaks võetud Eesti siseselt, et väga palju kasutamist leidnud, aga see Tartus näeme, see on just selline sellele atmosfäärile positiivselt mõjub. Ja mulle meeldib ka see kujundus, et see on niiviisi tehtud ja siin ongi need noored ja ülikool ja ajalugu ja siin on need samad vaimsused, väärtused on välja toodud. Sellised asjad [jutt käib eelmise hooaja kultuurikalendrist] mulle meeldivad, et just et saab rebida ja saab saata oma sõpradele, sest alati turistid tahavad ju sealt sihtkohast saata haarata. Seda [imagotrukist]ma ka tean, see on see vana asi. No see on spetsialistile eksole? See trukis on nüüd selline asi, mis peaks olema tegelikult...ma arvan, et see on selline turismiinfokeskuse rida või et.. ja see peaks olema rohkem nagu ettevõtjate asi, et me oleme nagu need ettevõtjad nagu rohkem ära hellitanud, et me teeme nende eest ära ja me saame sõimata nende käest. See ei pea nüüd olema nii ilus ja värviline... see muidugi võib olla, et see on väga hea. Aga see on juba see, et kui inimene juba jõuab kohale, sellepärast et tegelikult messidel peaks andma need lingid ja peaks olema midagi nagu sellist põnevat, seal ei pea olema nagu kõigile kõike, aga koha peal peab raudselt olema materjal, kus on see valikuvõimalus ja mujal on ikkagi nii, et igasugused ühendused. miks näiteks Tartu ja Tartu maakonna turismiettevõtjad ei võiks koonduda mingisse EMTÜsse ja selle raames välja anda mingisugust materjali nagu Hiiumaa teeb? Hiiumaa teeb ju need kataloogid kõik need, et turismiliit, et mis puudutab ettevõttesektsioonide asju, siis ütleme no turundusorganisatsioonid saaks tegeleda turundusega ja ettevõtted annavad oma kataloogid kaasa.

Aga Hiiumaal on see siis ettevõtjate poolt rahastatud või?

Jaa, nad ise maksavad, ise teevad. Kirjuta projekt! Neil on ju kõigil võimalus saada neid rahasid sinna peale. Selliste asjade tegemiseks. Maksavad ise ka kopika ja turismiliit teeb. See on nagu hea näide, aga vanasti tegime meie ka igasuguseid katalooge ja jumal, kus sai sõimata ikka: see ja teine ja seda ja seda ja miks mind ei ole ja miks vähe ja ise ta ei maksa sentigi selle eest, aga et tuleb nagu lihtsalt see küsimus. No kindlasti peab olema selline [trukis] ja kindlasti peaks olema keegi, kes koordineerib, et ütleme, et näiteks kui linn kasutab mingisuguseid värvilahendusi, et kõik, et peaks olema kooskõlas, et ta haakub, et see et nad on ühte nägu, et see on hästi oluline. Siis vot sellised asjad mulle meeldivad, see on nüüd midagi taolist, et internetis panna, et...nad on küll üleval, ma olen vaadanud ,et selliseid jalutuskäikusid, et selliseid erinevaid võimalusi juba turistile kätte anda. Nii öelda poolfabrikaate ,et anda talle see teekond kätte, et sellised asjad ... turistid ei taha enam, nad tahaksid... ma ei tea kuidas sina nüüd kevadel Soomeski kogesid, et kui kõik asjad on.., et me tahaks tulla Tartusse, siis antakse see kõik kätte, ütleme Lõuna- Eesti puhul on veel eriti. Me tahaks Lõuna- Eestisse tulla, et tehke pakett, palun. Et anda kõik hunnikus, aga „ma ei taha nii palju, kas Teil ei ole ühes materjalis?“ Ma tahaks tulla perega, ma tahaks juba valmis materjali.”

Nagu marsruudid?

Jah, marsruudid...[arusaamatu kõne. Marika Kool läks telefoni välja lülitama]. Et selliseid asju peaks olema rohkem ja Lõuna- Eesti puhul küll küsitakse juba valmis asju või poolfabrikaate ja meie ise toome näitena, et kõige parem materjal...[arusaamatu kõne. Intervjuueeritav läks tooma Peipsiveere trükise materjali, et demonstreerida head trükist]. Tegeleda ainult sellega, et on kaart. Muidugi me tahaksime nii, et ei oleks mitmed keeled voldikus. See on ka jälle vaesusest tingitud. Et olekski ühes keeles, korralik suurem tekst. Vot midagi taolist.

Kusjuures, ma mäletan.. see on ju suhtelist ammu teil tehtud?

See on vana, see on juba kordustrükk.

Jah, sest ma mäletan, et kui ma veel Tallinna turismiinfos töötasin ja me jagasime infot kogu Eesti kohta, siis kusjuures see trükis oli see, mida kiideti, võeti kätte ja öeldi, et oh! Siin on kõik olemas!

Jah, just! Ja me püüame oma maakondadele seda rääkida kõigile, et teeme selliseid asju, teeme selliseid, et me kõik võidame. Näiteks ka selle kaudu, et Tartut külastatakse kindlasti, palju tullakse Tartusse, käiakse Peipsiveeres. Selleks, et Tartusse tulla, külastatakse ka Jõgevamaad, kellel peaks huvi olema, siis minnakse Tartust edasi sinna Setumaa poole, eksole. Põlva maakonda, Võru maakonda, , et sellised asjad on, et midagi taolist ka ütleme Tartu linnas, sellepärast peab olema ka, et kui Turist tuleb mitmeks päevaks näiteks- on mingi üritus ja tal on ka vaba aega, et tal oleks võimalik iseseisvalt minna.. Novot suurepärase. Vot selliseid asjad peaksid olema. Kunagi ammu ka, siis kui ..kas sa Kärti tead?

Ei tea.

Kärt töötas kunagi turismiinfokeskuses, punapea. Ta meiega teeb koostööd ja ma arvan, et kui sa oled EASis olnud ja Tallinna turismiinfokeskuses ja kui sa näeksid, siis ..et tema oli ka see, kes oli selle väljatöötamise juures kunagi. Tema ajal siis, ma tahtsin öelda, et kui tema oli Tartumaa Turismis tööl, siis.. ta oli enne Kajat ja selles meeskonnas. Ave ja Kärt, kahekesi olidki, siis nendel oli mitu trükist olid ka linna sees, midagi taolist . Oli ka Supilinn ja Karlova ja siis minu arvates väga hea, et oli Tartust oli siis üks teekond, mis viis siis Petserisse ja teine oli siis Tartust Kuremäele, ka selliseid voldikud olid ja nad algasid ja lõppesid Tartus, et selles mõttes hästi hea, et kõigepealt pidi turist Tartusse tulema ja siis alles... et midagi taolist võiks olla ja vot siin on see hea.

Aga kui Sa vaatad nüüd neid visuaale ja kui sa võtad nad siia niimoodi ette. Ilma detailidesse laskumata. Mis mõte sul pähe tuleb? Kui sa vaatad sellist komplekti?

Siin on hästi palju erineva kujuga asju. Ma kindlasti paneks rõhku mingitele formaatidele. Kas ta on siis see A4 kitsam formaat nagu need on, eksole? Siis ütleme, et siin on üks formaat, siis on siin teine formaat, siis on kolmas formaat. Kõik on erinevad ja kõik on Tartu kohta. Et nagu paneks sellele rõhku ja ikkagi see, et kui ta on Tartu, siis oleks need värvilahendused... Et kasutatakse ühtesid ja samasid asju kogu aeg. Ja ei siin on kah, näed, et osades on siin, et Tartus näeme! Ja osades on nagu sellised asjad, et see loksuh arvatavasti paika. Mis mulle ei meeldi- mulle ei meeldi see pilt [räägib Peterburi kampaania jaoks mõeldud talvetrukisest]. Täheandab, minu arvates peaksid need pildid olema kõik nagu Lõuna- Eesti brändiski, ehedad, otse võetud. Ei ole poseeritud- nii, et seisavad, aga mitte kunstfotod. Saad aru, et mitte lavastatud fotod, et kui me räägime, et meil on ehe ja meil on vot see sama atmosfäär, siis me peame näitama seda atmosfääri sellisena, nagu ta on. Mitte see, et me lavastame selle atmosfääri, sest see pole usutav.

Kas see võib viidata sellele, et kui me räägime ühte, et siis nad võiksid toetada seda?

Just! Et meil on tegelikult see sama.. see boheemlus ja kõik, et näiteks tudengid ja me saaksime lähedalt ehedaid pilte. Ei tohi kasutada lavastatud pilte, et oleks see formaat ja et need värvilahendused ja just. See formaat selles mõttes, et oleks need kokkulepped. Mis trükis missugune on ja siis kõik kasutaksid. Ja on ta siis mess või on ta siis niisama reisikorraldaja, tuleb paketid kokku panna, on palju kompaktsema. Ma olen kogunud mingite maade kohta, kus on väga head.

Aga sinu hinnang Tartu kui reisisihtkoha mainele Tartu põhiturgudes pärit igasuguste reisiekspertidele .kes nii- öelda siis vahendavad informatsioon Tartu kohta. Ajakirjanikud ja siis reisikorraldajad , kes toovad siia inimesi. Kuidas Sa arvad, et milline võiks olla siis Tartu maine nende seas? Kui mõelda Soome, Rootsi, Läti, Venemaa peale.

, Tartut ikka ei teata nii hästi. Soomes kindlasti teatakse ja Venemaal teavad siis need, kes on loomeinimesed, kes on siis kas kunagi ülikooliga seotud või kes on siis Elvas käinud. Kellel on nagu mälestused ja need, aga tegelikult ei teata ikka ja eriti Euroopa maades. Peame ennast rohkem näitama.

Nii, ja siis sama küsimus, aga turistid: milline võiks olla Tartu imago nende silmis ja kas võiks minna siis kokku reisiekspertidega nende arvamus?

Võibolla ma teen ka nendele reisiekspertidele liiga, aga mul on selline tunne, et üldse keskenduvad.. neile on ju tähtis grupid kokku saada ja, et keskenduvadki sellistele ütleme keskmisele turistidele ja kindlasti keskmisele turistile on atraktiivsem. Kui me räägime suvest, on atraktiivsem Tallinn ja Pärnu. Et siin võib olla see sama konverentsiturism...on hea asi, et Dorpatil ka nüüd konverentsikeskus valmis sai, et need samad suured rahvusvahelised suured konverentsid, mis kestavad nädal aega. Nende kestel tehakse ka igasuguseid ringsõite ja vot läbi selle võib olla siis seda vaimuinimeste kaudu siis levitada seda positiivset kuvandit ja selle kaudu siis võibolla, et ka tekib huvi, et minnakse küsima reisibüroodest, et kui kohta ei teata, ei osata ka küsida ja reisibüroo paneb ikka mingisuguse paketi kokku ja tihti on Tartu ainult läbisõidukoht.Saksamaalt tulevad või no ütleme Leedust hakkab peale, lennukiga tulevad vist Leetu ja hakkavad tulema bussiga. See on ju nii, et ööseks Tartusse, hommikul Toomemäe tuur ja otse Tallinnasse edasi, et sellised asjad, et nagu oleks Tartus kauem koha peal.

Aga kui nüüd tulla küsimuse juurde tagasi, et turistide teadlikkus... Kui sa tõid välja selle, et võibolla reisieksperdid võibolla ei teagi nii palju Tartust, et kas turistidega võiks olla sama lugu?

Jah, kindlasti! Mis seal salata, et kui Euroopas käia, et hea kui nad teavad, kus Eesti on, hea kui nad teavad, et Eestis on linn nimega Tallinn. Me ise arvame tihti rohkem, aga kui käia Saksamaal käisime, kui Hamburgis olid merepäevad ja tõesti- niiöelda esitlus oli samal ajal ja nad olid igast asjast nii hämmingus, et mõni üksik teadis Tartut. Tegelikult on see potentsiaal väga- väga suur, aga meid ei teata lihtsalt. Aga see on nüüd jälle selline asi, mida ei peaks linn tegema üksi, vaid Eesti riigiga koos, sest ei saa nii, et meil on omad tegemised ja riigil teised, vaid pigem koha peal tuleks toetada riigi tegemise, siis paistaks rohkem välja. Oleks nagu ühes paadis ja teeks nagu koostööd, mida ka tehakse, aga mis on hästi oluline. Et mõnes maakonnas on niimoodi, et „aga meil on omad huvid ja meie tahame hoopis seda näidata. Nii päris ei saa, et siis ei suudetagi midagi teha. Võibolla lihtsalt see, et me pakume nii palju, kui käiakse messidel, et pakutakse teise maakondade kohta ka, aga et kõike pakutakse ja kõike nii palju, et ei oska nagu eristada ja sellepärast on vähene, et nad nagu löövad käega aga kui pakkuda mingeid rosinaid ainult ja seda niiviisi jätkuvalt, siis see kinnistub, me lihtsalt koormame neid ja nad ei jõua seda läbi käia seda materjali.

Eks see ole vist üleüldine?

Ja- jah

Aga milline võiks oll Tartumaa tüüpturist? Kui Sa kujutad endale ette sellist tüüpilist, kes võiks siia tulla?

[Mõttepaus]. Keskmise turist peaks olema selline ..35- 40, no ütleme 25- 40, paneme sellise vahemiku ja ta peaks olema selline süvitsi huvidega, ma ei saa öelda päris erihuvidega, aga ta peaks olema huvitatud, rohkemast kui lihtsalt, et ma lähen ja vaatan, kuidas ma seal puhata saan. Et võibolla huvituma siis kultuurist ja ajaloo ja ..Ta peaks olema selline sportlik või selline liikuva eluviisiga, et ta kui vaja siis võtab seljakoti selga, kui vaja, siis läheb suusatab. Läheb, teeb need igasugused neliküritused läbi, mis meil on, mis on Tartu nimega seotud. Ta ei ole pigem selline, ma tean küll, et siin käivad bussituristid, pensionärid... Tegelikult ma teen neile nüüd liiga, aga tegelikult ma arvan, et Tartul oleks rohkem näidata nendele, kes oleks sellised liikuvad ja kes tõesti võtavad ja lähevad ise ja kes oskavad vaadata ja keda ei huvita niivõrd see, et mitu kauplust siin on ja missugused hinnad siin on, et mida osta, vaid neid just huvitabki see atmosfäär, see Supilinn ja see Karlova ja see kõik. Ka võibolla see, mis pole üles klantsistud ja korda tehtud, vaid ta oskab näha väärtust selle samas eheduses, mis meil siin on.

Kas tal võiksid lapsed kaasas olla?

Jaa, kindlasti. Kindlasti on ta pereinimene,

Millised reisisuhted ja oks võiks Tartu olla kõige sobilikum sihtkoht? On see perepuhkus, konverentsireis, *incentive*?

Ma arvan, et konverents tulevikus saab küll väga määravaks, siin on nii palju võimalusi ja konverentsituristidega seos, et neid tuleks ju palju, mis oleks linnale kasulik ja need turistid on suurte erihuvidega, et nad käivad ja külastavad selliseid igasuguseid muuseume ja kõikvõimalikke üritusi, teatris käivad kindlasti, kindlasti rohkem kui tavaliselt. Et see annaks linnale palju, aga muidu ma arvan jah, et pigem pereturist, väikesed seltskonnad. Nendel oleks Tartus hubasem. Jah, käivad väga palju bussireisidega grupid, aga ma arvan, et hästi sõbralik on ta just sellistele seltskondadele, perekond seal sees. Aga sõpruskond, samaväärselt. Kollektiivsed, sellised väiksemad seltskonnad.

Milline on Sinu seisukoht nende nõndanimetatud *incentive*- reise puhul? Kas Tartul oleks pakkuda midagi ka nende jaoks?

Mitte väga, mitte väga täna. Kindlasti natuke on ja kindlasti peab hoidma ennast asjaga kursis, et peab olema nähtaval, sest kui sa ei näita ennast, siis lõpuks sind ei ole olemas, et teised lähevad mööda, aga ma arvan, et on arenguruumi. Konverents on praegu nagu kõige olulisem.

Aga loodusturism?

Linna puhul ma ei näe seda.

Aga maa?

Maakonna puhul, ma ütleks, et see loodusturism on kogu Lõuna- Eesti kontekstis väga oluline, aga ma ei saa siin maakonna raames neid piire tuua, räägime Võrtsjärvest ja seal on paljud maakonnad ja kas või see sama Palupera- Vellavere- Vitipalu sihtasutus. No tegelikult on seal Palupera sees, aga ta läheb ikkagi igalt poolt üle, et regioonile on kindlasti loodusturism number üks. On need võimalused. Ja kindlasti sealjuures siis Tartu kaasa arvatud. Aga Tartu ise ei ole... no kindlasti on siin ka Toomemäel on igasuguseid kakkusid ja linde vaadata ja taimestikku- botaanikaäed on, aga ma arvan, et see on nagu

selline laiem piirkondlik... seesama Peipsi järv, Võrtsjärv, sama Emajõgi oma luhtadega, mis on Euroopas ainulaadne. Kõike seda nagu näidata, aga ta läheb nagu maakonnast kui sellisest välja.

Et kui rääkida loodusturismist, siis ikka Lõuna- Eesti piires?

Jah, aga tihti ka need inimesed, nad tulevad ju Tartusse, Tarust liiguvad edasi ja pärast tulevad ju Tartusse tagasi, siis lähevad Tallinnasse või lähevad koju .Tartu on ikkagi mingi sõlmpunkt.

Erinevatel turgudele ja sihtgruppidele- kas nende jaoks tuleks kasutada erinevaid turundusmeetodeid? Ehk siis kui mõelda erinevaid kommunikatsioonikanaleid ja erinevaid sõnumeid.

Võiks küll.

Aga võiksid sa mõelda mingi konkreetse sihtrühma peale ja siis mis sõnum võiks olla see, mis teda Tartusse võiks tõmmata?

Ma niiviisi äkitsi ei oska, aga näiteks Lõuna- Eesti puhul rääkisime seda, et Lätis teha, Riias teha näiteks raadiomäng ja viktoriin ja siis keskenduda näiteks needsamad lätlaste jaoks Lõuna- Eesti aktiivse puhkuse võimalused ja nagu sellele rõhuda, aga Tartu puhul kindlasti need erinevad kanalid kasutada, aga vene turisti puhul võibolla jah, et oleks see nostalgia, sest Elva oli nende jaoks ikkagi väga tähtis koht ja see kultuurielu, mis siin on olnud, et see. Sakslasele baltisakslastele ongi see saksa kultuur, midagi sellist

Et sakslastele müüa seda kultuuri läbi nende endi kultuuritausta?

Jah, et me ei räägiks ainult hansast, et see hansa on nagu üks asi, aga üleüldse tegelikult Liivimaal oli kaks suuremat linna oli Riia ja Tartu ja väga paljudel on ikkagi mingil moel baltikumi juured ja paljud liiguvad siin ja neil on see huvi ja neil on siin mida näidata

Huvitav mõte. Mida annaks Tartus parandada ja arendada turismiobjektidest, et linn oleks atraktiivsem turistidele?

Novot, see sama jõgi, millest ma rääkisin.

Aga näiteks kui me võtame neid nii öelda toetavaid teenuseid a la hotellid, kohvikud..

Teenindus. Ma arvan, et huvitavaid kohti on, aga teenindus on ikka väga oluline asi, et teeninduse kohta tuleb kriitikat, et teeninduse alla ei käi mitte ainult suhtlemine, aga ka hügieen ja sellised asjad, et laua pealt on ära koristatud ja et see on hästi oluline. Et rohkem naeratust, rohkem sõbralikkust. Me oleme nii mornid ja...

Ja turundustegevus. Mida annaks parandada turundustegevuses, et Tartu atraktiivsem oleks?

No kui Tartu linnast rääkida, siis praegu ma arvan, et needsamad trükiseid nagu rohkem teha nagu siin on, nii öelda võimalikud asjad juba kätt! Samamoodi edasi minna, samamoodi teha selliseid kampaaniad [siseturistile mõeldud] nagu eelmine aasta oli, et see on väga hea ja praegu teeb Tartu seda Eesti sees, aga ma arvan, et midagi taolist võiks teha ka välismaal. Nüüd kui nad tahavad Riias teha midagi taolist, et see võib väga huvitav olla ja kuna Riia on meile natuke kaugem, aga peaaegu sama kaugel kui Tallinn, siis sealt on ikka meeletu rahvas, keda annaks siia tuua ja kellel oleks väga suur huvi Eesti ja Tartu vastu. Et

selliseid asju nagu jätkata, et see on positiivne. Mis puudutab nagu nende turundusüritustel käimise, siis ma pigem näeks seda, et käiakse vähem, aga näidatakse mitte kõike.. ma saan aru, et see on nagu sund ja see tuleb ju igalt poolt. Ei saa nagu teistmoodi teha, me kõik teeme kompromisse, aga et keskenduks nendele rosinatele. Et näitaks ennekõik neid rosinaid, mis meil on ja keskenduks sellele, et meelitada ta siia. Et me ei pea kõike nagu kätte andma, me ei pea liiga täpne olema. Et võibolla teeks need turundusmaterjalid lähtuvalt sellest. Et võttaagi needsamad märksõnad ja nende märksõnade alt siis mingid konkreetsed tegevused või objektid ja vot neid asju, neid märksõna nagu müüa, mitte müüa nagu me kõik.. ükskõik, millise maakonna materjal.. meil siin messide asjad on, et kõike, kõike, kõike ja siis kõik vaatavad, aga mul juba vahet ei ole, kus ma lähen. Igal pool on sama. Ma lähen parem Tallinna juurde, ei lähegi kaugemale.

Aga ennem Sa töid välja selle, et selle Interneti juurde lisada atraktiivsust ja interaktiivsust. Kas selle võiks panna ka siia hulka?

Jah, võib-olla. Sõltub ka sellest, et kes seda kasutab, et ma arvan ,et turismispetsialistid kasutavad seda hästi. Turistid kasutavad seda ka kindlasti, aga kui see visitestonia nagu areneb, sealt on võimalik linkida ja teha kõiksugu erinevaid asju, et mitte ainult see, et visitestoniast saab Tartu koduleheküljele ja vastupidi, vaid panekski needsamad paketid väljatöötatud, internetipõhised... Ma ei mõtle selline banner, mis tantsib, laulab ja lööb trummi, aga et ta oleks atraktiivne et ta oleks teistmoodi, mitte ainult niiviisi rullina see tekst tuleb ülevalt alla, aga oleks nagu võibolla sellisem konkreetsem. Näiteks ka, et samal ajal kui sa vaatad punkti ja seal on kaart, siis näed kaarti peal liikumist ja seal on võibolla on seal antud GPS-id kõrvale, et kui sa lähed, saad ise otsida. Mingeid sellised põnevamaid lahendusi ja neid siis panna oma kodulehel üles ja samas siis visitestoniasse ja meile kõigile pakkuda ja ma arvan, et paljud oleks sellest huvitatud ja samamoodi näiteks mingid koostööpartnerid seal, ma arvan, et võibolla Saksamaal see Balti turismiinfokeskus, nad võiks ju küll panna sellised saksakeelseid asju, et näiteks kui Venemaal on kampaania ja tahate teha selle turundusprojekti raames, et ongi ka nii, et ta saab kohe ta näeb, et seal on mingi asi, et vot ongi venelastele mõeldud. Ta lähebki kohe sinna, ta ei hakka seda suurt vaatama. Väga paljud ei tegele iga päev, ei ole arvutis nad ei viitsi oodata, et tuleb see lahti ja siis tuleb see järgmine see veel. Ta tahaks nagu kohe saada.

Et muuta see [koduleht] hästi kasutajasõbralikuks?

Jah! Et ma tean, et täna on see probleem, et pigem on tähtis see, et saaks need keeled sinna kõik juurde, mis kõik mõeldud on, aga me ei saa nagu rääkida sellest, et mis võimalused meil täna on, me peame mõtlema, et mis vaja tegelikult oleks. Et paraku täna, et.. hea, et niigi on. See on ka väga hea võrreldes teistega, aga jah, kui oleks võimalik.

Mis võiksid olla need faktorid, mis võiksid raskendada Tartu kui reisisihtkoha positiivse imago loomist potentsiaalsete turistide seas?

praegu ongi need negatiivsed meediakajastused, need *skinheadid* ,et ongi mingisugune kamp alaealisi, aga paraku nagu see informatsioon jõuab üle maailma, et see üks halb artikkel võib väga palju teha. Eriti välituristi jaoks on ju oluline, et on turvaline. Me räägime, et on turvaline ja arstiabi on lähedal, et meil on siin kõik väga hea ja me ise teame, et siin on turvaline ja hea olla, aga kui tuleb selline artikkel, siis ta ei tule siia. Negatiivsed meediakajastused on kõige kehvemad, mis ei sõltu nüüd konkreetselt turismitöötajatest, eksle? Aga me peame sellega arvestama ja kindlasti mingisugused poliitilised otsused

võibolla, mida tehakse mingitel kindlatel tasanditel või jäetakse tegemata, räägime me siis lennujaamast või... Me võime siin turundada ei tea kui palju, aga mingisugused poliitilised otsused on tehtud teistmoodi ja midagi muudetakse ära või tõstetakse käibemaksu majutusel ja kõik sellised asjad mõjutavad. Mitte ainult Tartut, aga kõik meid.

Kas näiteks vähene turismiatraktsioonide valik... Kas see on vähene?

Ma ei arva, et ta nii vähene on. Et , mida atraktsiooni all silmas pidada? Kui pidada silmas lõbustusparke ja selliseid asju, siis küll, aga ma arvan, et Tartu pole mitte see koht. Siin tegelikult on ju neid muuseume küll ja ülikoolilgi on palju muuseume. Lihtsalt asi on ka see, et meil on väga palju näidata, aga me ei oska tihti näidata. Ma ise ei ole jõudnud Lauupeo muuseumisse, *sorry*- pean tunnistama. Ma käin seal varsti küll ära. Et aga näiteks positiivseks on ka selline- liikuv muuseum, et seal sa saad käega katsuda, vaadata. Meie muuseumites on hästi tihti seisukohad sellised, et meie tegeleme teadusega. Meie pigem... meile meeldiks kui need seinad oleks stende täis, aga turistile ei ole see võibolla huvitav. Ja kuidas teadustegevus ja siis see turistile näitamine nagu huvitavaks teha. Et üks ei segaks teist. See ei ole konkreetselt meie teha, aga kui see asi oleks paremini nähtav, siis ma arvan, et turistid tuleks väga hea meelega.

Nõus. Kas on veel midagi, mida sa tahaksid siia lisada?

Ei ole praegu

Milliseid turismiliike oleks võimalik Tartus arendada? Ennem mainisid konverentsi..

Jaa, jaa konverentsi kindlasti.

On veel mingeid, millele oleks suurem potentsiaal?

Novot ei taha kasutada seda spaa kui selline, aga sellest on ka juba räägitud, nii palju kui mina olen [Lõuna- Eesti]sihtasutuses olnud- 10 aastat. Tegelikult sama Tartu ülikooli kliinikum. Et meil on rahvusvahelisel tasemel meditsiiniteenuse võimalus ja miks ei võiks kasutada seda siis sellisel moel, et tullaksegi siia seda teenust saama? Teenust saama ja samas siis ka puhatakse. Nii et kes tuleb neeru lõikama, kes tuleb- ma ei räägi plastilisest kirurgiast, aga just seda tavakirurgiat. Meie kirurgid ja meie arstid teevad ju kõiksugu teenuseid ja käiakse, aga käiakse vähe. Et pakkude see kompaktselt välja. Ja kunagi kui oli Margus Hanson selle valdkonna eest vastutav, mille eest Karin [Jaanson] praegu vastutab, siis see oli üks tema idee ka, et just siinsamas ülikoolilinnaku juurde rajada selline mitte korpus ei saa öelda, aga ütleme siis mingisugune selline spaa moodi asutus, et kui ta saab oma nii öelda seal haigla juures need protseduurid ära kõik mis vaja on, siis ta saab seal mingit taastusravi ja lõõgastust ja seda tavalist wellnessi et tuled ja puhkad ja saad parafiini ja mullivanni. Seda on kõik kohad täis, aga just see eristuks oluliselt. Seda mitte kuskil sellisel moel ei ole. On küll, jah, sanatooriumid või need niiöelda spaad, kus on ka arstid ja kõik ,aga ta on ikkagi mingi taastusravi põhimõttel, aga meil oleks see suur potentsiaal, et meil on see kõik olemas rahvusvaheliselt kõrgel tasandil. Seadmed, aparatuurid, haigla rahvusvaheliselt kõrgel tasemel, aga see on juba nii habemega lugu, aga kindlasti kunagi see saab nii olema.

No, loodame. Mul on nüüd need perspektiiviga seotud küsimus, kuigi enamik neist on mõeldud Kajale, aga kuna Sina teed ka ju Tartu ja Tartumaaga väga palju koostööd, et mul ongi see küsimus. Võibolla küsiks, et kuidas Sa hindad seda koostööd, mida te siiani teinud olete?

Mina hindan seda kehvaks ütlen ausalt, sest vanasti me tegime oluliselt rohkem koostööd. Täna ma tean, mida teeb Kairi [Kairi Ustav avalike suhete osakonnast], aga ma ei tea, mida teete teie [SA Tartumaa Turism]. Ma tõesti ei tea. Kui me olem ise teinud mingit üritust, infopäeva, me oleme kutsunud Kaja ja me oleme rääkinud oma tegevusest, mis me teeme. Samamoodi tegelikult võiks olla... et vanasti, kui olid veel sellised inimesed nagu Angela ja Signe sihtasutuses [SA Tartumaa Turismis] mitu koosseisu tagasi, et siis ka nagu kutsuti infopäevale, et vähemasti sai teada, et misasja on tehtud, aga täna ma ei tea seda ja vanasti oli nii, et me tegime koos, siis nüüd on niiviisi, et Tartu teeb ise, et me teeme ise, me läheme ise. Aga mina arvan, et see tegelikult ei tee head kummalegi. ME raiskame ressursi ja tegelikult ega me tegelikult siis sellevõrra rohkem nähtavad ei ole. Me võiks rohkem asju koos teha, et ei pea igal pool olema eraldi. Kui me läheme Helsingisse, siis on Lõuna- Eesti ja Tartu ja Tartu maakond on eraldi. No mis see Tartu maakond ei ole siis Lõuna- Eesti? Vanasti olid kõik Tartu trükised ka Lõuna- Eesti boksis, täna nüüd Tartu jagab ise. Kui me lähme Riiga, Tartu maakond on Lõuna- Eesti kõrval, mitte et me ei võiks olla koos, hästi suur pind, kus on Tartu linn kui Lõuna- Eesti süda, kogu Lõuna- Eesti süda ja kõik maakonnad koos ja mingid sellised materjalid, trükised, et ei lõppeks maakonna piiriga ära, vaid oleks regioonikesksed, sest väga paljud turistid täna on ju sellised, kes Tartusse tulevad ju ööbima, aga käivad ära päeval Lõuna- Eestis ja tulevad tagasi, et meil on mõlemal ühised huvid tegelikult, me ei ole konkurendid, me võiks rohkem teha. Vanasti me tegime, käisime koos, tegime asju koos, aga nüüd ei saa ma seda öelda paraku. Lihtsalt on selline arusaam, et kui ma pean maakonda turundama, siis ma teen seda, koostöö on minimaalne. Kairiga [Ustaviga] me suhtleme palju rohkem. Ma räägin, mis meie teeme, tema räägib, mis ideed neil on, ma räägin, mis ideed meil on. Kas võiks seda, kas võiks toda. Vahetame materjale, mis on ju väga normaalne

Aga kui palju tehakse selliseid asju või on tehtud, et istutakse kokku ja võetakse mingi eesmärk, et töötame näiteks kasvõi selle, et kuidas me hakkame tegema trükiseid. Kui palju näiteks selliseid asju on?

Meil on Lõuna Eesti turismis need välja töötatud ja ütleme, et see A4 kitsam formaat, et see on meie ühine, aga osad maakonnad teevad seda väga korralikult. Näiteks Valga puhul, et kui me räägime Lõuna- Eesti värvidest ja Lõuna- Eesti t üldse, see sama bränd, mis sai ju kõigiga koostöös välja töötatud. Kõikidel maakondadel on oma värvid. No Tartu puhul on küll niimoodi, et see pruun on natukene, see on nagu õige värv, aga nad natuke muutuvad. See on see õige terrakota, et neid nagu kasutatakse küll, aga kui meil on need.. Valga kasutab oma neid asju, teeb kõik neid asju niiviisi. Ja mingid diktogrammid ja mingi asjad, mis on kogu aeg, siis hakkab igaüks nagu oma juttu kiskuma, aga mina pean seda näitama, mina pean toda näitama ja osadega laabub väga hästi, aga teised ütlevad, et mina pean ju oma maakonda müüma. See on nagu selline üldine asi, aga näiteks teiste maakondade välisturgudel käimist me teeme kõik koos et teised maakonnad ei ütle, et *sorry*, mina lähen nüüd ise. Kõik leiavad, et koos ollakse nagu nähtavamad, ollakse tugevamad. Helsingi puhul on küll nii jah, et okei, kui näiteks linnad on... eelmine kujundus oli seatud nii, et linnad oli hoopis ühes kohas ja regioonid olid teises kohas, aga enne seda veel oli ju nii, et kui Tartu linn käis eraldi, no Ülle Külvi oli Tartu linnas ja tegeles nende asjadega, siis linn ja Lõuna- Eesti olid kõrvuti alati. Meil oli see reegel – linn on kõrvuti. Aga kunagi ei olnud see, et nüüd Tartu linn ja maakond on eraldi välja toodud ja siis Lõuna- Eesti on eraldi kuskil mujal ja selliseid asjad

on nagu nüüd. Mina ikkagi näen seda, et me peame ühte hoidma ja tegema koos asju, mitte tegema eraldi. Tegelikult sellest messi pinna suurusest ei sõltu tegelikult külastajate arv, et me võime kahe peale kokku võtta sama pinna, ära teha jagada meeskonnad, on vähem inimesi peal, vähem kulutame raha, aga kasutegur on tegelikult sama või suurem, sest Tartu on Lõuna- Eesti süda, mitte midagi ei ole teha, ükskõik, kuhu minna. Igal pool on Tartuga seos. Tartul ,ma arvan, on meist isegi rohkem võita, aga meil on väga kehv koostöö.

Viimane küsimus, et 5 aasta perspektiivis, kas Sina näed külastajate arvus pigem kasvu või langust?

Kasvu, raudselt.

Aga millest see tuleneda võiks?

Ma arvan seda, et esiteks juba see ta näitas, et Schengeni viisaruum on avanenud, Venemaalt hakkab ka järjest rohkem tulema tänu sellele samale Schengeni viisaruumi avanemisele. Inimesed tegelikult kasutavad, juba nüüd statistika on näidanud, vähem reisibüroode teenuseid ja hakatakse otse valima ja kui internetis on informatsioon saadaval ja tullakse autodega, tullakse peredega. Meil on kõik võimalused just nendele väikestele gruppidele, kes ise tulevad. Meil on eelised isegi võibolla teiste mingite piirkondade ees. Kui lennujaam saab valmis, kui raudtee ühendus.. alustame siis Riiast, mida kaugemale saab, on kah hea, aga ütleme, et Riiast edasi saab ka juba minna. See liikumine, paljud ikkagi kasutavad ka ühiskondlikku transporti ja tuelvad punktist A punkti B. On need kasvõi mingid jalgrattamatkajad, keda me ootame siia ja sellised aktiivse puhkuse teenuse otsijad. Kui ta jõuab punktist A punkti B, hästi. JA lootused on, et lennujaam kunagi ikka tuleb ja raudteed juba remonditakse, potentsiaal on olemas.

Sa ennem mainisid seda, et Tartu.. aga ka Lõuna- Eesti ei saa eksisteerida ilma Eesti tuntuseta. Tulles tagasi sinna koostöös küsimuse juurde, et kuidas SA EASiga koostööd hindad?

Ma arvan, et praegu on väga hea, sellepärast et eelmisest aastast hakkasid koos käima ju ka sellised töörühmad, erinevate teemade lõikes ja arutati koos läbi need turundusüritused, et mida teha ja kuhu minna ja kes oleks siis koostööpartner ja missugused messid jääksid? , EASi suund on ju samamoodi ju sinna, et messide arvu ongi nüüd vähendatud ja tegeleda nüüd nõ kasumlikema turundustegevustega nendel samadel sihtturgudel. Et, , lihtsalt meil siin regioonis on paljudel see arvamus, et mess on nagu kõige tähtsam. Et need asjad kõik koos läbi rääkida ja ka see, et on võetud suund tootepõhisele turundusele, et mitte kõigile kõike, vaid et ikkagi see, et mida meil on pakkuda ja hea meelega on näiteks tulnud nii Marje kui Tiina sealt tootearendusest, Kristiina on tulnud rääkima meile, kui me oleme kutsunud. Minu arvates on viimasel ajal see väga hea ja Tarmo Mutso samamoodi on meil nõukogu ees käinud ja rääkinud asjapulkadele ja niiviisi nagu peakski minema. Selge on ju see, et meie ei tee ju erinevalt midagi Eesti riigist. Me peaks mõtlema sellele, et miks meid üldse vaja on ? Me peaks nagu täiendama, me peaks nagu andma lisaväärtust sellele, mida nemad.. mitte tegema oma asja.

Selleks ongi ju vaja kooskõlastust?

Jah, jah. Sageli ka see, et näiteks kui me midagi teeme, et kas me teeme mingeid materjale.. Me ei pea sellepärast ju ise messile minema. Kui need on väga head materjalid, mis iseloomustavad seda piirkonda hästi, siis ma arvan küll, et EAS võtab seda isegi kaasa ja levitab oma boksis, ma arvan, et me suudaks jõuda nagu hästi positiivsetele kokkulepetele. Samamoodi need mingid otselingid või bännerid mingitele

marsruutidele ja mingid sellised rosinad nagu välja tuua. Nad on ju sellest huvitatud praegu ja ma arvan, et see on hästi hea. Ja needsamad reisikorraldajate reisirid- et siamaani on olnud nii, et kui keegi on kedagi tundnud, et aita mul nagu pakett kokku panna või, et siis nüüd on läbi arutatud nagu aasta lõikes, et need tulevad sinna, sinna, sinna; teema on see, see ja see. Kes on koostööpartnerid. Ja siis nagu nii- öelda et koos on kõik läbi räägitud. Minu arvates on see äärmiselt positiivne. Ja siis on ka see, et kui pärast tuleb teemaks, et miks on messide arvu vähendatud, siis näiteks EAS ei lähe Riiga, siis me kõik teame mispärast ei lähe Riiga ja keegi ei hakka vastu punnima või vastu töötama lausa, et näed, me küll ütlesime, aga EAS ikka läheb, et meid ei kuulda ja niiviisi onju? Aga lähme ja nõuame, vaid see, et me oleme sellega nõus, sest me oleme koos kokku leppinud. Et see on nagu positiivne.

Selge. OK, minul rohkem küsimusi ole.

Aga Sa said nüüd kõik asjad ära?

Jah, sain, aga on Sul endal võibolla mingeid ettepanekuid või mõtteid, mis mul äkki jäi endal kahe silma vahele?

Ma ei oskagi praegu... Päris põhjalikult rääkisime.

Selge, sellisel juhul tänan Sind intervjuu eest!

Palun, palun!

Lisa 2. Kaja Allilenderiga tehtud intervjuu transkriptsioon

Alustame siis sellisest loomingulisest küsimusest, et kirjelda, palun, Tartut omadussõnadega, mis Sinu arust kõige paremini sobiksid seda kirjeldama.

Just nimelt omadussõnadega? Roheline, puhas, selline elamisväärtus või... Soe selles mõttes, et inimsõbralik, nooruslik.

Milline võiks olla Sinu arvates Tartu kui reisisihtkoha imago võrreldes ülejäänud Eesti põhiliste reisisihtkohtadega nagu Tallinn, Saared, Pärnu. Ja kuidas Tartut Eestis positsioneerida?

No kui nüüd üdini aus olla, siis midagi maailmarevolutsioonilist meil küll ei ole. Aga kui me vaatame sellest... lähtume ajaloost ja sellest, mis meil on, siis igal juhul positsioneerib ta sellise vana ülikoolilinnana ja hansalinnana, aga seda rohkem siis ikkagi Eesti mõistes, sest Euroopa mõistes saab veel palju vanemaid ülikoolilinnu ja vanemaid hansalinnu tuua täpselt samamoodi, aga Eesti mõistes. Ja kultuurilinnana või sellise vaimse linnana.

Et vaimsus ja kultuur võiksid veel siin märksõnadeks olla?

Jah.

Kui rääkida nüüd Tartu brändist, mis ei ole veel praegu välja töötatud, aga milliseid ideid ja väärtusi see kanda võiks? Kui inimene mõtleb: „Tartu”, siis millega võiks see talle seostuda?

No selles mõttes see „Heade mõtete linn” on päris tore ja hea, et ühtpidi kannab selliseid tudenglinna mõtteid, eksle- heade mõtete linn. Ja teine, mis on kunagi välja töötatud ja jäi teiseks toon, oli „Sajandeid noor”, et see selles mõttes nagu täiendaks, et vana linn, aga ta on ülikoolilinnana pidevalt nooruslik.

Et nooruslikkus on üks märksõnadest, mis Tartu brändiga seostuda võiks. Millised on põhilised kommunikatsioonikanalid, mille kaudu info Tartu ja Tartumaa kohta jõuab reisieksperideni?

No siin ma saan tugineda kohe konkreetselt sellele, mis me oleme läbi viinud, et need viidi küll tavakülastaja seas läbi, aga need olid ikkagi, et sõbra soovitus, tuttava soovitus mõjutavad. Kolmandik-40 %. Ja praegusel ajal internet on hästi oluline ikka ka, aga kui teha sellist otseturundust või väga tihedat tööd, siis ikkagi oma silm on kuningas, et ikkagi tuleb nad kohale tuua ja näidata ja sealt siis see info edasi vahendada.

Ma saan aru, et need turistid, kes siin on käinud, on samuti üheks oluliseks kommunikatsioonikanaliks?

Absoluutselt! Absoluutselt ja vot sealt tulebki see, et kui midagi on halvasti, siis ka võimendatakse ka seda. Just teeninduse koha pealt.

Aga kuidas on kohalike elanikega? Kas nemad võiksid olla need mõjutajad, kes näiteks soosivad turistide tulekut siia?

Kindlasti! Ja võiks olla palju rohkem, selles mõttes, et... ma ei oskagi öelda, et neile seda kuidagi kommunikeerida, et kutsuge oma sõpru, tuttavaid, töökaaslasi, projektpartnereid Tartusse tulema. Kindlasti oleks ee üks väga suur allikas. Seda me teeme ju tegelikult äriturismis, et me ütleme oma professoritele ja õppejõududele, et olge julged, et meil on nii palju võimalusi, et kutsuge järgmine konverents Tartusse. See on täpselt see sama, onju? Aga et , see võiks olla ju igal inimesel kodanikuna, et ta oskab nagu väärtustada seda linna.

Võiks siis nagu rohkem kuidagi kommunikeerida seda?

Jah, ja tegelikult on seda tehtud vähe, et võiks just nimelt kohalikele elanikele öelda, et julgege kutsuda. Kui mõelda, et pea igal ühel meist, noortel eriti palju, on väljamaal sõpru, tuttavaid.

Kuidas võiks olla Sinu meelest kohalike elanike suhtumine turistidesse? On see pigem positiivne?

Ma ei oska sellele vastata, ausalt öeldes, päris adekvaatselt, sest nii ja naa, et kõik saavad ju aru, et turistid toovad ju raha linna ja neid ei ole küll kunagi Tartus nii palju olnud, et nad hakkaksid linna muud elu segama või määrama, sest siin on tudengid ja selline nooruslik melu on siin kogu aeg. Ma julgen arvata, et nad negatiivselt ei suhtu, aga eelmisest aastast või oli see üle- eelmisest aastast oli selles mõttes nagu positiivne... mina võtsin seda väga positiivselt, kui üks tuttava tuttav kurdab, et: „Kuradi turistid, enam ei saa Tartu linnas, kesklinnas ka sööma minna, et turistid on kõik kohad hõivanud” [naerab], et minu jaoks oli see nagu muusika kõrvadele, tegelikult.

Küsiks selle kohta, kuna Sa ise puutud ka kokku erinevate reisikorraldajate ja – ajakirjanikega Tartu põhisiheturgudest, et milline on Sinu arvates Tartu maine nende seas?

Tead, see sõltub sellest, et kas Eesti reisikorraldajate seas või välismaiste seas.

Kui me räägime välismaistest reisikorraldajatest.

Nad ei tea tuhkagi. Nad teavad väga vähe. Nad teavad lihtsalt väga vähe.

Aga reisieksperdid võiks jagada ka selles kontekstis kaheks, et on need, kes on Tartus käinud ja siis need, kes ei ole siin käinud.

No valdavalt nendele, kes siin on käinud, on jätnud sellise positiivse ja soodsa mulje. Valdavalt.

Oled Sa saanud kunagi ka mingit negatiivset tagasisidet?

Probleeme on tekkinud, kas siis ekspertidega või ka tavaturistidega, just niimoodi südatalvel, kui jaanuari alguses kõik kohad... kui meil jõuludega lõppevad kõik üritused ära ja siis aasta algus on hästi vaikne, aga vene turistid tulevad just aasta alguses ja siis ütlevad, et kohad on kinni, midagi teha ei ole, et kutsute siia. Aga see on selline raske võitlus, sest nendel hakkavad just siis pühad ja nad on liikvel. Püüa palju sa püüad, aga kui ettevõtjad ei ole väga kaasa tulnud... Me oleme traditsioonides kinni, et me lähtume sellest, et meie jõulud lõppevad ära ja nüüd on rahad ka läbi raisatud ja nüüd aitab [naerab]. See on nagu kõige raskem koht minu meelest.

Aga kui Sa nüüd manaksid endale silmade ette Tartu tüüpturisti, siis milline ta oleks?

Hästi raske on muidugi üldse öelda, et kes on tüüpturist või tüüp inimene. Aga jätame selle filosoofia praegu kõrvale [naerab], et paraku on ta keskealine, natuke vanem keskealine ja suhteliselt kultuurihuviline. No selline väljakujunenud huvidega, et ta ei tule siia ainult lõbutsema, vaid üldiselt tahab ikka midagi näha ja kogeda, aga just vanuseliselt ma arvan, et viiskümmend pluss. Viiskümmend viis pluss isegi. Väga sageli nii naine kui mees, see ei ole määrav.

Kuidas Sa hindaksid Tartu põhisihhturgudest pärit turistide teadlikkust siinsete reisimisvõimaluste kohta?

Ma arvan, et Tartu kohta on parem, aga Tartumaa kohta... no kuna nad ei ole nii tugevad tegijad ja on valdavalt nišitooted või sellised väikesed tegijad, et turism ei ole põhisissetulekuallikas, siis selliseid väga jõulisi turismitalusid, nagu Lõuna- Eestis on, Tartu maakonnas ei ole. Tartu ise on nii tugev keskus ja tõmbekeskusena ta tõmbab kõik ära. Võrumaal on selles mõttes situatsioon hoopis teine, et Võru linn ei ole sellise kohana tõmbav, vaid on just pigem Haanja ja Rõuge ja nad siis saavad oma väikeste keskuste ümber sellist turismi tugevalt... ja ka turismitalusid arendada. Seal on see võimalus. Ma julgen väita, et viimase kahe aastaga tänu sellele internetile on suhteliselt asjad paranenud, et kui kellelgi vähegi huvi on, siis internetist me oleme tegelikult hästi leitavad, aga no ma rahul küll ei saa olla, et nad väga hästi teaksid meid.

Aga kas see võiks sihtturgude kaupa erinev ka olla, et a la kuskil Rootsis teatakse rohkem või vähem kui kuskil mujal?

Seda kindlasti! Soomes teatakse kindlasti palju rohkem ja Põhja- Lätis teatakse palju rohkem kui Rootsis või Norras. Seal ei teata peaaegu üldse. Hea, kui Tartu linna nime teatakse. See on juba kõva sõna.

Kuidas võiksid Tartut näha põhisihhturgudest pärit olevad turistid? Pean silmas neid, kes juba siin on. Näiteks kas see võiks kokku langeda sellega, kuidas Sa intervjuu alguses Tartut kirjeldasid või on see mõneti erinev?

Ma loodan, sest väga palju tagasisidet me olemegi saanud ka reisikorraldajatel ja nendelt, kes turiste vahendavad, et...no näiteks soomlased on öelnud, et kui te tahate Tartut müüa, see oleks ideaalne, et kui sa tahad püsida igavesti noor. Et selle *sloganiga* võiksite julgesti minna, et Tartus näed sa nii palju noori inimesi, et tahes või tahtmata sa hakkad ise ka ennast nooremana tundma ja sellesse melusse lähed sisse. Ja teiste maadega sama lugu, et domineerima hakkab ikkagi see, et ta on roheline linn, kõik see Toomemägi ja Emajõe kaldad siinsamas. Ja puhas, ma julgen väita, et Eesti linnad on ikka üldiselt puhtad, et selle kohta tuleb hästi palju positiivset tagasisidet. Mis ei tähenda seda, et linn oleks valmis või, et renoveerimisideid ei ole või arendustegevust vaja ei oleks teha.

Kuidas on soojuse ja sõbralikkusega?

Eestlane ei ole hea teenindaja paraku. Aga loodame, et praeguse majandussurutise ajal, tõsiselt ma loodan, et see muutub sellepärast, et kõik peavad kliente püüdma. Ja kõik peavad oma töökohta kinni hoidma, et hea, et tööd on [naerab]. Vähemalt ikka viimaste kuudega ma isegi olen märganud sellist kergest suhtumise muutumist. See on tõsine probleem. Teenindus. Seda on igal tasandil teenindussfääris. Ja see jõuab ka muuseumiteni välja, et muuseumitel see tädi, kes seal pileteid müüb, see on pahur ja ei oska ühtegi keelt ja nii edasi. Näiteks, see ei ole küll siinsega seotud, aga mul on meeles, ma arvan elu lõpuni, Maria teatriga käisime Peterburis ja me küsisime, et kus on garderoob ja garderoobitädi käest

küsisime, et vabandage, kus on WC ja tema käratas meile sisinal, et ta ei ole infopunkt [naerab]. See jääb meelde ja lõpuks, millega sa minema lähed? Et mis mul sellest Marie teatrist meeles on? See, kuidas meile sisiseti, et ma ei ole infopunkt. Selles mõttes ei ole turismis pisiaesju, iga lüli on ülioluline.

Kas ma saan siis aru, et see teenindussfäär võib olla selline oluline aspekt, mis mõjutab turisti kuvandit Tartust?

Võib.

Aga milliseid emotsioone võiks Tartus olemine turistile tekitada?

Aeglaselt voolav. Tempo, kui sa võrdled suurlinnaga. Suurlinna tempost on kindlasti rahulikum ja aeglasem. Ja samas ma arvan, et võrreldes näiteks Tallinnaga, inimesed on ikkagi veidi rohkem avatumad. Üleüldse Lõuna- Eestis on inimesed natukene rohkem avatumad, kui Põhja- Eestis. Võibolla siin on isegi lihtsam jutule saada ja tänu tudengitele ja noortele osatakse ehk rohkem võõrkeeli. Kui pöördutakse nende poole tänaval, et siis saadakse hakkama. Ma arvan, et see kuvand on selline, , midagi erilist ta küll kahjuks kindlasti ei ole. Ma arvan, et kui üldse mingil linnal siin Eestis selline eriline kuvand on, siis on see Tallinn ja mitte kellelgi teisel pole võimalik selle lähedale tulla.

Millist tüüp puhkuse jaoks võiks Tartu Sinu arvates olla kõige sobilikum? On see perepuhkus, linnapuhkus, *incentive*, looduspuhkus või midagi muud?

See sõltub grupist jälle. Tartu linn sobib nii *incentive*- puhkuseks kui linnapuhkuseks kui perepuhkuseks. *Incentivet* saab eelkõige harrastada Tartu maakonnas või siduda seda Lõuna- Eestiga kas läbi loodusprogrammi või kultuuriprogrammi. Selleks sobib nii mõisate ja väikelinnade külastamine kui ka Peipsi- äärse vanausuliste kultuuri tundma õppimine. Linnapuhkuse jaoks on Tartu sobilik seetõttu, et siin on olemas väga head majutusasutused, söögiasutused, hea kultuuriprogramm hea...kasvõi klassikaline Vanemuise baasil- ooper ja ballett, mida saavad ka väliskülalised vaatama minna, pluss nooremale eksisteerib Tartus alternatiivkultuur Genialistide maja ja Uue Teatri näol...igasugused kontserdid ja festivalid. Perepuhkuse jaoks teeb Tartu sobivaks see, et siin on mugav ringi liikuda, ta on kompaktne ja väike. Kõik asub väga väikesel kaugusel, saad minna mängima mänguasjamuuseumisse, sõita lodjaga, käia mänguväljakutel, enamuses kohvikutsed on olemas eraldi lastemenüüd. Linnast väljas matkarajad ja mõned neist on mõeldud spetsiaalselt lastele. Pea kõik muuseumites on olemas lasteprogrammid. Mis iganes huvi on. Looduturismiks peaks minema maakonda. Aga selles mõttes, et loodusturismi maakonnaga sidudes, tähendaks see seda siiski, et... oleneb, kui suurte gruppidega või kellega on tegemist, et ei pruugi olla nii häid majutusvõimalusi maakonnas. Siis tuleks ta nii- öelda siduda ikkagi linnaga, et õhtuks tuled linna tagasi.

Ma saan Su vastusest niimoodi aru, et Sa leiad Tartu olevat väga mitmekülgse, et kõiki neid minu poolt nimetatud puhkusetüüpe sa pakkusid.

Jaa, ja lisaks veel kultuuripuhkus. Kultuuriüritustel osalemine või ürituspuhkus. Jaa, loomulikult. Vähe on ikkagi selliseid linnu, mis on ühele sihtgrupile suunatud.

Aga need võimalused erinevateks puhkusteks?

On olemas. Minu arvates on need täiesti olemas, mis ei tähenda seda, et nad oleksid kõik väga hästi paketeeritud ja neid rohkem turundada või paremini välja pakkuda. Aga eeldused on olemas.

Kui mõelda nüüd Tartu kahe logo peale: Tartus näeme! ja Tartu heade mõtete linna logo, siis esiteks küsiks võib-olla seda, et mis erinevus nende kahe vahel Sinu silmis on?

Üks on konstateering ja teine on kutsuv ja selles mõttes turistile on isegi see Tartus näeme! parem, ta on kutsuv loosung. Sellepärast, et ta nagu kutsub: Tartus näeme!, eksole? Kohtumiseni Tartus!, aga heade mõtete linn, see on nagu puhtalt konstateering. Et me teame, et seal on ülikoolilinn ja palju tarku inimesi ja me ütleme, et see on nii. See on nagu rohkem minu meelest isegi linnaelanikule. Turistile... minule meeldib isiklikult... see on alati nii subjektiivne. Minule isiklikult meeldib see Tartus näeme! puhtalt turistile rohkem.

Selle sõnumi kohta vastasid Sa just ära ja kellele suunatud, selle ka. Ma võtan nüüd trükised ja laotan nad Sinu ette laiali. Puhtalt visuaalse pildi põhjal, mis mulje Sulle nendest jääb, mis sõnumit nad edasi annavad?

Eklektika, sest meie oleme ise ajanud ju täiesti teadlikult mitu aastat seda oranži- rida ja need me oleme püüdnud igale poole sisse panna. Linnal oli mingi ajani välja töötatud selline, et tavatrükised olid sinise triibuga. Või tähendab, siin üleval jooksis selline triip, aga viimasel ajal nad neid ei kasuta. Ma ütlen- maitse asi. Igal juhul paistab välja see käekiri, et kes neid kujundanud on. Aga minu jaoks linn kasutab natuke liiga palju sinist. Natuke võiks seda sinist tagasi võtta. Mind, mis asi veel on, et me ei saa nagu ikkagi... võiks nagu ikkagi rohkem kokkuleppel olla, et me kasutame rohkem ühtesid visuaale või ühtesid värvitoone. Kui me näiteks... kui me võtsime oranži, siis linn tegi mingid roosad asjad, et , see tekitab samamoodi eklektikat, et kui me olime juba andnud päris mitmed asjad, kõik kaaned ja põhitrukised kõik oranžiga välja, et oleks võinud siis vastu tulla, aga nad ütlesid, et nende kujundaja, et ei, roosa on ka selline põnev värv. See ühtpidi ei ole nagu etteheide, aga oleks võinud selle koha pealt koostööd teha. Selles mõttes on muidugi ühtpidi tore, et Tartu brändi tehakse, aga teisest küljest see võib tuua selle... nende värvide koha pealt, et ega ma ei tea, millega see lõppeb. Ja siin on üldse keeruline see, et on tehtud ju Lõuna- Eesti bränd ja seal on välja töötatud hoopis teistsugused värvid. Kuigi seal on ka [Tartule mõeldud] selline pruunikas oranž, et seal me saime valida ühe värvi. Ja tegelikult on sellele oma mõte sees, et , siin on see devoni liivakivi, eksole, mis paljandab nii Kallastel kui Tartu linnas ja selles mõttes on ta nagu ikka üheks sümboliks ka. Ja terrakota, mis päris oranž muidugi pole, aga selline punakas-pruun või oranžikas. Et selline rõõmus.

Ma saan aru, et selle poole, et need trükised oleks ühtsed, on justkui püüeldud?

No ma julgen väita, et need trükised, mida annab välja SATT, jah. Et mingi sarnasus jookseks läbi ja samas ega Tartu linn püüab ka... neil jookseb seda sinist läbi [naerab]. Aga omavahel need ei haaku.

Milline võiks olla see sõnum, millega läheneda Tartu tüüpkülastajale? See võib maade kaupa olla ka erinev.

Tõenäoliselt ta ongi erinev, sest sa hakkad otsima neid ühiseid jooni või seda, mis seob. Valdavalt läbi inimeste. Et kui me võtamegi oma kodulehe, kuidas me teinud oleme, et Peterburiga meil on hästi tihedad sidemed vene kultuuriga seoses. Me jõuame Puškinini ja Puškini sõpradeni välja. Terve vene semiootika koolkonnani välja. See on võimalus, mille abil saab Tartut paremini müüa. Ja Puškini muuseum, mis

Peterburi külje all on, see käib Tartu giidide suus iga kolmanda lausena läbi. Ja soomlastele samamoodi, et kes on siin esimese vabariigi ajal ja enne seda veel... hästi palju need arhitektid ja maailmakuulsad tegelased on siin elanud ja olnud. Selles kaudu saab ja sakslastele samamoodi, et kultuuripärand ja kultuurisidemed. Tegelikult meie põhisihhturud me saame peaaegu täielikult ära katta. Meil on sidemeid nii lätlastega kui ka rootslastega, kes on ülikooli teinud. Selles mõttes on meil suhteliselt lihtne. Need kaugemad maad, need ongi praegu suhteliselt sellised...väikese tähtsusega.

Kui lähtuda sellest, mis sa ütlesid, siis see sõnum peaks olema eelkõige kultuuriga seotud ja siis läbi...

...ajaloo. Läbi ajaloo, et mis on nagu... mis on meil ühist võis mis on meie ajaloos sarnast olnud või mis on juhtunud. Kus on see kokkupuutepunkt olnud just.

Kust saad Sina tagasisidet Tartu kui reisisihtkohta kuvandi kohta? Millise kanalite kaudu?

Küsitlused iga kahe aasta tagant. Tartu suvekülaline. See on kõige... sest seda tehakse väga erinevaid..., küsitletakse tänava peal, eksole? See on juhusliku valiku alusel. Ja see on kõige suurem tagasiside allikas.

Kas selles lähtuvalt tehakse ka mingeid kommunikatsiooniga seotud otsuseid?

Me üritame vähemasti. Ja tagasisidet tuleb väga palju ka EASi uuringutelt, meie ei jõua neid teha. Need on nii kallid, et ainuke, mis me ise teeme otse, on just see Tartu suvekülaline, aga teised kõik on EASi suured uuringud. Et kui me mingeid asju ette valmistame sihtturgude kaupa, siis me ikka püüame ikka sihtturu profiili paika panna. Et mida ja kuidas me müüme. Aga ma ei saa öelda, et me oleksime väga selles mõttes edukad, et me täpselt julgeme väita, et profiil on selline ja selline ja sõnumid on sellised ja sellised ja järgmisele sihtgrupile on meil sellised ja sellised sõnumid. Ütleme niimoodi, et me oleme ikka suhteliselt tee alguses. Aga vähemasti me oleme teadvustanud seda, et seda suuna võiks minna [naerab].

Kui rääkida turismiobjektidest, siis mida annaks Tartus paranda, et see reisisihtkohana atraktiivsem oleks?

Mina ei alustaks üldse turismiatraktsioonidest, vaid kõige suuremast puudusest infrastruktuurist. Et need on rahvusvaheline rongiühendused ja rahvusvaheline lennuühendused. See oleks hoopis teine väljund, kui meil oleks nii rahvusvaheline transpordiliin kõigepealt siis Riiaga rongiühendus ja siis Peterburiga ja sealt edasi Euroopas, sest eurooplane sõidab hästi palju rongiga ka. Ja teine oleks siis lennuühendus just ärituristile ennekõike mõeldes. Minu jaoks see oleks täiesti uus kvalitatiivne hüpe, mis võiks tuua...aidata kaasa turismisektori arengule. Absoluutselt! Muidu me võime siin kahe, kolme, nelja protsendi kaupa rõõmustada, et turistide arv kasvab, aga sellist.. kvantitatiivset hüpet me ei saavuta lihtsalt. Ei ole võimalik.

Me ei ole ligipääsetavad?

Me ei ole ligipääsetavad.

Aga kas on ka linnas selliseid asju, mida saaks parandada? Siia võiksid siis käia asjad vaatamisväärstest kuni hotellideni välja.

No see, mis on tegelikult ka turismiarenduskavas sees, need külastusmotivaatorid. Nüüd on ju otsustatud, et AHHA ja ERM [Eesti Rahva Muuseum] tulevad. Ma julgen väita, et need on tõesti külastusmotivaatorid, kui need ükskord valmis saavad. Ja muidugi sellised traditsioonilised... ühtepidi, mis meil on olemas, aga nad ei ole nad mõnusalt väljakujunenud tooted- kogu see Toomemäe arendus. Sinna rohkem sellist arengutegevust saaks, et ta oleks selline tõeliselt mõnus keskkond. Siis see Jaani kultuurikvartal- seal üksikud objektid juba on väga vahvad, aga siduda ta ühtseks mõnusaks tervikuks, et kui ma jõuan sinna, siis ma saan aru kohe, et ma olen Jaani kultuurikvartalis. Toomemägi vajaks infrastruktuuri ja tehnilisi lahendusi...kõnniteed, mis võiksid olla igal ajal läbitavad, kevad ja sügisel on praegu halvas korras, lisaks valgustus. Kui 2010 külastuskeskus avatakse, siis hakkab toode paremini välja kujunema. Jaani kultuurikvartal jällegi ... ta ei ole hetkel toode seetõttu, et meie küll kasutame seda mõistet [Jaani kultuurikvartal] ,aga kui sa lähed sinna, pole ühtegi märgistust ja tähistust, et miks ta oluline on ja üldsegi, et ma olen siia jõudnud üldse ja et seal on palju eri võimalusi, vanad majad. Praegu sa pead ise teadma ennem, et mis see on ja kus ta asub, et üldse aimu saada.

Aga , need on võimalused, aga mis veel täiesti puudub, on üks luksuslik SPA- hotell. Selline,...Aura keskus on tore asi, aga kuna ta on oma aja märgiga tehtud ja Baltikumis esimesena, et nüüd ta on kujunenud linna ujulaks. Ja sellena on ta ka kitsaks jäänud. Võiks olla selline tõesti väga uhke veekeskusega SPA- hotell.

On veel mingeid asju, millest Tartus puudu on?

Tartu linnas? Ei, kui need ära teha, siis...alati annab teha mingeid selliseid vahvaid kohvikuid ja butiikhotellikesi selliseid. Need on nišitooted.

Aga kui rääkida sellest, mida turundustegevuses paremini teha saaks?

Kui raha oleks rohkem, saaks kohe teha sihtturgudepõhiselt just sihtgrupile suunatud tegevust. Praegu, mis me teeme... see raha on nii napp ikkagi, see turundustegevus on nii kallis ja kulukas, et meil on hea, kui me suudame sellist üldturundust nii- öelda Tartu kuvandit, et Tartu olemas on, teha. Sihtgrupipõhiselt sellist... jõuda iga sihtgrupini on väga raske, sest raha on vähe. Me oleme väga vähe kasutanud otseturundust, otseturundust me peaaegu ei ole teinudki. See tähendab seda, et iga konkreetse isikuni lõpptarbijani... see on valdkond, kus annaks kindlasti palju ära teha. Ja teine valdkond, kus oleks palju teha, on internetiturundus. Meil on küll hea kodulehekül, isegi väga hea kodulehekül, aga see meedium areneb nii kiiresti, et see oleks variant, kus oleks väga palju ära teha. Peaks olema interaktiivsem, praegu on klassikaline ja traditsiooniline aga oleks vaja teha ta eri huvigruppidele põnevaks ja huvitavaks, see aga nõuab erilahendusi ja raha jällegi.

Kas praegu võiks öelda, et minnakse püüdma kõiki?

Suhteliselt, jah.

Aga siiani kasutatud meetoditest, kui Sa vaatad ajalõikes, siis millised võiksid olla kõige efektiivsemad seni?

Vähem või rohkem on nad ikka kõik suhteliselt efektiivsed olnud, kui vaadata seda, et turistide arv on ikkagi kasvanud ja nii edasi. Aga millele kõige rohkem, mis on nagu kõige laiemale sihtturule suunatud, on ikkagi internet. Selles mõttes, see on... et mida atraktiivsemalt seda arendada, siis jõuab kõige laiem

sihtgrupini. Teised on küll ,väga head on need FAMid [pressireisid ja reisikorraldajate tutvumisreisid]. Pressi hindan ma isegi rohkem, sest nii kui nad kirjutavad ja kirjutavad positiivselt, siis see sõnum jõuab ka väga paljude erinevate inimesteni. Aga ma arvan, jah, et internet on ikkagi väga oluline.

Aga millistest siiani kasutatud kommunikatsioonimeetoditest pole olnud nii efektiivsed?

Messid. Messid on nii kallid arvestades kõik kulud kokku ja see, mis teoorias öeldakse, et palju sealt kliente saadakse see 1%, et selles mõttes. Samas riigina tuleb väljas olla, et sa oled pildil, aga... ma ei räägi siseturismi messist, see on hoopis erinev. Aga välismessidel osalemine, ma kardan, et see raha, mis sinna pannakse, ei tule sealt tagasi, võibolla väga väga kaudselt.

Millised on need faktorid, mis Sinu meeles raskendavad Tartu kui reisisihtkoha positiivse kuvandi tekkimist inimeste silmis?

Vanad väljakujunenud klišeed.

Mis need klišeed oleksid?

Tartu on suvel igav ja väljasurnud linn. Just siseturistide seas. Ma olen seda kuulnud 10 aastat. Selle vastu on võideldud on tegelikult viimased 8aastat on spetsiaalselt need suvised ürituste seeriad ja festivalid paika pandud. Kõik suveetendused ja kõik. Teiseks on turvalisus, et tegelikult on Eestis olnud, just Tartus probleeme rassismiga *skinhead*idega. Kui selliseid probleeme tekib juurde, siin ei ole igal sihtgrupil väga turvaline olla, siis see on minu jaoks määrava tähtsusega. Just nimelt turvalisus, turvalisus. Ja jälle see infrastruktuur. Tartu on raskesti ligipääsetav. Kindlasti mõjutab. Sa väsid ennem ära, kui Sa kohale jõuad, aga see ei sõltu otseselt meist.

Aga on see klišee või pigem reaalsus?

See on reaalsus.

Aga seda teatakse ja..

Teatakse. Ja see hakkab mõjutama ka kohalikke elanikke ja kui jälle mingi artikkel tuleb, siis hakatakse rääkima millest? Tartu raudteejaamast. Ja täiesti õigustatult ausalt öeldes. Mul oleks ka häbi, kui ma peaksin kedagi viima praegu selle kaudu [naerab]. Ühesõnaga sellised asjad. Ma ei julgeks öelda, et vähe turismiatraktsioone. Võibolla neid ei osata nii hästi pakkuda veel iga ettevõtte tasandil. Seda on küll, muidugi. Ja on selliseid vana aja inimeste suhtumist, no ma ütlen, et istub seal tädikene ja ütleb, et ärge segage mind, et mina ei tea midagi ja keelt ma ka ei oska ja nii edasi. Või siis on hinnad. Et hind ja pakutav ei ole tasakaalus. Küsitakse hinda selle eest, mida tegelikult ei ole. Selliseid asju ikka on. Ja koostöö loomulikult võiks alati pare olla. Ma ei saa öelda, et meil Tartus seda ei ole, meil on suhteliselt hea koostöö, aga , see initsiatiiv on tulnud hästi palju senini ikkagi meie [SATTi] poolt. On teatud ettevõtted, no täiesti positiivne näide on see Tartu hotell, kes teeb väga erinevate firmadega koostööd just pakettide kokku panemisel ja see on tõmmanud kaasa ka teisi hotelle, et lihtsalt on näha, et see toimib. Aga päris sageli tullakse mine käest küsima, et võiks koostööd teha või et kes paketid kokku paneb? Meie võime suunata, aga see koostöö peab tulema ikkagi ettevõtjate endi vahel. Et seda võiks veel palju intensiivsemalt või aktiivsemalt olla.

Aga kui jutt läks sellele koostööle, siis kes on need peamised organisatsioonid, kellega SATT ise saaks koostööd teha, et Tartut võimsamalt tutvustada?

Kellega me teeme koostööd...oi jummaluke! Need on ju nii regionaalsed arendusorganisatsioonid, kui omavalitsused kui ka riiklikul tasandil siis, üle- Eestilised suured turismiorganisatsioonid, kellega me koostööd teeme. Giidide ühingu. No praktiliselt kõikide regionaalsete arendusorganisatsioonidega. Ma ei julge nüüd küll öelda, et...vähem või rohkem absoluutselt kõigiga, aga ma arvan, et paremaks läheks see siis, kui ettevõtjad teeksid omavahel just nende pakettide koha pealt koostööd. Aga see tähendab seda, et me peame veel neid suunama ja õpetama ja ühesõnaga initsiatiivi neisse süstima, aga kui endal on nii palju tööd, siis ei jõua kogu aeg. Tundub see niimoodi, et mõelge nüüd ise selle peale. Aga fakt on see, et neid peab kogu aeg selles suunas suunama või aitama, et tehke nüüd pakette ja see on hea ja see tuleb kasuks ja katsuge nüüd kokkuleppele jõuda. Ma julgen väita, jah, et ma ei ole nüüd olnud nii tasemel, kui peaks ja võibolla oleks pidanud veel rohkem neid surkima.

Aga kuidas on Sinu arvamus selle kohta, et kas õigem on Sinu meelest promoda Lõuna- Eestit tervikuna või tuua Tartu eraldi välja?

See oleneb sihtturust, aga Tartu on isegi Lõuna- Eesti kontekstis isegi päris suur sihtkoht. Isegi tervet Lõuna- Eestit saab sellega müüa. Ta on omaette nii palju tugev igal juhul. Kui Tartul läheb hästi, siis ka üldjuhul Lõuna- Eestil läheb paremini ja kui Tartul läheb väga halvasti, siis ei ole üldse kahtlustki, et läheb ka Lõuna- Eestil üldiselt suhteliselt halvasti.

Aga tulles tagasi korraks veel sinna klišeede juurde, et aeg- ajalt on tulnud meediasse nende *skinhead*ide kohta, kellele eriti just tumedanahalised turistid päris meeltemööda pole. Kuidas Sa kommenteerid, kas see võiks olla nii- öelda takistuseks?

No *skinhead*ide kohta...ühesõnaga igasuguste uusnatsiorganisatsioonide ja mille kohta iganes. Selle vastu tuleb... võidelda on ühtepidi raske, aga kuidagi ajakirjanikega selles mõttes koostööd teha. Ma arvan, et kõige parem variant on ikkagi positiivseid uudiseid välja pakkuda. Kui meil oli see turismiettevõtjate infopäev ka, siis oli just teemaks see, et mingis kanalis oli mingi reklaam Eesti kohta hästi kehva, aga meil on Eestiski samamoodi, kui Sa vaatad eri kanaleid, et need on väga erinevad, need sõnumid, mida otsitakse. Mõnel pool otsitaksegi sellist probleemi ainult või mingit jama ja kui ajakirjanikul seda vaja on, siis ta leiab seda igalt poolt, aga teine pool on see, et tuleks kuvandada rohkem neid positiivseid asju. Selles mõttes ETV on igal juhul parem. Suured, tugevad ja positiivsed asjad, mis tehakse, et neid lihtsalt tuleks tugevamalt müüa, et see kuvand hakkaks üle käima. Ma ei tea, ma ei ole mingi meediapsühholoog, aga mulle tundub nii.

Aga kui hiljuti on olnud mingeid rünnakuid nende välistudengite vastu, et see info levib, kui nad lähevad oma koju tagasi ja räägivad.

Jah, aga need on ikkagi üksikud, need ei saa... selles mõttes, minu meelest ei ole see... ma julgen ka väita, et seda juhtub ka igal pool mujal. Pärast aastat 2001 on nende moslemitega on olnud probleeme ja kõik. Kui me kuuleme ja vaatame, mis on Prantsusmaal ja Saksamaal, Taanis, igal pool. Selles mõttes, et me võibolla ise kuvandame isegi üle neid üksikjuhtumeid. Neid ei ole nii palju onju? Tegelikult on vähem või rohkem kahjuks selliseid üksikjuhtumeid igal pool.

Nii et Sina ei näe seda probleemina?

Ma arvan, jah. Tõsiselt arvan. Mitte et asun Tartu kaitsepositsioonil, aga ma arvan, et see ei ole selline asi... mis ei tähenda, et me ei peaks nüüd politsei tasandil või mis iganes mingit tööd tegema, aga see ei ole küll probleem.

Mis on viimase viie aja jooksul olnud need arengud, mis on tehtud Tartu kui reisisihtkoha positiivse kuvandi loomiseks?

Tänu sellele on juba saanud hästi palju rohkem teha, et kui ma võrdlen oma eelarvet, mul on praktiliselt 10 korda eelarve kasvanud. Ja see loob eeldused ja võimalused, aga mis ei tähenda seda, et oleneb, millega me võrdleme. Et kui me võrdleme, kui palju turunduseks vaja oleks, siis loomulikult on seda ebapiisavalt, kui ma võrdlen teiste maakondlike ja Lõuna- Eesti Turismi arendusorganisatsioonidega, siis läheb Tartul väga- väga hästi. Kellelgi teisel ei ole nii palju võimalusi. Nii et ühesõnaga ,see kontekst on erinev. Tallinnaga me loomulikult ei saa võrrelda. Summad on erinevad, aga kui Sul on rohkem võimalusi ja inimesi on juurde tulnud. Me olime mitu aastat kahekesi tööol, sa lihtsalt füüsiliselt ei jõua. Sa võid 24 tundi ööpäevas teha, sa ei jõua.

Milliseid turismiliike Sinu meelest oleks Tartus Sinu meelest võimalik arendada ja mis võiks toetada tugeva brändi loomist?

Üks on kindlasti äriturism, mis on Tartu jaoks tänu sellele, et siin on ülikool ja teadusasutused. See on Tartule väljund ja ainult kui lennuühendus ja need ei saa takistuseks, eks ole. See on üks väga hea. Ja teine on kultuuriturism ja pereturism, need on sellised kolm ,mis Tartu linna kohta igal juhul oleks väga head, aga maakonnas on, , aktiivne puhkus. Sinna läheb ka see roheline turism ja loodusturism. Aktiivne puhkus ongi valdavalt ju looduskeskkonnas. Kui ma lähen näiteks Emajõe suursoosse, ma lähen sinna Emajõe külastuskeskusesse matkarajale, siis ma lähen paadiga, siis see on ikkagi selline aktiivne puhkus.

Aga nüüd viimane küsimus. Ilmselge on see, et Tartu kuvandit ei ole ilma Eesti kuvandita, kuidas Sa hindad koostööd EASiga, kes Eesti kuvandit ju loob?

Viimase pooleteise aastaga on läinud EASiga koostöö nii heaks, et vahel tuleb hirm peale.

Ja millega Sa põhjendad seda?

Ma arvan, et see on tulnud, sest neil on endal seal väga rasked ajad olnud, hästi palju juhte on vahetunud. Ja uued inimesed on tulnud, ja see ei ole nagu EAS iseeneses, et meie teema ja meie teame, vaid see on meie kõigi asi. See turismi edendamine ja promomine. See on tulnud sealt, et seda sõnumit on just püütud... et ainult koostöös saame edasi minna. Sest varem oli ikka suhtelist nõrk see asi, aga viimasel pooleteisel aastal on küll väga hea, ma ei näe ühtegi kitsaskohta.

Aga milles see väljendub?

Igasugustesse ümarlaudadesse on meid kutsutud, töötubadesse on meid kutsutud, juba hakkame kaugemalt strateegiatest peale. Igale poole on osalema ja oma arvamust avaldama kutsutud, mitte nii, et Tallinn otsustab ja teeb. See on üks tasand. Teine tasand on see, et juba aktiivses turunduses, et kogu see messidel osalemise koha pealt ja kõigi nende FAM- trippide koha pealt, no selles mõttes, et kui midagi on, siis EASi inimesed küsivad meie käest nõu, et meie oleme siin koha peal ja teame paremini väga täpselt neid olulisi, et mis on ja kuhu minna ja mida teha. Selles mõttes.

Aga aitäh Sulle!

Lisa 3. Liina Laariga tehtud intervjuu transkriptsioon

Esimese asjana paluksin Sul soojenduseks rääkida enda seosest Tartuga.

Kõige esimene seos on see, et ma olen Tartus sündinud, elanud seal esimesed neli eluaastat ja siis olen elanud Tartus uuesti alates neljateistkümnendast kuni kaheksateistkümnenda eluaastani. Ja hiljem on Tartus endiselt minu sõbrad ja vanavanemad, sellised seosed.

Aga tööalaselt?

Tööalaselt on Tartu üks Eesti osa siis, mida ma oma töö raames pean tutvustama.

Millised omadussõnad võiksid Sinu meelest Tartut kõige paremini iseloomustada?

Turisti jaoks on Tartu... minu meelest on Tartu värav Lõuna- Eestisse. Põhjalikuma huvi puhul... Inimesed, kes tunnevad Lõuna –Eesti vastu sügavat huvi, on Tartu see koht, kus nad võiksid baseeruda, kust võiksid nende rajad kuskile Lõuna- Eesti kanti viia. Eestlase jaoks ilmselt Tartu on ja jääb ülikoolilinnaks, siin ei ole miskit suurt teha. Nii kaua kui ülikool Tartus on.

Aga kui Sa peaksid iseloomustama Tartut nagu Sa iseloomustaksid mõnda inimest, siis mis oleksid need omadussõnad, mida Sa võiksid kasutada?

No Tartu on tegelikult hästi mitmetahuline, ühelt poolt on ta selline hästi vana linn, Tartus on hästi palju ajalugu näiteks. Teiselt poolt Tartu on kindlasti selline hästi nooruslik linn tänu sellele, et seal on hästi palju noori inimesi, kes seal hästi vanas ülikoolis käivad. Tartu on hästi rahulik linn, miskipärast, kuigi nagu noored ja rahulikkus ei peaks kokku käima. Tartu on..., täna ma ütlen, võibolla tööga Tartu seostub mulle hästi palju sellise Lõuna- Eesti loodusega. Selle põhjal ma ütleks ka, et Tartu on selline looduslähedane linn, kuigi, Emajõgi ei ole väga loodus mu jaoks.

Millega Sa seda looduslikkust põhjendaksid?

Just sellega, et ta on nagu uks Lõuna- Eestisse.

Et Lõuna- Eesti seostub loodusega ja Tartu on siis see, mille läbi pääse sinna?

Just!

Kuidas võiks Tartu ennast positioneerida võrreldes teiste Eesti linnadega? Mis on see, mida ehk teistel ei ole või ei ole nii palju? Mis on see, mis teeb Tartu Eesti mastaabis teistsuguseks?

Mis üldse on Eesti linnad? Minu arust Eestis ongi kaks linna- Tallinn ja Tartu.

Aga räägime siis turismisihtkohtadest.

Me võime rääkida ka linnadest. Kui me võrdleme või Tallinnat ja Tartut, siis ega minu peas on see kuvand samasugune kui Teiste inimeste peas. Tallinn ja Tartu küll ei vastandu otseselt, aga põhimõtteliselt nad on ju... Tallinn on selline ärimeeste linn ja kiire eluga, kus on selline ärisõlm, aga

Tartu on selline kultuuri- ja hariduskeskus pigem. Tallinn on kindlasti teistsugune oma suuruse poolest, aga kui me üldse räägime. Sul oli seal Saaremaa ja mis veel?

Saared, Pärnu, võibolla näiteks Lahemaa võiks siia tuua.

No reisisihtkohana välismaalaste jaoks räägime eksju? Tartu on koht, kuhu välismaalane satub siis, kui tal on Eesti suhtes mingisugune veidi põhjalikum huvi. Enamus turiste ju Tallinnasse kaugemale ei jõua. Tartusse või Lõuna- Eestisse nad satuvad siis, kui neil on Tallinna ja Tallinna ümbrusega selline positiivsem kogemus, no, et inimestel seoses oma taustaga tekib nagu süvendatud huvisid. Ja siis nad jõuavad kas Tartusse, jõuavad võibolla saartele. Aga millest see valik tekib, kas nad lähevad ühte või teise kohta? Ma ei oska Sulle küll öelda.

Aga kui Sa võrdled Tartut näiteks saartega, võrdled näiteks Põhja- Eestiga, siis mis on see, mis Tartut neist eristab.

Kui inimese reisivad, eksju, siis ma ei tea, kuidas Sina oled harjunud, aga mina tihtipeale olen harjunud vaatama riigi suuruselt teist linna. Et kui ma juba linnu vaatan, siis peale pealinna vaatan mingisugust linna veel. Tartu suuruselt teise linnana on seetõttu oluline. Õudselt raske on nagu võrrelda Lõuna- Eestit... ütleme Tartut saartega või Lahemaaga sellepärast, et kuidas ma ütlen... Miks inimesed lähevad saartele või Lääne- Eestisse on tihtipeale see meri või merega lähedane mingi kultuur või igasugused tegevused, mida saab mere ääres teha. Eesti on selles mõttes lahe koht, et Sa saad olla nii mere ääres kui metsas. Tartu ei seostu selles mõttes kuidagi merega, et pigem on see ikkagi pigem selline kultuuri ja paksu metsa ja looduse koht. Minu jaoks küll.

Kas see on siis see, mis eristab Tartut teistest sihtkohtadest?

No looduslikult kindlasti eristab. Enne ütlesin ka, et mis puudutab Tartu imagot, siis meie otseselt ei teagi, et mis see on. Kuidas Tartu ise on paika pannud selle, et millest me Tartu puhul peaksime täpselt rääkima või lähtuma. Mis on märksõnad, mida me ütlema peaksime. Igaüks tänase päevani räägib mingit oma kuvandit, mis tal Tartust on tekkinud. Kellel on see ühe- või teistsugune. Tartu on ülikoolilinn, seda teavad kõik eestlased. Sellest ei saa mööda, kõik inimesed on ülikooliõpingute ajal kuidagi Tartuga kokku puutunud. Aga turistile rääkimise on see hästi erinev, ma arvan, mis siitpoolt inimesteni jõuab.

See on ilmselt selle brändi puudulikkuse tõttu, et Tartut kui brändi pole siiani veel loodud.

Jah, et Sul on seal küsimus ka, et milline võiks olla Tartu bränd? Mina ei tea, milline Tartu bränd peaks olema. Brändi tegemise puhul on kahtlane visata õhku mingisuguseid oma ideid, need ideed peavad ikkagi põhinema millelgi. Et kas siis tehakse mingeid taustauuringud ja küsitletakse inimesi ja pannakse kokku mingite erinevate ma ei tea, oluliste inimeste mõtted, mida me täpselt tahame öelda ja mis on oluline öelda.

Küsimus, mis puudutas Tartu brändi ja mis oligi minu järgmine küsimus, oli Sinu nägemus sellest. Mis võiksid olla need märksõnad, millele Tartu brändi võiks ehitada?

Ma ütlen, et jube raske. Mul puudub selline sügavam taustainfo, aga välituristide puhul mulle õudselt impeerib see üks Lõuna- Eestisse.

See on siis see, mida Tartu puhul esile tõsta?

Jah, ma arvan küll. Aga positiivsest- ma ei olnud nüüd vahepeal pikalt käinud Tartus nagu turistina, aga selle suve... või eelmise suve kogemuse najal oli hästi positiivne see, et tegelikult Tartu ise, mitte ainult uksena, vaid ka ta ise on hästi palju ...see Jaani kirik ja Hansa kultuurikvartal, Mänguasjamuuseum, Lodi ja kõik see, mis ma seal nägin, mida ma ei olnud näinud. Minu jaoks küll hästi positiivne- hästi ilus, puhas, rahulik, roheline.

Milline võiks Sinu arvates olla Tartu kui reisisihtkoha maine Tartu põhiturgudest pärit ajakirjanike ja reisikorraldajate seas. Pean siis silmas Soome, Venemaa, Rootsi, Läti turismieksperte, kes on siis info vahendajad lõpptarbijale.

See on see sama küsimus, et milline peaks olema Tartu bränd tegelikult.

Kas ma võin siis järeldada, et nende seas ei ole ka tekkinud sellist ühtset kuvandit?

No, vaata, mina käisin seal küll mitte põhisihhturgudest pärit inimestega. Mul puudub info selle kohta, kui palju ajakirjanikud ja reisikorraldajad üldse Tartust teavad, enne kui nad seal ei ole käinud. Eesti ja üldse Tartu seal hulgas on nii pisikesed ja marginaalsed sihtkohad, et ega enne kui nad seal käinud pole ja neil seda kogemust pole, ega nad Tartust küll mitte midagi ei tea. Nad ei tea Eestistki mitte midagi.

Milline võiks Sinu meelest olla Tartu ja Tartumaa tüüpturist? Kui Sa paned silmad kinni ja kujutad ette mingit visuaalset pilti, siis kes võiks see inimene olla, kes Tartut tuleb külastama?

Sa mõtled vanusegruppi ja millised nende huvid on ja midagi sellist?

Jah

Ma ei tea, mulle õudselt seostub Lõuna- Eestiga mingi selline ökovärk, ausõna. Ma ei tea küll, miks see nii on. Aga mitte ainult öko, aga ka selline rahvakultuur. Ma ei pea silmas üldse mingit rahvatantsu ja – laulu, vaid sellist...midagi, mis eile ole sümboolne kontsert või mis ei ole laulupidu. Nagu Leigo järveuusika või midagi, jah, naturaalselt. Või vabaõhuetendused Toomel. Ilmselt see inimene on,... tal on mingisugune kultuurihuvi, mingisugune loodushuvi veidi sügavam. Kas ma lähen liiga Lõuna- Eesti keskeks? Peaks veidi Tartu- kessem olema.

Sa võid rääkida mõlemast, sa võid neid eristada või ühendada...

Turisti jaoks, ma ei tea, kas Tartu on pikem, kui ühe, maksimum kahe päeva sihtkoht. Ta peab tegema midagi edasi või minema tagasi Valka või Lätti Valga kaudu. Kui ma nüüd järgi mõtlen, siis ilmselt on mingi üks sihtgrupp tegelikult noored inimesed, aga mitte sellised, kes tahavad minna ööklubisse shoppama, vaid pigem sellised... sellised seljakotiga matkajad, just nimelt matkajad, kes... teiste noorte hulgas tahavad ringi vaadata, või ma ei tea, kuidas... Tahavad rohkem Eestit näha, kui ainult Tallinna, aga nende huvi ei ole ainult ööklubi ja shoppamine, vaid kas siis loodus ja kultuur ja kohalike inimestega suhtlemine. Kui sa lähed teise riiki, siis sa tihtipeale tahad kohalikega suhelda. Tartu on selles suhtes hästi hea koht, et ma arvan, et üliõpilasena on inimesed tunduvalt avatumad seda tegema kui siin. Just nimelt noored inimesed. Teiselt poolt on see ilmselt võibolla veidi vanemate inimeste linn, kes ei taha väga sellist kärarikast linnapilti nagu on Tallinnas, vaid veidi rahulikumat.

Kas Sinu arust näiteks sooliselt võib siin olla erinevusi või on see ükskõik, kas on see naine või mees?

Üldiselt ma ei teeks üldse vahet, kas need on mehed või naised, eriti kui seal mingit uuringut taga ei ole. Ma ei näe küll Tartu juures vahet, et kas see on pigem naiste või meeste linn.

Kas Sa arvad, et Tartul on pakkuda ka midagi perega reisijatele?

Näiteks oli üks hispaania ajakirjanik eelmine suvi ühest perega reisimisest kirjutavast väljaandest ja ma tegelikult hoidsin kahe käega peast kinni, sest Eestis üldse selle pereturismiga on kehvasti. Et mis me nüüd nendega siis teeme, aga Marika Kool pani mulle ühe väga hea paketi kokku, kus oli mitte ainult Tartut vaid ka Lõuna- Eestit hõlmavaid perega reisimise kohti sees ja nad olid tohutult vaimustunud, et ilmselt nagu on, et paketti kokku panna, aga kas inimene nad ise üles leiab?

Aga Sa siis näed, et võimalusi on?

Jah, on küll.

Aga käisid Sa ise temaga kaasas, et äkki võiksid välja tuua neid kohti?

Ma ei käinud kaasas, sest neid oli vaid üks ajakirjanik ja fotograaf. Ma ei käinud kaasas, aga ta käib siia maani igal messil mind kallistamas ja ütleb, et tal oli väga vahva.

Ega ta Sulle mingeid näiteid ei toonud?

See kava on mul olemas, ma võin Sulle selle saata. Aga mis neile väga meeldis? Mida ta erilisel välja tõi, oli see Otepää seiklusrada ja loodus meeldis talle. Hispaanlastele meeldib üldse Eestis see, et suvel ei ole nii palav, kõik on roheline ja kõik pole ära kuivanud. Loodus ja vaikus ja see, et inimesi ei ole. See meeldib kõigile, mitte ainult sellele konkreetsele väljaandele. Mujal maailmas seda, et sul ikkagi ümberringi ei ole tuhandet inimest, tuleb suhteliselt harva ette.

Aga kas me praegu räägime vaid hispaanlastest või üldiselt?

No see konkreetne pereturismi kogemus on mul vaid hispaanlastega. Brittide puhul, mis on minu teine valdkond, me väga loodusest ei ole siiani rääkinud, vaid me räägime ikkagi *citybreak*ist. Tartu on olnud ka nende puhul ikkagi *citybreaki* üks võimalusi.

Ma enne küsisin välismaiste turismiekspertide teadlikkuse kohta Tartust. Järgmine küsimus on sama, ainult et puudutab turiste- kuidas Sa hindad põhiturgudest pärit turistide teadlikkust Tartust?

Ei teata, mkmm. Kui mul on uuringud, kus öeldakse, et Eestitki ei teata, siis...ei ole midagi teha.

Millise puhkusetüübi jaoks võiks Tartu Sinu meelest olla sobilik sihtkoht? Räägime *citybreak*ist, loodusturismist, perepuhkusest, *incentive* jne.

Tegelikult, see sobib kõikide puhkuseviiside jaoks. Tartu on piisavalt väike, ütleme et üldjuhul turist- ma ei tea, kuidas teie uuringud näitavad, aga ma arvan, et üle ühe- kahe öö turist seal ei ole.

Jah, see peaks olema üks koma millegagi.

Hea, kui ta jääb ööbima üldse, aga ma ütlen, et oleneb just sellest, et mida Tartu ise tahab enda kohta öelda. No teda *citybreak*ina välja käia, seda kõik on tehtud ka. Samas võib teda välja käia uksena loodusesse, mida on hispaanlaste puhul tehtud. Ma arvan, et... Sul oli see küsimus, et mis hotelle puudutas... Kas see tuleb hiljem?

See tuleb hiljem, jah.

Et tegelikult minu meelest kogu see loodus ja kultuuritoode tegelikult on Tartus olemas.

Kas ma saan Sinust siis õigesti aru, et Sinu meelest võimalusi on, et see tuleks nüüd „pakendada“.

Tuleb, jah, osata pakkuda, välja töötada. , et inimene saaks kasvõi hotellist kätte mingi info, et mida tal üldse võimalik teha on. Mitte nii, et ta läheb hotelli ja seal ei ole üldse mingit infot. See on väga hea, kui oleks olemas.

Selge, aga lähme nüüd visuaalide juurde üle. Sa ütlesid, et olid Tartu logosid natuke uurinud. Räägime siis sellest Heade mõtete linna logost ja Tartus näeme! logost. Esiteks ma küsiks seda, et mis seos või mis mõtted Sul pähe tulevad, kui Sa neid logosid näed?

Need on kaks täiesti erinevat logo. See Heade mõtete linna logo on selline klassikaline logo, selline konservatiivne logo. See on ilmselt suhteliselt vana logo? See on selline...sobiv logo konservatiivsetele vanadele inimestele [naerab], kes peavad Tartut ülikoolilinnaks. Näed, ülikoolipost on ka. Mis puudutab teist logo, siis... mina ei tea, kellele need logod tegelikult suunatud on, ma ütlen, mis mulle kohe pähe tuli seoses nende logodega...aga teine on selline segaste noorte inimeste logo, kust väga midagi aru ei ole saada, et mis seal peal täpselt on. Mingi koer ja...aga võikski võibolla välja tuua mingid asjad, et mis see Tartu siis ikkagi on? Selle säbru seest nagu ei saagi mitte midagi aru. Aga see on selline väga popp ja noortepärane.

Aga Sinu meelest, ilma eelteadmisteta, kellele need võiksid suunatud olla? Heade mõtete linna logo siis sellisele konservatiivsele vanale inimesele, aga Tartus näeme logo?

See tekitab mul selle mõttes umbes, et: „Tulge Tartusse ülikooli!“ või midagi sellist. See ei tundu mulle väga turistile suunatud logo, see tundub üliõpilasele suunatud logo. Seda võiks kasutada mingite ülikooli reklaamide peal.

See seostub siis ülikooliga Sulle?

Ma ei tea, mõlemad logod samas. Aga üks on just nagu pigem akadeemilisem, aga see Tartus näeme on selline üliõpilasele suunatud, keskkooliõpilasele suunatud. Et: „Tartu on selline lahe koht, tule siia!“ või midagi sellist.

Aga turisti silmade läbi vaadatuna, kuidas Sa hindad neid logosid?

Ma arvan, et kui turistil ei ole Tartu kohta üldse mingit eelnevat kuvandit, siis ma ei kas need logod ütlevald midagi, ausalt.

Seega, Sa leiad, et turisti jaoks ei ole kumbki sobiv?

Mkmm, ei ole.

Aga räägime siis trükistest, ma laotan nad Sinu ette laiale. Siin on siis hetkel käibel olevad trükised, mida me jagame. Ja kui nad on nüüd niimoodi Sinu ette laiali laotatud, siis puhtalt visuaali põhjal, mis pilt Sul tekib?

Sa mõtled kõik neid kokku? Ei teki üldse mingit ühtset pilti.

Kaootiline?

Mhmm.

Aga milline see võiks ideaalis üldse olla?

Võibolla võiksin mõelda, et millised trükised ma valiksin, kui peaksin valima või midagi sellist? Et millised kohe võtaksin? Ma võtaksin need City of Tartu and Tartu County [üldinfokataloog]...oranžid ühesõnaga, sest need on soojad ja need on...kuidagi teistmoodi. Eristuvad teistest.

Kas see soojus siin võiks olla nende trükiste puhul see põhimärksõna või on Sul midagi veel öelda?

Nad on selged ja fotod annavad edasi mingisugust emotsiooni. Midagi, mis Tartu on. Mingit sisu.

Sa leiad siis, et need on Tartu iseloomulikumad kui mingid teised?

Arvan küll, jah. Ma ei teagi, üldse pole näiteks kasutatud raekoda. Siin [Discover Tartu] on, aga siin on mingisugune silt peale tõmmatud. Raekoda oleks kindlasti ka üks, mida ma ilmselt võtaksin, kui ta oleks ilusti ja suurelt, aga siin on mingi tekstiga ära näperdatud.

Mida Sa muudaksid?

Ma jätkaks selle uue kujunduse [üldinfokataloog] rida. Võibolla samamoodi tuleks välja valida mingisugused objektid- no siin on see Jaani kirik eksju? Kas neid on Tartus veel? Kas see võiks olla siis raekoda? Ja see, et siin on inimesi peal, päris elusad inimesed, mitte lihtsalt majad või mingid inimdetail, jalg või käsi, et see on ka väga hea. Aga kui ma vaatasin seda sisu [üldinfokataloogis], siis siin on õudselt palju mingisuguseid tabeleid. Tabel on õudselt halb vorm minu meelest.

Kuidas Sa teisiti teeks?

See on nagu selline reisikorraldaja kataloog, aga te jagate seda tavaturistile?

Jah, seal on sees põhimõtteliselt kogu turismiinfo.

Hotelle minu meelest pole väga mõtet üldse sinna panna, sest inimene ei tule kuhugi linna nii, et ta ei tea selle kohta midagi, et kuhu ta ööbima läheb. Ilmselt ka teistele lihtsalt nimi ei ütle ka midagi. No ma olen vaadanud teiste riikide või linnade kohta, just nimelt linnade kohta- nad on teinu valiku kasvõi selle põhjal, et kes on..., ühesõnaga teinud mingi valiku restoranidest ja siis kirjutanud lahti mingisugused sellised ägedamad või tipprestoranid. Kasvõi mingite piltidega- see annab seda hõngu palju paremini edasi. Et kes käib läbi kõik need restoranide kodulehed, mis seal on?

Tegelikult on olemas ka toitlustusasutuste kohta eraldi trükis, kus on sees need, kes olid nõus finantseerima seda trükist. Ja seal on olemas pildid ja lisainfo...

See töötab tegelikult praegugi, isegi kui see on makstud reklaam. Turismiinfona või linnana te niikuinii ei ole nõus sinna panema mingisuguseid koledaid kohti, isegi kui ta maksab, eksju? See valik teile ju jääb?

Majutuskohtade kohta on tegelikult samuti eraldi trükis.

Tegelikult tegevuste kohta täpselt samamoodi. Ma saan aru, et see maht võibolla ei võimalda seda, eksju? See on nagu teine teema, aga võibolla tuleks siis luua lahku ja see majutus siit välja võtta? Restoranide, tegevuste..., tegelikult selle kohta, mida turist tegelikult turist tahab linnas või linna ümber teha rohkem. Või kasvõi mõni... ma ei tea mulle meeldib näiteks, kui tegevuse pakkuja on teinud ise mingi infolehe, mida saab kuskilt kas hotellist siis endale haarata. Need töötavad õudselt hästi. Need, mis on hotellides või kuhu iganes. Inimesed otsivad endale tegevust, kui nad reisil on.

On Sul midagi veel äkki nende trükiste kohta lisada või sai kõik?

No mulle meeldivad need oranžid. Oranž on selline pretensioonikas värv. Inimesed kardavad seda kasutada, aga nende puhul mulle tegelikult meeldib. Võibolla nad võiksid olla...päised ja kõik kuidagi ühtemoodi.

Et need ka ühildada?

Ma ei tea, ma arvan, et võiks. Aga mulle meeldivad nad, jah. Võibolla ma olen imelik [naerab]. Aga kuna Tartu on üsna tundmatu koht, siis võiks lahti seletada rohkem. On sellised hittasjad- no selle lodjapilt on siin peal. Vot see trükis [Tartu County]... siin on juba päris hästi rohkem kirjeldatud, mis tekitab juba enne emotsiooni.

Millise sõnumiga peaks Sinu isikliku arvamuse kohaselt lähenema Tartu põhisihhturgudest pärit potentsiaalsetele turistidele? See võib olla ka maade puhul erinev.

No see on jälle üks asi, mis tahab põhjalikumat analüüsi saada. No ilmselt on ikkagi vaja natuke erinevat sõnumit, kas see on venelane või see on soomlane või. Teil on olemas Tartumaa Turismis teadmised selle kohta, et mida need inimesed teevad, eksju, et sealt see sõnum ka tulema peab. Kas nad teevad juba neid asju, mida nad peaksid Tartus tegema või peaksid nad teie arvates tegema midagi veel peale selle, mida nad juba teevad Tartus ja Tartu ümber. Ma ei tunne vene, soome ja läti turisti nii hästi, et ma võiksin Sulle öelda antud hetkel kohe, et mis on see sõnum, mis oleks nende jaoks. Õudselt raske öelda, ausalt. Kui tuleb välja see, et see, mida nad Tartus teevad, on väga erinev, siis tuleb seda sõnumit vastavalt kohandada. See sisu ja põhiiva peaks olema ikkagi sama, aga seda annab ju erinevalt edasi anda. Ma arvan, et ühe linna puhul, ka Eesti puhul, see sõnumite valik ei tohiks olla väga lai. Need peaksid olema ikkagi ühed ja samad asjad, millest me räägime, aga seda võib teha... nagu ümber tõsta erinevatel turgudel. Et kui me ühtede puhul räägime, et Eestis on lahe loodus, siis väiksemas kirjas tuleb: vanalinn, saared, meri, mets, onju, siis brittide puhul võiks tõsta jälle teistpidi, et kõigepealt on linnad ja siis tulevad väiksemalt loodus jne. Neid sõnumeid kokku peaks olema suhteliselt vähe.

Kas ma sain õigesti sellest aru, et nii Eestil kui linnadel...et Eesti sõnum peaks mõnes mõttes ühilduma linnade sõnumiga? Või mis Sa mõtlesid selle all, et neid ei tohiks olla palju?

No ma mõtlesin seda, et kui Sa näiteks ühte sihtkohta reklaamid või turundad, siis see Tartu sõnum peaks sisalduma selles üldises Eesti sõnumis. Tartu peaks olema mingi osa sellest suuremast.

No, just, fakt on ju see, et Tartut ei ole ilma Eestita.

Just, aga Eestit ilma Tartuta ka ilmselt pole. Aga üldse, kui me räägime sellest, et Tartu teeb mingit lisaturundust sihtturgudel, siis selge on see, et teil on mingid oma sõnumid selle jaoks, mis on midagi muud, kui on üldise suure Eesti sõnum. Et neid ikkagi ei tohiks olla väga palju ja see pilt ei tohiks minna väga segaseks. Ja need ei tohiks muutuda, et peaksid olema üsna pikka aega ühed ja samad. Kui inimene, kes käib messil või loevad ühte väljaannet, kus Tartust mitu korda kirjutatakse, et neil ei tekiks seda tunnet, et nüüd on jälle mingi täiesti teine asi, millest räägitakse. Kui midagi välja töötatakse ja usutakse, et see hea on, siis peaks seda kasutama. Kasvõi trükise kujundused võiksid mõnda aega olla ühed ja samad, mitte neid muuta väga tihti. Jõle popp on Eestis jälle teha igal aastal midagi uut, aga tegelikult see on vale minu meelest.

Kuna Tartu bränd on hetkel väljatöötamisel, siis kas Sa arvad, et see võiks olla koordineeritud selle Eesti uue brändi välja töötamisega?

Sealt oleks hea võtta mingisugust..., tegelikult peaks olema nii, et Eesti bränd on välja töötatud ja siis te lähtute sellest mingil määral. Aga kui välja töötatud see Eesti bränd hetkel on... Eesti brändiga on ilmselt sama asi, mis Tartu brändigagi, et ta on nagu kogu aeg väljatöötamisel juba viimased ma ei tea, mitu aastat. Eesti puhul tegelikult mingid märksõnad on olemas, mis eelmisel aastal ühes töögrupis kokku lepiti, mis puudutavad loodust ja ... Eesti sümbolite töörühm oli. Minu arust ka Tartu osales seal.

Kui tulla nüüd konkreetselt Tartu turismiobjektide juurde, siis mida siin annaks parandada või arendada, et Tartu reisisihtkohana atraktiivsem oleks? Kas seal on äkki puudu midagi või võiks midagi paremaks teha?

Ma mõtlen seda. Ma ütlen Sulle seda pärast. Sobib nii?

Jaa, ikka.

Tegelikult Tartus on juba tekkinud igasuguseid lahedaid asju. Aga just see, et kuidas seda infot kuidagi kättesaadavamaks teha?

Kui Sa ütled, et „on igasugu lahedaid asju”, siis tooksid äkki mõne näite?

Lodi on lahe ju! Tegelikult on lodi lahe. Kui sellega saaks linna vahele ka sõita, vot siis oleks lahe. Ma ei tea, kas saab kuidagi?

Tegelikult saab, aga see sama briti reiskorraldajate reis, kui Sina sellega sõitsid, siis see sild oli remondis ja see visuaalne pilt ei oleks nii hea olnud. Ma arvan, et sellepärast nad sõitsid maale.

Aga ma ei tea, kuivõrd lodi lõppturistile on, et kas saab sinna minna suvel ka nii, et on mingisugused kindlad väljumisajad kuskil või teda peab ikkagi tellima?

Ma tean, et nad korraldavad igasugu üritusi, kuhu kaasatakse ka nõ üksikturisti, aga hetkel neil kindlaid väljumisaegu niimoodi üksikturistile ei ole. Tuleb ikkagi eelnevalt broneerida.

No ikkagi Emajõe tuleks kasutada rohkem ilmselt. Ükskõik, kas see on siis lodi või mingi muu paat, millega seal peal saab sõita. Minu meelest see oleks selline täiesti töötav atraktsioon.

Aga mis see täpsemalt võiks olla? Kas mingisugune liiklusvahend või midagi muud?

Ma mõtlengi mingi liiklusvahend, mis sõidutab sind natuke linnas ja natuke linnast välja. Mingi selline tunni või pooleteisene ring. Kui seal midagigi sõidaks, siis see oleks juba algus. Alati saab kõigele teha midagi lisaks. Ma arvan, et alati sellist laulu ja tantsu ei pea tegema. See teenus ei tohi ka olla väga kallis. Aga nii palju kui on linnu, kus on jõed ja neid pole üldse vähe, alati on mingisugused vahendid, millega saab jõe peal käia tiirutamas. Kas seal on siis juures mingi ekskursioon või jutt või mis iganes. Jõgi on oluline Tartu jaoks.

On äkki Sul veel midagi silma jäänud, mis võiks teisiti olla?

Üldises linnapildis on Tartus õudsalt lahe tegelikult see, et seal on hästi palju kohvikuid. Seda Tallinnas näiteks ei ole. Sa lihtsalt kõnnid ja saad astuda sisse, mitte et sa pead tohutult ette planeerima, et ma nüüd lähen nüüd ühest tänavast paremale ja vasakule ja otse ja siis veel ja siis ma leian ühe kohviku. Neid on linnas palju ja seal on hea süüa.

Kas on midagi veel?

Püssirohukelder ilmselt vajab parandamist.

Kuhu suunas?

Positiivses suunas [naerab]. Ma ei tea, kas nad on saanud korda oma tualetid ja konditsioneerid [naerab].

Tegelikult tookordne tagasiside minu pahandamise peale oli see, et neil oli mingi ühekordne õnnetus neil. Nad olid väga mures mu kirja peale ja mis puudutas nende turvameeste käitumist, siis nad vabandasid ka nende eest. Ma arvan, et selles mõttes nad on vähemalt konstruktiivsele tagasisidele vastuvõtlikud. Mis sa Püssirohukeldri juures muudaksid, kui need kaks asja välja arvata?

Võibolla nad läheks pankrotti selle peale, mida ma soovitan. No ma ei tea, kas me käisime seal neljapäeval või oli see reede. Või kolmapäeval. No võibolla kolmapäeval peabki olema nii [peab silmas kolmapäeviti toimuvat videodiskot], muidu sinna ei tule keegi. Halb muusika oli ja kohutavalt kõvasti. Aga rahvast oli hästi palju, nii et võibolla see töötabki. Kui see töötab, ju siis see peab nii olema, aga Püssirohukelder on lahe koht, seda ei tohi kunagi kinni panna. Las ta siis töötab nii, nagu ta töötab. Saab vähemalt sisse minna.

Kui Sa töid selle Püssirohukeldri välja, siis kas võib öelda, et ta on... ma ei tea, kas just niisitoode, aga siis midagi, mis kindlasti kuulub Tartu juurde?

Ta on nagu Olde Hansa Tallinnas, kuhu sa alati viid inimese vaatama. Aga kas just toiduelamuse pärast, aga atmosfääri ja miljööd näitama. Et tekib jälle selline emotsioon. Toomet kasutatakse suvel aktiivselt igasugu üritustega seoses. Iga sellise olulise Tartu objekti juurde võiks käia mingisugune toode.

Aga ennem, kui me selle teema juurde tulime, siis Sa ütlesid sellist asja, et tooteid justkui isegi oleks, aga küsimus on selle info edasi andmises.

Tegelikult ma pidasin silmas nagu hotelle ja restorane. Tegevuste koha pealt ma ei tea nii palju. Näiteks, et mis *incentivet* saaks Tartus teha. Tihtipeale on *incentive*iga nii, kui sa teed konverentse, et ainult Lodjast ei piisa. Ilmselt peaks olema veel midagi. Tihtipeale nad tahavad rohkem sellist *fancymat* [uhkemat] tegevust, mis iganes siis see on. Mulle ei tule hetkel ühtegi head näidet, aga kas Tartu üldse tahakski sellega tegeleda? Kas see on oluline Tartu jaoks? Konverentsikeskuse tee ehitamise, aga... Sõltub, milline rühm Tartule kõige olulisem on. Seda ta peabki ilmselt ise analüüsima.

Kas turismivõimalused Tartus on Sinu meelest turistile kättesaadavad? Kas turist on teadlikud nendest võimalustest, mida ta Tartus teha saab?

Novot, aga ilmselt ta tihtipeale ei olegi. Näiteks ma saan aru, et lodi on üks *incentive*- turismi juurde loodud toode ilmselt hetkel. Sest kui tavaturist sellega sõita ei saa, siis kes saab?

Tavaturist saab sellega sõita, aga küsimus on hinnas pigem. Et kui tunnihind on nii kallis, siis ...

No ma mõtlen, et see ei ole nagu valik turisti jaoks. Kui sa oled üksi ja seljakotiga ja lõpuks leiad selle lodjakoja ülesse ka sealt kaugel kruusatee äärest, siis ilmselt õnnestub ennast möllida üksikuturistina sinna kuidagi peale, aga kui on sellised veidi häbelikumad tädid, kes ei lähe niisama juttu rääkima, siis nad ilmselt ei leia seda üleski. Võiks olla, jah, midagi, mis oleks inimestele kättesaadav nii rahalises kui kommunikatsiooni mõttes. Et nad leiavad selle ülesse ja sinna saab ligi.

Nii ja siis viimane küsimus Sinule, et mis võiksid olla need faktorid, mis võiksid raskendada Tartu kui reisisihtkoha positiivse imago loomist? Ma olen siin paberil välja toonud erinevaid asju, et mis need võiksid olla...

Näiteks mis Sul seal sulgudes on?

Esimene asi koha on raha.

No kui raha ei ole, siis ei ole võimalust üldse mingit imagot edasi anda.

Aga ongi et pigem, millest me Sinuga võiksime rääkida on näiteks Tartut puudutavad klišeed.

Kas Sa arvad, et välituristid teavad üldse mingeid Tartu kohta käivaid klišeesisid? Mina ei usu. No kui me räägime üldiselt Eestist, siis neil kindlasti on mingid klišeed. Et endine Nõukogude Liit ja kõik see muu. Need võibolla kanduvad Tartule üle mingil määral. Aga ma arvan, et seda jääb vähemaks viimasel ajal. Ja kuna Tartu on ikka täiesti tundmatu koht, siis ma arvan, et negatiivseid eelarvamusi tema kohta on ikka väga vähe. Mis need võiksid üldse olla?

No Eestis levib näiteks see eelarvamus, et Tartu on suvel tühi, mahajäetud ja igav linn. Näiteks kui ma ise töötasin turismiinfost, kus me jagasime infot kogu Eesti kohta, kui turist tahtis Tallinnast välja minna. Ma mäletan, et ma ise olin alati kimpus sellega, et ma nii tahtsin neid saata Tartusse alati, aga ma mõtlesin, et kas neil on seal üldse teha midagi? Aga järgmine küsimus puudutab turvalisust. Eesti- siseselt on paar korda meedias olnud artikleid Tartus tegutsevates *skinhead*idest ja sellest, kuidas nad on käitunud näiteks tumedanahaliste välisstudengitega. Kas see võiks levida ja ohustada Tartu positiivse imago kujunemist?

Ma ei usu, ma arvan, et need kolm *skinhead*i, kes teil seal on... ma arvan, et politsei ohjeldab neid, siis kui... Ma ei tea, mul on tunne, et Tartu on üldse üks kõige positiivsema imagoga linnu Eestis. On küll Tartus turvaline. Senine kogemus ütleb, et Tartus ei ole turistidega mitte midagi juhtunud (ei ole minuni jõudnud, et oleks juhtunud). Ja ei näe ka mingit erilist ohuallikat, mis võiks turistile kuidagi saatuslikuks saada. Eesti on üldse turvaline. Meil ei ole looduskatastroofe, poliitilisi rahutusi, organiseeritud kuritegevust. Need on faktorid, mida turvalisuse mõõtmisel kõige enam silmas peetakse. Samuti kehtivad meil igasugused euronormid ja kohalikud regulatsioonid, mille täitmine majutus- ja toitlustusasutustele ja ürituste korraldajatele on kohustuslik ja kontrollitud. Võimalus purjus peaga konflikti sattuda või jökke kukkuda ei ole oluline turvarisk. Taskuvargad on ka oht, Tallinnas kindlasti. Kui suur probleem see Tartus on, selle kohta mul info puudub.

Aga veel olen toonud välja näiteks selle, et kas näiteks võiks takistuseks olla vähene turismiattraksioonide valik?

Tartu on väike koht ja ei saagi olla seal nii palju atraktsioone seal, et Sul oleks seal nädalaid midagi teha. Ilmselt see üks koma midagi ööd näitabki piisavalt seda, et Tartus ei olegi palju teha.

Kui Sa nii ütled, siis kas see tähendabki seda, et kui neid atraktsioone oleks rohkem, siis oldaks siin ka pikemat aega?

Võimalik, et oldaks pikemat aega, aga... kui sa küsid, et mis see atraktsioon peaks olema, siis ma ei tea.

Aga Tartu kui ühtse brändi puudumine- kas see võiks olla takistuseks?

No see ongi see, et kõikidel turismi promojatel peakski olema selline üks idee ja Tartu peaks ütleva, et mis nad on, mis on nende jaoks oluline. Mul oleks jube hea meel, kui mul oleks mingisugune..., mingisugune märksõnastik, millest lähtuda, kui mu käest küsitakse, et räägi mulle nüüd Tartust. Praegu on nii, et tõmbad hinge ja tuleb täpselt see iseenda kuvand, mis mulle Tartu tähendab, aga mis Tartu tegelikult tahab... mul oleks jube hea meel.

See teeks sinu tööd kergemaks?

Absoluutselt. Ma hea meelega räägin Tartust, aga vahepeal ei tule meelde, et mis ma peaksin rääkima.

Üks nendest briti reisikorraldajatest, kes siin käis, ütles mulle nii, et tema ei saa oma kliente Tartusse saata, sest ta ei saa öelda neile, et võta rendiauto ja sõida Tallinnast Tartusse, sest kui selle kliendiga tee peal midagi juhtuma peaks, siis on see nende vastutusel.

Ei saa olla see kellegi vastutusel, kui klient võtab oma rendiauto.

Kui see on nende poolt organiseeritud. Millele ta viitas, oli see, et Tartu on nende jaoks ligipääsmatu.

Aga ta võib ju soovitada tal... ma täpselt ei saa aru probleemist. Kui keegi võtab rendiauto, siis see on ikka tema enda vastutusel, kui ta sõita ei oska ju? Aga tulgu rongiga siis! Bussiühendus on väga hea.

No see oli tema argument, et Tallinn- Tartu maantee ei ole väga turvaline.

Mina ütlen seda, et Eestis autoga sõitmine on väga ohutu. Nii palju kui ma olen näinud britte, inglasi kuskil..., ka ajakirjanikele, kes käivad, me rendime tegelikult autosid. Me ei vastuta selle eest, kas ta oskab sõite või mitte. Nemad on kõik öelnud, et Eestis sõitmine on väga stressivaba, väga lihtne, probleemitu ja väga mugav, ausõna. Üks, kes seda ütles, oli Neil Taylor. Ta võttis auto ja sõitis kolm nädalat Eestis ringi ja ütles, et mõnus. Ajakiri „Times” on seda öelnud.

Aga transpordist rääkides veel, nii auto-, bussi- kui rongiühendusest, kas Sa ei näe selles midagi probleemset?

Ükskõik, msi riigis sa tahad natuke süvitsi ringi vaadata, sõita linnast välja, siis sul on variandid. Eestis on täpselt samad variandid. Auto, buss või rong. Tartu on nii lähedal, Eestis on kõik nii lähedal, et ma küll ei näe siin mingit probleemi. Tegelikult ka.

Sa siis ei leia, et Tartu kättesaadavus oleks turistile probleem?

Ei. Nad ei...kuna enamus turistid tulevad niikuinii läbi Tallinna. Lätlased ei tule vist...Need, kes teile tulevad, vist Tallinna üldse ei jõuagi. Ükski inimene ei võtaks nii väikse vahemaa pärast lennukit ja kuna enamus turiste teile jõuab läbi Tallinna, siis on oluline Tallinn- Tartu ühendus, mitte Tartu Stockholm või Tartu London.

Kuidas rongiühendusega on?

No eurooplased on hästi harjunud rongi kasutama. Aga jah, see mingi kolme ja poole tunnine rong pole mingi teema üldse. Kiirrong on küll, see mis sõidab 2 tundi ja 10 minutit. Aga ta sõidab vähe. Ta käib õudselt vähe, nii et turisti jaoks on ikkagi bussiühendus. Või võtta ise auto siis. No võtta neljaks päevaks auto ei ole mingi probleem. Auto võtmine on hästi levinud igal pool.

Mida Sa arvad koostööst erinevate asutuste vahel, keda turism puudutab? Kuidas Sina EASi vaatepunktist seda koostööd hindad?

Nii palju, kui ma abi olen küsinud, olen ma seda alati saanud. Võib-olla võiks Tartu poolt aeg-ajalt tulla mingeid ettepanekuid ja initsiatiivi. Ma ei tea...aga samas ma räägin ainult enda turgude eest, mis ei ole samas Tartu põhiturud. Võib-olla mingitel teistel turgudel on see koostöö aktiivsem, sest Tartu jaoks ei ole ilmselt Inglismaa ja Hispaania mingi olulise tähtsusega. Aga mis puudutab seda, et kui ma midagi küsin, siis ma saan alati vastused.

Mis teemadel see initsiatiiv võiks olla?

No ma ütlen, et kuna need pole teie põhiturud, siis Tartu ilmselt ei peagi üles näitama mingit initsiatiivi, mis puutub FAM- reise või infopäevi või mis iganes tegevust. Kui ma küsin, siis ma alati saan. See ei ole nagu probleem.

Aga aitäh sulle!

Lisa 4. Kristiina Ojamaaga tehtud intervjuu transkriptsioon

Alustame siis sellest, et ma palun Sul lühidalt rääkida enda seotusest Tartuga.

Minu lugu algab sellega, et ma sündisin Tartus, ehk ma olen elanud seal siis kaksikümmend aastat, koolis käinud ja siamaani olen sellega seotud, kuna mul on vanemad seal. Ma käin seal tihti, et võiks öelda, et ma tunnen siis Tartut nii isiklikus plaanis kui töö mõttes suhteliselt läbi ja lõhki. Ma töötan EASi turismiarenduskeskuses turunduskonsultandina ja oma töös ma näiteks puutun Tartuga kokku sel viisil, et kuna Tartu on Eesti, ehk siis minu töö peamise turundamisobjekti üks oluline osa. Ma viin sinna nii ajakirjanikke, ma korraldan sinna FAM- reise [reisikorraldajate tutvumisreise]. Ma käin seal ise reisima tootereisidel jne.

Millised omadussõnad võiksid Sinu meelest Tartut kõige paremini iseloomustada?

Arenemisvõimeline, akadeemiline, väike, helge, positiivne.

Võiksid Sa seda põhjendada ka, et mis teevad temast näiteks arenemisvõimelise või mis teevad temast väikse või helge?

Arenemisvõimeliseks teeb Tartu näiteks...või mitte näiteks, vaid teebki see, mismoodi Tartu on muutunud viimase kümne aasta jooksul. See, mis ta oli kunagi selline vaikne, võibolla isegi kinnine üliõpilaslinn, siis ta on muutunud avatuks, hästi selliseks lõbusaks, kenaks. Seal on tegevusi tulnud juurde, uusi restorane, turismiobjekte avatud. Ta on avatumaks läinud kõvasti. Uus konverentsikeskus jne. Väike...no väikseks teeb see fakt, et seal elab vähe inimesi ja ta on väike linn, eksole? Mis on ühest küljest tema pluss ja ka miinus, eksole. Sa saad ühest kohast teise kõndida jalgsi, kõik on üles leitav lihtsalt, kompaktne. Ja mis veel oli? Helge? Helgeks teeb minu meelest Tartu vaimsus, mis minu meelest on hästi nagu...ta ei ole selline stressilinn nagu Tallinn, näiteks. Ta on selline rahulik ja omas rütmis ja ta ei tõmble kuskile ega vaju kuskile poole. Positiivne- need kõik kolm asja olid positiivsed, eksole? Lihtsalt minule seostub Tartu heade asjadega ja juba *slogan* ütleb, et heade mõtete linn, et sealt tulevad head mõtted ja...

Kas Sinu meelest see *slogan* sobib Tartule?

Jaa, minu meelest on see üks väheseid häid *sloganeid*, mis töötab siis vähemalt siseturul väga hästi Eestis, mis linnad või regioonid on omale võtnud.

Kui Sa võrdled nüüd Tartut teiste populaarsete reisisihtkohtadega Eestis, siis kuidas Sa Tartut positsioneeriks Eesti kontekstis? Mis teeb ta teistsuguseks või eristuvaks? Kui Sa mõtled Pärnu, Tallinna või saarte peale.

No Tartult on kindlasti oma hästi selge nägu ja ta on üsna ainulaadne tegelikult Eestis. Ta on ülikoolilinn ja sellega seonduvalt tuleb hästi palju omadusi, mis on ainult Tartule võimalikud või võrdväärsete või sobilikud. Et kui Pärnu, saared on puhtalt ju puhkuse destinatsioon ja nad omavahel võibolla väga ei eristugi peale selle, et üks on saar ja teine on manner, eksole, seal on rannad ja spaad ja need asjad, siis Tartus...Tartul on ikkagi, selline oma teema, mida nad suruvad, et sellega võivad kaasned, et...ütleme, et on ülikoolilinn ja sellega tuleb kaasa ka mingi puhkuse teema, nii-öelda selle kõrvalteemana, aga see

peasuund on ikkagi hästi eristuv ülejäänud kohtadest. Ta on konkreetne, ta on nii-öelda hästi tooteks tehtud.

Mis see suund siis täpsemalt on?

Ongi ülikoolilinn, millega kaasnevad konverentsid, akadeemilisus, sellised teadlaste vahetused, üliõpilaste vahetused, kõik selline vaimne pool ja hariduselu.

Kui Sa töid nüüd selle välja, et oma nägu on ülikooli ja vaimsusega seotud, siis millise reisirühma jaoks võiks Tartu olla sobilik sihtkoht?

No üks ongi kindlasti hariduse ja koolitustega seonduvad reisirühmad ja sellega kaasneb siis ka kultuurireisid. See on järgmine aste edasi sealt.

Mis teeb Tartu kultuurireisideks sobiva sihtkoha?

No kultuuriks on ka haridus, eks ole? Lisaks sellele on ju Tartus täiesti arvestataval tasemel kultuurielu, seal on mitu teatrit, peetakse suuri kontserte, seal on omad sellised jätkuüritused, mis iga aasta toimuvad, mis on nime teinud. Hansapäevad, kus on linn välja müüdud. Sellised asjad, mis ei ole niisama selline tingel- tangel, vaid millel on ka mingi sisu ja väärtus olemas.

On veel mingeid puhkusetüüpe, milleks Tartu võiks sobilik olla?

Lisaks kultuurile ja puhkusele või? Võibolla on asi hilises ajas, aga ma ütleks, et ei [naerab].

Et Sa näed seda just haridus- ja kultuuripuhkuseks?

Jaa. Näen jah. No võibolla siis pereturism tegelikult? Jah, tegelikult see ka kindlasti! See on selline Eesti häda, et Eestis ei ole palju kohti, kuhu minna perega reisima, et nii võttes siseturgu kui välisturgu. Tartu kindlasti teatud määral täidab selle niši ja selle tühja koha.

Aga mis Tartus on sellist, mis võiks temast sobiliku perepuhkuse sihtkoha teha?

No näiteks AHHA- keskus kindlasti. Ma arvan, et Tartus on, jättes kõrvale nüüd kunstimuuseumi, siis kindlasti ka lastele huvitavaid muuseume, näiteks nagu zooloogiamuuseum, mänguasjade muuseum, Antoniuse gild, mis on ka võrdlemisi omanäoline. Tallinnas ma ei tea, et oleks sellist keskust, kuhu saaks minna ja kõik oleks ühes kohas koos, kus sa saad näha, kuidas käsitööd tehakse, botaanikaaed, Toomemägi, see läheb juba laiemaks, aga jah...

Kui rääkida nüüd Tartu brändist, mida ei ole veel lõplikult välja töötatud, siis milline see bränd Sinu meelest olla? Milliseid ideid või väärtusi ta edasi peaks kandma? Et kui inimene Tartu peale mõtleb, et mis talle võiks siis pähe tulla?

Ma arvan, et see vundament on paigas iseenesest, et peaks ikka lähtuma sellest- vaimsusest, mõtetest, ideedest. Ta on, ütleme siis, uute värskete ideede genereerimise hääl, et ei ole mõtet sinna muud asja külge pookida. See on iseenesest juba nii eristuv ja kõva sõna, et sealt peakski edasi minema.

Aga kui me ennem juba veidi *sloganist* ja *logost* rääkisime, siis lähme sellega edasi. Et Sa oled ilmselt teadlik, et Tartul on olemas ka üks teine logo ja *slogan* Tartus näeme! Tulevad need Sulle meelde? Tegelikult need on siin trükiste peal olemas ka.

Näita mulle, jah. Kas see on see kribu- krabu? Jaa, siis ma tean!

Räägime siis neist kahest, et kui Sa visuaalselt neid vaatad - ma võtan nad siia ette ka- siis küsiks esiteks seda, et kellele võiks olla see Tartu heade mõtete linna logo mõeldud? Kes võiks olla see sihtrühm, kellele see sobiks?

See on see Heade mõtete linna oma? Ma alustan üldse natuke kaugemalt. Kui ma üldse praegu mõtlesin nende logode peale, siis tegelikult mulle esialgu tuligi meelde hoopis see kribu- krabu logo [Tartus näeme!]. See tekst on mul küll paigas, et Tartu heade mõtete linn, aga logona tuli mulle hoopis meelde kribu- krabu, mis käib kokku selle Tartus näeme *sloganiga*, onju?

Jah, täpselt.

Et ma, jah, kuidagi panin oma peas kokku hoopis selle *sloganiga* teise logo, et mis minu jaoks küll näitab seda, et sellisel kohal nagu Tartu, ei peagi olema nii palju erinevaid *sloganeid*...või neid logosid, kui aus olla. Et ta on ikkagi väike koht ja selline lokaalse tähtsusega, peamiselt, ma eeldan, et ka teie enamuse turistide tuleb Eestist seest, mitte väljastpoolt? Loomulikult tuleb, eks ole? Et kas üldse on mõtet neid asju dubleerida. Seal kindlasti on mingisugune süsteem taga.

Jah, see Tartus näeme! loodi Kairi seletusel selle eesmärgiga...see oli mõeldud põhimõtteliselt siseturistidele, et kummutada seda arvamust, et Tartu on suvel väljasurnud koht ja see pidi katma põhimõtteliselt kõik siin toimuvad kultuuriüritused. Et kui on siin mingi kultuuriüritus, siis Tartus näeme! Aga ta ise ütles ka seda, et see kasvas natuke üle, et nad konkureerivad selle Heade mõtete linna logoga.

Just. Et minu vastus võiks olla see, et...ma ei tea, minu meelest Heade mõtete linn on niivõrd tuntud juba Eestis ka ja samas ta eesti keeles ka kõlab väga hästi ja inglise keeles ka on väga okei, et kas on üldse mõtet ühte või teist ajada? Ma ei kujuta ette. Minu jaoks on see tarbetu. Selline liigne selline *fuss* [lärm].

Aga kui Sa nüüd mõtled selle Heade mõtete linna logo peale, siis ma tulen tagasi oma küsimuse juurde, et visuaalsuse põhjal, kes võiks olla see, kellele see logo võiks midagi öelda või kelles see võiks huvi tekitada?

Kui ma räägin nüüd isiklikult, mitte nüüd oma töö mõttes, vaid ise kui turistina, siis ma arvan, et see inimene, kes vähegi on haritud, kes on selline, , võibolla üle saanud oma esmasest pummelungist ja ansambel Stella kuulamisest, eks ole, et sellele võiks mõelda. Ja kuna ta on ju eesti keeles nii kenasti olemas, et ei ole ingliskeelne, siis ma arvangi, et see on see sihtgrupp, kellele ta mõjub.

Haritud?

Haritud jah. Kultuurihuviline, kes teab Tartu ajalugu, Tartu tausta, mis Tartus näha on ja nii edasi. Neile.

Aga kui Sa nüüd mõtled selle Tartus näeme! logo peale, siis esiteks, mis see Sulle ütleb ja kellele ta võiks mõeldud olla?

Eesti keeles? On vist väike vahe, ma arvan.

Sa võid sellest vahest ka rääkida.

Mulle ei tulnud see üldse meelde, kuigi ma tean seda- See you in Tartu! Minu peas siis ilmselt siis see Tartu heade mõtete linn on niivõrd palju tugevam ja niivõrd palju ettejäudnum. No see on kindlasti selline lihtsakoelisem ja ütleme, et ta võibolla haarab laiemaid masse, kui nüüd mõtlema hakata. See on nagu igapähele, kes Eestis siis kuuleb Tartust, aga minu meelest ta on selline...nojah, ongi lihtsakoelisem, ta ei ole nii lahe. Mulle meeldib see Heade mõtete linn. See *See you in Tartu*, see kõlab umbes nagu Welcome to Estonia, ilma igasuguse kriitikata Welcome to Estoniale, aga see on selline hästi lai. See võiks olla mis iganes linna, mis iganes koha *slogan*, ilma suurema süvenemiseta.

No praegu paistab, et tuleb see Eesti- positiivsete üllatuste maa *slogan* käiku, ma ei tea nüüd, kui käigus see on.

Jah, see läheb kohe käiku, jah. Ilmselt seda on juba lansseeritud vaikselt.

Aga kui mõelda nii, et Eesti on üks suur peabränd ja siis linnad on nii-öelda alabrändid, kas siis alabrändid peaksid kuidagi suhtestuma või seostuma selle positiivsete üllatuste maa *sloganiga*? Kas need peaksid kuidagi seotud olema?

Ideaalis kindlasti, jah. Selles mõttes, et ...mida Eestis üldse väga palju tahetakse teha, on see, et me konkureerime ütleme just välisurgude puhul hästi palju Eesti sees. Iga väike regioon tahab ise minna välisurgudele ja- mitte üldse Tartust rääkides, vaid üleüldse, et see on hästi vale käitumine. Ma arvan küll, et see peaks olema ühes sünkroonis nii palju kui võimalik. Mingiski mõttes, ekssole, sarnased. Samas jälle see Heade mõtet linn ja *Positively surprising* ju täiesti on!

Sa leiad, et nad on sünkroonis?

Jaa, ma pole varem mõelnud selle peale, aga praegu kui ma mõtlen selle peale, siis...

See on väga positiivne. Aga kui Sa paned ennast nüüd välisuristi rolli, siis kumb logo Sulle rohkem ütleb midagi? Informatiivsuse mõttes.

Heade mõtete linn ütleb rohkem. Ka siis kui Tartust midagi ei teaks, ikkagi. Ilmselt, kui ma vähegi viitsiks mõelda ja mõtleks, et miks seal on head mõtted ja mis seal taga on. Et see *See you in Tartu* on täpselt see *Welcome to anywhere* [Tere tulemast ükskõik kuhu].

Aga kui me juba visuaalide juurde läksime, teeme siis trükiste analüüsi ka ära. Need on põhimõtteliselt need trükised, mis on välisuristidele mõeldud. Põhitrukised on siin olemas. Kui nad Sul nüüd ees on, siis puhtalt visuaalse pildi põhjal, mis see üldpilt Sulle ütleb?

Kirju ja esmapilgul ma ütleks, et need ei ole ühe asutuse tehtud ja need on hästi...need on kindlasti erinevatest aegadest või ütleme hooaegadest ja neil puudub, mitte nüüd kõigil, aga valdaval enamusel

ühtne stiil. Et , see värvus on siin... et võiks öelda, et see [Avasta Tartu] on üks mingisugune koolkond, , see jälle, ütleme see font ja kuidas see on paigutatud, see on nagu mini vanaaegne...

See on vist eelmise aasta oma ja see[Avasta Tartu] trükis on nüüd selle uus variant.

Et , siin [Discover Tartu] puudub igasugune...ütleme, et rääkides nüüd trükise ABCst, siis siin puudub ka teie logo, teie *slogan*, kõik asjad on siit nagu puudu minu arust. Sellel konkreetsel trükisel. Siin taga on see olemas, aga, sa vaatad ikka esikaant iseenesest, eksole? Kui ma tohin olla kriitiline.

Jah, Sa võiksidki olla kriitiline.

Jah, see imago trükis on jälle mingi hoopis kolmas ooper. Hoopis teine *font* [kirjatüüp], hoopis teine *layout* [küljendus], teised värvid, teine see soojuse aste, millena ennast promotakse. Ta on selline hästi laialivalguv.

Agas mida need trükised sulle edasi annavad, kui sa neid kuidagi grupeerida äkki?

Sa mõtled nagu ühist nimetajat neile?

Mitte kõigile ilmselt koos.

Ma arvan, et ta mulle ei annagi mingit ühist muljet, siin on nagu nii erinevad- siin on mingid narrikesed [üldkataloogis], siis on mingid..., hästi palju on seda suudlevat tudengit [nt .Avasta Tartu vanem variant]. See, mida mina ennem rääkisin, see akadeemilisus..., võibolla need suudlevad tudengid, võibolla sealt tulebki välja. See imago trükis oleks justkui mingist mõisast, kuigi ma tegelikult tean, et see on laibakum, onju [naerab]. Et see on jälle suurlinlik [Discover Tartu ingliskeelne variant] selline, et üksikuna võetuna nad ei olegi nagu halvad, aga , kui te tahate, jah teha ühe linna seeriatrükist, siis ma tooks eeskujuks EASi trükised, mis on kõik ühtsed.

Agas kas sinu meelest sellised erinevat tüüpi trükised, näiteks nagu imago trükis, mis on hoopis erineva eesmärgiga, kui turismiinfokataloog, et kas need peaksid ka olema ühesugused või sarnased?

Jah, ikka. Stiiliraamat on ikka üks ju. Ja kuidas sa paned oma logod ja kus ta on all, üleval. Mis on su teksti šrifti ja fondi suurus, mis on rõhutatud - kas *website* [kodulehekülg] on kohe välja toodud- kõik need asjad peaks olema ühes stiilis.

Kas sul endal tekib mingi eelistus nende hulgast? Puhtalt visuaalse pildi alusel.

No mulle meeldib see imago trükis. Selles mõttes, aga kui rääkida puhtalt visuaalist, mitte sellest, kas see on Tartuga seotud. Et see on nagu kena trükis- ta on selge ja konkreetne. Ta ei ole selline...minu arust kõige koledamad trükised maailmas on need, kus on sada pilti pandud ühe kaane peale, et on hästi selline laialivalguv ja hägune. Mulle meeldib see, aga samas ma ei ütle, et ta peab olema just selline, et kui nad kõik on ka sellised ilusad oranžid ja ühes võtmes, siis ka see on okei. Lihtsalt, küsimus on selles, et kas see pilt meeldib ja , mina sellist [söögikoha trükis] kindlasti endale ei võtaks, rääkides subjektiivselt ja see oranž...mulle meeldib see, et nad on sarnased. Aga kui ma näeks sellist valikut laua peal, siis ma võtaks selle imago trükise.

Millised on need kommunikatsioonikanalid, mille kaudu info Tartust Sinuni jõuab?

Sõbrad, vanemad, ajalehed. Ma vist Tartu kohta ei ole midagi netist otsinud.

Kuna kohalikud elanikud on samuti üheks oluliseks kommunikatsiooniallikaks, siis kuidas Sa kommenteeriksid tartlaste suhtumist turistidesse?

Ma saan välja tuua kaks aspekti. Ühed on minu enda sõbrad ja tuttavad, keda mina tean, kes suhtuvad hästi sõbralikult ja kes saavad aru sellest, et see on vajalik Tartule igas mõttes, nii majanduslikus kui ka ütleme selle promomõttes ja nii edasi. See on hea, see toob värsket verd ja elu ja kõike. Ja samal ajal ma tean ka neid artikleid, eksole. Et kui Tartus on igasugused rassismiilmingud toimunud, et on seal mingid natsid kakelnud ja on saanud mustanahalised kolki ja nii edasi, et see on nagu see teine pool. Ma arvan, et igal asjal on kaks poolt, eksole? Et kõik päris korras selles suhtes kindlasti ei ole.

Aga kui sa tõid selle rassismipoole välja, siis kas Sa arvad, et see võiks olla nagu probleem, mis takistaks Tartu kui reisisihtkoha positiivse imago kujunemist?

Jaa, kindlasti. Igasugune vägivaldaakt saab ju võimendatud. See on nagu Eesti seostub siamaani Estonia katastroofiga Rootsi turul, mis juhtus ju kuusteist aastat tagasi.

Aga on see piisavalt laiaulatuslik Sinu meelest?

No see sõltub ringkonnast, eksole? Loomulikult, ma ei võrdlegi seda nüüd Estonia õnnetusega, see puudutab ikka vähemaid inimesi, aga ma arvan, et ütleme, kui mingisugune õppejõud saab Tartu linna vahel tappa sellepärast, et ta on tumedanahalisem, siis kindlasti teatud ringkonnas, mis Tartule on väga oluline, see uudis väga levib. Et see on jälle, kuidas võtta. Kui mõelda Tartu sihtgruppi, kes teile tulevad ja kes seda juttu Tartust levitavad, siis ma arvan küll, et see on tähtis, jah, sest see ei ole minu meelest normaalne tänapäeva maailmas enam.

Mis võiks olla veel sellisteks faktoriteks, mis võiksid takistada positiivse imago loomist Tartust?

No kindlasti, mis on veel...mis ei ole negatiivne, aga mis on see, et mitte mingi uudis on ka nagu halb, eksole? Et kui Tartust lihtsalt ei tule uudiseid. Sest Tartu kahtlemata ei ole pealinn ja kes nagu isiklikult seotud ei ole, tal on üsna raske leida Tartut. Ma arvan, et kõike seda head, mis seal on, tuleks rohkem kajastada.

Mõtled Sa siseturismi vaatenurgast?

Ei, ma mõtlen pigem just välisurgudele. Teie üritusi, võibolla mingeid õppeprogramme, ülikooli- kõiki selliseid asju võimalikult palju väljapoole kommunikeerida.

Läbi EASi?

Ei, saab ka otse täiesti. Lähiturgudel näiteks- Soome, Venemaa- kus see teadlikkus on juba olemas, aga see on see esimene aste alles.

On äkki veel mingeid faktoreid, mis võiks takistada positiivse imago kujunemist nende seas, kes on turismi seisukohalt olulised. Kas näiteks see, et Tartul pole välja töötatud ühtset brändi, võiks olla probleem?

Ma arvan, et see bränd [selle puudumine- autori märkus] pigem takistab Tartu müüjatel Tartut müümast. Ütleme, et teil oleks lihtsam müüa Tartut, kui see bränd oleks olemas. Bränd kui selline tulemit ei takistagi niivõrd, see bränd- mina leian ka, et ta on ikkagi abivahend just turundajatele.

Aga kuna EAS müüb muuhulgas ka Tartut välisturgudele, siis kas näiteks Sinu elu teeks brändi olemasolu lihtsamaks- see teadmine, et mida Tartu ise tahab öelda?

Jaa, kindlasti, sest siis ma teaks, mida teie rõhutate ja mis on teile mingid tähtsad märksõnad ja , mitte et see muudaks maailma, eksole, seda mitte, aga kindlasti oleks see, jah, mugavam.

Mida Sa arvad Tartu kättesaadavuse kohta?

No see kahtlemata võiks olla parem, selles mõttes, et lennujaam võiks olla olemas sellise tähtsusega linna juba, ütleme, et selline, kuhu lendavad lennukid [naerab], samas bussühendus on jällegi okei, aga loomulikult, infrat saab teha paremaks. Tegelikult see maantee on ju nii-öelda...seal juhtub palju õnnetusi, see on ikkagi aeganõudev. Rongiliiklus on ka nagu ta on, eksole, et loomulikult seal annab teha tööd ja teha see kättesaadavamaks.

Aga kas Sa saaksid öelda, et kättesaadavus on probleem?

No minule ta ei ole probleem. Ma olen vist harjunud sellega, aga ma arvan, et küll, kui on suur konverentsikorraldaja, kes teab, et ta saab konverentsi teha näiteks Tartus ja Antwerpenis, mis on ka selline väiksem linn Belgias. Kui Antwerpenis on lennujaam olemas ja ta eeldab või teab, et sellega ta säästab kolm tundi maantesõitu, siis ta, ma usun, valib Antwerpeni.

Kuidas Sa hindaksid Tartu põhisihhturgudest pärit olevate reisajakirjanike ja –korraldajate teadlikkust Tartust? Räägime siis Soomest, Venemaast, Saksamaast, Lätist ja Rootsist.

Venemaa... puhtalt ütleme nüüd vaistu põhjal ja oma kogemuse põhjal ka, et Soome, Venemaa, Läti...kindlasti on seal kõvasti kõrgem, kui järgnevas kahes. Ma arvan, et Saksamaal on see isegi parem kui Rootsist. Miskipärast ma olen Rootsi suhtes skeptiline, sest Rootsist on juba Eestit tervikuna raske müüa. Ma arvan, et seal on teadlikkus kõige madalam. Saksamaal sõltub täiesti piirkonnast, aga ma arvan, et seal on sutsu grammikese võrra parem, aga mitte üldse hea ja ülejäänud kolm on täitsa okei.

Milline võiks olla Sinu meelest olla Tartu tüüpturist, kellele Tartul oleks midagi pakkuda? Kes võiks ta olla vanuseliselt ja mis huvidega?

Ma arvan, et see läheb laias laastus kokku terve Eesti tüüpturistiga, kui võtta just seda, mida meil pakkuda on. Ta on kindlasti üle keskea, ta ilmselt ei reisi lastega, ta reisib kas koos abikaasaga või üksi, ta on kultuurihuviline ja tal on ütleme sügavad teadmised ühest või teisest valdkonnast ja ta lähebki neid teadmisi otsima ja süvendama sinna, kus ta parajasti reisib - Tartusse näiteks siis. Kes on, , ma ei saa Tartu puhul öelda vist, et ta on väga maksujõuline. Tartus on väga kenad võimalused ka , ütleme mitte väga palju maksta ja saada väga head teenust. Selline, ma arvan, ta võikski olla.

Kui Sa praegu ütlesid seda, et võib maksta mitte nii palju ja saada head teenust, siis tuleks tagasi korraks nende takistavate faktorite küsimuse juured, et kuidas Sa hindad teeninduse taset Tartus?

Üldjoontes ma arvan, et see on hea. Ma arvan, et see on parem kui Tallinnas. Just sellepärast, et see on väike linn, inimesed on sõbralikumad ja hästi tore on see, et seal on hästi palju noori teenindussfääris, kes võibolla ei ole sellest vanast põlvkonnast, kes ei oska naeratada ja kena olla. Mina olen täitsa rahul, väiksed erandid välja arvata, aga see on igal pool niimoodi. Ma arvan, et 4+.

Rõõm kuulda. Kui ma küsisin, et kuidas Sa hindaksid Tartu põhisihtturgudest pärit olevate reisiajakirjanike ja –korraldajate teadlikkust Tartust, siis kuidas see teadlikkus võiks olla samuti põhiturgudest pärit turistide seas?

Ma ütlen sama. See on täpselt sama. Ma võin siia öelda ühe komplimendi juurde, et Eesti reisibürood üsna harva kiidavad midagi või kedagi, aga Tartut nad kiidavad, sest Tartu teeb regulaarselt neid õppereise neile. Nad ütlevad, et see on väga hea asi ja nad müüvad Tartut oluliselt paremini, kui nad teavad uusi kohti ja oskavad soovitada ja see on hästi positiivne. Teised vist ka teevad, aga ilmselt siis hüplikumalt ja mitteregulaarselt ja teised vist on pigem teie eeskujul hakanud tegema neid. Alguses ei teinud.

Milline võiks olla see sõnum, millega Tartu sellele tüüpülastajale, keda Sa enim kirjeldasid, läheneda võiks? Mis märksõnu see sõnum võiks kanda? Ma pean silmas midagi laiemat kui lihtsalt slogan. Mis võiks olla need asjad Tartus, millega teda kutsuda?

Võikski olla akadeemiline õhkkonda, väike kogukond, nutikad inimesed, hubasus, maalähedus.

Millised on Sinu jaoks need kommunikatsioonikanalid, kust Sa saad tagasisidet nii Eesti kui ka siis Tartu kohta?

No kuna minu töö on niivõrd spetsiifiline, siis ma saan öelda, et need on kindlasti inimesed, kes on osalenud meie FAM- ja pressireisidel, et sealt saan mina kõige väärtuslikumat ja tööks vajalikku infot, kuna nad on hästi kritiseerivad inimesed ja kui nad midagi tõesti head märkavad, siis nad alati ütlevad seda ja kui midagi on pahasti, siis seda öeldakse kohe kindlasti. Ma arvan, et need kaks peamist sihtgruppi ongi, mida ma saan kätte ja mida ma ka arvestan väga palju.

Mida võiks Sinu meelest Tartus parandada või arendada just turismiobjektidest, et Tartu reisisihtkohana atraktiivsem oleks?

Turismiobjektidest... No minu meelest teil on väga hästi toitlustusega, ma ei heidaks mitte midagi ette.

Mis on täpsemalt hästi?

Teil on erinevate kategooriate restorane, teil on täiesti tippklassi omad nagu Volga ja ma saan aru, et seal Antoniuses [hotellis] on ka nüüd mingi väike restoran või?

See on pigem nendele, kes seal ööbivad, muidu tuleb seal ette teatada.

Ikkagi Volga siis, on ju kena? Ja on ka selliseid hubaseid pubisid, restorane, mis on lihtsamad, et sa ei pea ennast väga pidulikuna tundma - igale maitsele Tartus praegu leiab midagi. Mõni aeg tagasi ma oleks võinud öelda, et hotellidega ei ole hästi teil, aga nüüd on aga see mure ka...ma arvan, et Tartu- suuruse linna jaoks on täitsa okei praegu. Mõned aastad tagasi, kui polnud Dorpatit, siis minu jaoks eksisteerisidki Pallase hotell, Barclay hotell, mis tol ajal oli nagu hästi kallis ja luksuslik ja kättesaamatu

ja siis võibolla Tartu hoste. , ei olnud tegelikult suurt midagi. Praegu on tulnud juurde asju ja on väga okei. Tartu on kena, puhas, seal on turvaline, ma isegi ei oska öelda, ma arvan, et teil ongi suurim asi lihtsalt selle välja kommunikeerimises, hea taseme hoidmises, mis Tartus ilusti olemas on.

Kas on midagi sellist, mis puudu oleks, mis turismiseisukohalt just oluline oleks?

Mul on raske öelda, kuna ma käin seal omainimese pilguga. Kas teil viidamajandus on korras? On vist olemas küll, eksole, et Toomemägi ja Raekoja plats ja...

Jah, selles mõttes on küll, aga mida näiteks Neil ette heitis, oli see, et bussijaamas ja rongijaamas, seal ei ole mitte midagi ja veel vähem inglise keeles.

Vot see ongi see, et ma käin seal nagu omainimene, ma ei vaata neid asju. Seda küll. Eriti, ma arvan, see raudteejaam, sest kui bussijaamas sa veel näed, kuhupoole minna või kus on mingid asjad, siis sealt sa ei oska kuidagimoodi linna minna.

Jah, ta on kesklinnast väljas kah. Aga äkki oskad Sa hinnata Tartu turundustegevust? Mida siin parandada annaks veel? Tõid välja selle, et rohkem väljapoole kommunikeerida Tartut.

Te võiksite natuke rohkem vaeva näha oma trükistega. See on kindlasti üks koht.

Sa pead silmas visuaalset poolt?

Jah. Kindlasti on veebileht hästi tähtis. Ja ma arvan, et mina Tartu turundajana suhtleks just ülikooliga ja nende kanalitega, et mitte minna püüdma sellist *a la* Londoni metrood, ma räägin praegu, eks, metafoorides, vaid just selliseid väiksemaid nišše ja selle kaudu suunata välja, vahetuslektorid ja kõik selline teaduslikum ja akadeemilisem pool. Ma ei tea, kas seda tehakse või ei tehta, aga...

Sellega tegeleb avalike suhete osakond. Meil on niimoodi ära jaotatud, nagu ma ise lõpuks olen aru saanud, et ASOL on ülikool ja muud sellised asutused ja lisaks siseturism ja meil on välituristid ja turismiettevõtted.

Siis võiks ka teievaheline kommunikatsioon olla parem, et inimesed teavad täpselt, et kes mida teeb, nagu praegu tuli välja. Seal on mingi kala sees vist, et üks ei tea, mis teine teeb ja vastupidi.

Aga kui asutustevahelisest kommunikatsioonist nüüd juttu tuli, siis kuidas Sa üldse hindad seda koostööd Tartuga EASi perspektiivist vaadatuna?

No mina isiklikust plaanist hindan väga heaks. Kui mul oleks öelda, siis ma kindlasti ütlen ka, aga mina olen saanud alati info kätte ja isiklikult ma ei oskagi midagi pahasti öelda. See on hästi okei. Te olete alati aktiivsed just võrdlusena teiste maakondadega, kus nagu infot tuleb välja pressida ja oodata, et , paku mulle midagi, et miks ma peaks tooma sinna kedagi vaatama ja siis vastus on see, et me tellime teile giidi, eksole. See pool on nagu hea ja samas teil on ka muidugi tootepakett korralik. Teil on, mida pakkuda. See ei ole otseselt kriitika või mis ei oleks halb, aga ma ei saa...kas ma ise ei ole süüvinud või ma ei saa aru, et kes siis täpselt mida teeb. Kui ma tean, et on olemas Aitel [Käpp] ja on olemas Kairi [Ustav] ja siis aselinnapea ja nii edasi. Turismifunktsioon on võibolla natuke hägustunud, siis on SA Tartumaa Turism. Kõiki neid rakukesti tundub olevat hästi palju, aga , minu tööd see otseselt ei sega nüüd.

Milliste turismiliikide arendamiseks näed Sa Tartus võimalusi? Millel baas oleks justkui olemas, aga mida võiks...

Kindlasti see pereturism, ma arvan. Et ta [Tartu] on selline lastesõbralik ja parke täis ja rohelist täis linn ja seal on juba paar väga kihvti asja, jäähall ja AHHAA. Sealt kindlasti annaks veel edasi minna ja seda ka kindlasti rohkem kommunikeerida inimestele. See kindlasti on üks asi.

Kuigi see küsimus on mõeldud pigem Tartu turismiekspertidele, aga Sina oled ise ka pooleldi kohalik, et siis kui sa mõtled viie aasta perspektiivile, siis kas ja kuidas Sa näed muutust Tartus?

Ma kindlasti näen muutust sellel taustal, et kuidas Tartu on muutunud viimase viie aastaga, mis on täiesti oiuline ja üle ootuste minu jaoks. See, mismoodi on juurde ehitatud asju ja infrat ja konverentsikeskust ja kogu linn muutub. See on hästi kiire minu jaoks ja kui ma praegu Tartus ringi käin, ma näen, et jätkuvalt tehakse juurde ja arenetakse, kuigi see majanduslik seis on nagu ta on, aga see pole seisma jäänud Tartus. Ma arvan, et kindlasti muutub edasi. Tartu kasvab, Tartu areneb. Ma ei tea, kas ta rabeleb välja sellest provintsistaatusest, üldse mitte halvas mõttes, provints ei ole üldse mitte paha sõna, aga ta kindlasti ei ole üldse enam see, kes ta oli vanasti.

Arvad Sa, et ERMi ja AHHAA- keskuse loomised võivad olla olulisteks faktoriteks, mis küllastajate arvu suurendab?

Jaa, loomulikult. Muidugi. No ERM- sõltub, kuidas ta ennast jälle turundab, eksole. ERM sellisel kujul, nagu ta praegu on...ta on küll läinud paremaks, aga AHHAA puhul ma olen kõvasti rohkem positiivne ja ootusärevam.

On Sul endal midagi, mida Sa tahaksid lisada või mis jäi küsimata?

Ma ei teagi, vist ei ole. Äkki midagi pärast tuleb? Siis ma räägin Sulle.

Sobib. Aitäh Sulle!

Lisa 5. Kairi Ustaviga tehtud intervjuu transkriptsioon

Alustaks siis sellest, et Sinu jaoks millised omadussõnad sobiksid Tartut kirjeldama?

Nagu Tartu tunnussõnad, sa mõtled?

Mitte niivõrd tunnussõnad, vaid kui Sa mõtled Tartu peale, siis kuidas see linn Sulle tundub, täiesti isiklikust vaatepunktist?

Kindlasti sõbralik, seda kõik meie välistudengid ka ütlevad, et hästi sõbralik linn on ja turistid. Roheline-seda ütleb meie linnapea.

Aga milline Tartu Sulle endale tundub?

No, kui Sa lähed sinna Toomkiriku vaateplatvormile ja alla vaatad, siis ongi ainult üks suur mets. Kindlasti ta on rohelisem kui mõni teine linn.

Eestis?

Jah. Ja jõelinn. Aga ta ei ole kindlasti mitte kuurortlinn, kuhu kõik läheksid puhkama. Et on ikkagi ülikoollinn peamiselt. Noorte linn. Hea elu keskkonnaga linn.

Mis temast hea elu keskkonnaga linna teeb?

Sest siin on aega inimestel rohkem, kõigil ei ole ainult raha ainult. , ongi hea elu keskkond- hea lapsi kasvatada, hea töö käia. Kõik on balansis, nii vaimsed väärtused kui rahalised väärtused.

Hea lapsi kasvatada - kuidas Sa seda põhjendad?

Kui Sa elad Tallinnas, siis sa väga julgelt ei saada oma last õue õhtul. Või kuidas koolist trenni saada. Ta on parajalt väike linn- 100 000 elanikku, ühest linna otsast teise saab ka autota hakkama ja nagu ongi, et turvaline. Kõik on olemas. Ei ole väike, ei ole suur.

Tartu kui reisisihtkoht- kuidas see Sinu meelest erineb teistest Eesti populaarsetest reisisihtkohtadest?

Selle poolest erinebki, et ta on nagu puhkamiskoht kultuursele inimesele. Saartel on ju põhiliselt spaad, Pärnus on spaa ja meri. Tallinnas on lihtsalt, et ta on Eesti pealinn, aga Tartus on kõige tihedam kultuurielu. Mingi uuringu järgi on meil kõige rohkem kultuuriüritusi elaniku kohta. Rohkem kui 4000 kultuuriüritust aastas. Ja siis muidugi ongi see konverentsiturism...ülikool, välisüliõpilased... Tullaksegi siia kui ülikoolilinna.

Aga kas peale nende kultuuriürituste on veel midagi, mis Tartust kultuuriinimesele sobilikult sihtkoha teeb?

Ülikool ka. Eesti vanim teater Vanemuine. Siinsed laulupeod, mis Tartus aset leidsid. See ongi nagu kultuurihäll. Kirjanikud ja siis kõike see vaimne pärand, mis siin on teadlased, onju. Need tulevad ka ülikoolist tegelikult. Baerid, Skytted.

Kas Sinu meelest see, et Tallinn Euroopa kultuuripealinnaks valiti, võiks nõrgendada Tartu kuvandit kultuurilinnana?

Ma ei usu. Ikkagi- tulevad Tallinnasse, tulevad Tartusse ka. Maailmakaardil ta ju ei nõrgesta. Võibolla eestlaste jaoks. Samas ega Tallinn ise ütleb ka, et ainult Tallinn ei ole, nad teevad ju koostööd Pärnuga, Tartuga, teiste linnadega ka. Tallinn on ikka pealinn ja jääb alati number üheks.

Tartu brändiga olete te nüüd ametis olnud, aga Sinu isiklikust vaatepunktist lähtudes, et milline see Tartu bränd võiks olla Sinu ideaalis?

Tartu bränd..., et on vaja eristada ju, siis Tartu bränd on Tartu vaim, aga mis see vaim laiemalt on see on see elukeskkond siin, ülikoolielu, kultuurielu, ajalugu.

Ja kui inimesed mõtlevad Tartu peale, siis need on need märksõnad, mis neile võiksid kohe seostuda?

Sest see on see, mis meid eristab muust maailmast ja Eestist kindlasti.

Kui rääkida nüüd kommunikatsioonikanalitest, mille kaudu jõuab tagasiside Tartu linnavalitsuse avalike suhete osakonnani, siis kui jätta välja statistika, siis kust te saate tagasisidet selle kohta, kuidas turistid ennast siin tunnevad ja mida nad Tartust arvavad ja nii edasi?

Kõigepealt on need uuringud, mida teeb EAS iga aasta, siis üle kahe aasta... no üle aasta siis on kolm korda nüüd tehtud seda suvekülastaja uuringut. Siis eelmisest aastast me ostame regulaarselt neid mobiilposicioneeringu uuringuid ja andmeid. Tagasiulatuvalt 2005. aastast vist? Need küsivad, et miks te tulite, kust te saite infot, mida te siin teete: kas te lähete shoppama või kultuuri nautima jne? See mobiilposicioneering on statistiline ja näitab, palju käib siin inimesi, ka neid, kes ei jää siia ööseks, mis muidu majutusandmete statistikas ei kajastu.

Kui palju Sul endal on kokkupuudet selliste info vahendajatega, kes on turismiajakirjanikud või reisikorraldajad?

Varem neid käis hästi palju meie kaudu. Nüüd nad on rohkem hakanud SATTi kaudu käima. Siis ma olin muidugi vähe aega veel, kui nad meie kaudu käisid - aasta aega olin olnud. Aga siis ikka küsisime, et miks te arvate, et miks peaks turist tulema ka Tartusse ja mitte Tallinnasse ainult? Ja siis nad ütlesid, et sellepärast siin näeb nagu päris Eestit.

Milles see väljendus?

Et selline ongi eestlane ja selline ongi Eesti elu, sest pealinnas on ainult uhked majad, uhked autod, inimestel on kiire ja sa ei jõua nagu inimese tuumani.

Kas seda võiks kuidagi tulevikus kajastada selles kommunikatsioonis ka, mida turistidele suunatakse?

Eks me oleme teda kajastanud ka, aga , ongi, et kellele sa mida kajastad. Kuna meil ei ole kokku lepitud, et mis see Tartu bränd on ja kõik ei räägi ühte juttu, siis kord räägitakse, et Tartu on ülikoolilinn, kord on ta hansalinn, kord on tõeline Eesti.

Aga kuidas te kõik need erinevad identiteedid sellise ühise mütsi alla kavatsete panna?

Sellepärast see vaim ongi hea, et vaimu alla saab panna nii kultuuri...kõige ehtsama kultuuri- teatrid ja... siis saab panna ülikooli, siis saab panna kõik selle vaimse pärandi ajaloost mis meil on.

Saan ma eelnevast lähtudes õigesti aru, et Sulle see Heade mõtete linna *slogan* meeldib?

Jah. Selle alla mahub nii palju; näitab, et ta on innovatiivne.

Milline Sinu arvates võiks olla Tartu põhisihhturgudest päris reisikorraldajate ja ajakirjanike nägemus Tartust kui reisisihtkohast? Ja kui teadlikud nad üldse on siinsetest reisimisvõimalustest?

Oleneb reisikorraldajast vist? No, kui nad on käinud siin, on nad kõik rahule jäänud.

Aga kui sa mõtled mõne konkreetse, näiteks Soome turu peale üldiselt, siis kuidas sa iseloomustaksid nende teadlikkust? On see teadlikkus olemas või on see pigem vähene?

Soomlased vast ikka teavad Tartut. Oleneb linnadest vast. Tampere, Turud- need teavad kindlasti. Meil on kolm sõpruslinn ju Soomes. Venemaal näiteks käisime messil, siis kõik, kes on vanemad, on kõik käinud siin vene ajal Tartus. Noored enam ei pruugi teada nii väga.

Aga näiteks Läti?

Lätis teeme me sel aastal kampaaniat, sest teavadki vähe. Teavad need vanemad, kes on käinud vene ajal ja siis nooremad, kes on seotud korporatsioonidega, aga kindlasti on vaja tõsta teadlikkust. Sakslased teavad just ajaloo pärast ja hansalinna pärast.

Aga kuidas peaks erinevatele sihtturgudele lähenema? Kas ühtse sõnumiga või peaks see erineva sihtturgude kaupa?

Peaks küll olema ikkagi erinev. Et keda mis asi siin Tartus tõmbab. Sakslasi ei huvita võibolla see, mida venelasi. Kõigil on omad juured. Venelastele räägime siin Puškinist ja sakslastele räägime hansalinnast ja saksa ajast.

Et peaks siis leidma ühiseid jooni, seda, mis seob?

Jah. Soomlased tulevad üldse siia võibolla hinna pärast. , enam ei tule tänapäeval nii väga, aga vanasti. Hind oli soodne.

Milline on Sinu meelest Tartu tüüpturist? Mis huvidega, mis vanuses?

Ma usun, et neid on igas vanuses. Sellist kindlat ei ole. Noored käivad sõpradel külas ja ülikooli pärast. Noorusliku hingega inimestele, hoolimata vanusest. Sest siseturistid, neljakümnesed need käivad jällegi, , ütleme et vanemad kui noored, käivad jällegi ülikooli juurte pärast või vanadel tuttavatel külas. Peaasi, et on noore hingega, sest meil on ju 40% elanikkonnast noored, et üks ülikool ja noored loovad sellise imidži siin, sellise *feelingu* [tunde- autori märkus], et ... see on noorte linn.

Kas Sa arvad siis, et igale vanusegrupile on Tartul midagi pakkuda, erinevaid turismiatraktsioone ja...?

Jah. Noortele seiklusi ja romantikat, vanematele inimestele neid muuseume jagub siin. Toomemäe ja Emajõe.

Kuidas Sa hindad kohalike elanike kommunikatsiooni väljapoole? Milline on selle olulisus, kuidas tartlased Tartut näevad ja kuidas nad seda väljapoole kajastavad. Kas siis oma sõpradele, koostööpartneritele jne?

Minu arust on tartlased hulga patriootlikumad või truamad oma linnale kui teised eestlased. Kõik, kes on tartlased, on hästi uhked selle üle ja taovad rusikaga rinna peale, et ma usun, et iga tartlane kiidab Tartut.

Kuidas Sa arvad, et kohalikud elanikud turistidesse suhtuvad? On nad sõbralikult meelestatud nende suhtes?

Kindlasti on, sest turistid toovad meile raha ju. Iga loll peaks sellest aru saama, et turistid on meile kasulikud. Aga on muidugi olnud intsidente nende mustanahalistega...plaanis on...meil oli ju ka ülikooliga mingi mitte kampaaniat, aga sallivus..., teadvustada, et see, et sa teistsugune oled, et see... teeb meid just rikkamaks, kui tuleb teise nahavärviga või teisest rahvusest.

Kas see on just suunatud...või tuleneb see nendest intsidentidest, mis siin juhtunud on?

Neid on nii vähe olnud, aga lihtsalt ajakirjandus võimendab neid üle. Võibolla kuskil mujal Eestiski on mustanahalistel olnud probleeme ja siis öeldakse, et nagu Tartus, et ..rassismipealinn.

Kas see rassismipealinna klišee, mille Sa just välja tõid, võiks see olla üheks ohuks, mis raskendab positiivse kuvandi loomist Tartust?

Võib küll. Ja just nende pärast, et välisüliõpilased palju võibolla ei julge tulla siia, sellepärast, et kuulevad, et Tartus on probleeme.

Kuidas Sa hindad põhisihthturgudest pärit lõpptarbivate teadlikkust Tartust?

[Mõtleb]. Siin on jälle nii erinev, et kes on viitsinud rohkem kodutööd teha või kelle on varasemad sidemed Tartuga, teab rohkem.

Et kontaktide olemasolu siin võib olla üheks faktoriks, miks inimesed tulevad siia?

No vähemalt küsitluste järgi on ka, et alati on esimesel kohal olnud sõprade või sugulaste külastamine.

Kuidas võiks üks turist, kes Tartus viibib, ennast emotsionaalselt tunda?

Ta tunneb ennast siin noorena, armub uuesti. Käib meie ohtrates välikohvikutes suvel ja erinevates rahvusköökides, siis käib Vanemuise teatris, teistel üritustel. Ööbib hea tasemega hotellis, meil on palju uusi hotelle siin. Kõik naeratavad, on õnnelikud.

Ta tunneb ennast hästi siis Sinu arvates?

Jah.

Aga kas klienditeenindajad ka naeratavad?

No ma ei tea, see meie klienditeenindus, , vahel on nurinat olnud, aga kui ise käid, siis on küll heal tasemel.

Seda sa siis ei peaks üheks takistavaks faktoriks positiivse kuvandi tekkimisel?

No noored muidugi ei oska vene keelt, nad oskavad ainult vene ja inglise keelt, et võibolla vene turistile on siin raskem. Menüüd on ju enamasti, vaata, ainult eesti ja inglise keeles. Aga samas viisakusest ei peaks puudus olema. Vahepeal, vaata, oligi et hästi palju töajõudu oli puudus, siis lasti see lattu madalamale. Igaüks sai ettekandjaks ja teenindajaks, aga nüüd on jällegi... saab nagu rohkem nõuda inimestelt. Ja ettevõtlusosakond teeb meil iga aasta neid..., koolitab neid ettevõtjaid ja on õppefilmid tehtud.

Millise puhkusetüübi jaoks on Tartu Sinu meelest sobivaimaks reisisihtkohaks?

Endiselt kultuurseks.

Aga näiteks perepuhkuseks?

Lastega on siin küll teha. Mänguasjamuuseum ja liuväljad, lodjasõidud.

Aura äkki?

Muidugi. Muuseumides on lastele paketid. Antoniuses.

Aga on selliseid asju ka, millest perega reisija siin puudust võiks tunda?

Ei tea, kas näiteks lasteine on söögikohtade menüüdes?

No kui ma ise seda söögikohtade trükist tegin, siis seal sees olevatel valdavalt küll on.

Siis on hea, sest näiteks kui ma käisin Rakveres selles uues spaas ja õhtul restoranis söömas, siis neil ei olnud lastele eraldi menüüd ja kui praed on üle kaheksa krooni, siis mis see nelja- viie aastane nüüd hindab seda kaheksakroonist praadi. Ta tahab ikka oma pitsat või viinerit saada.

Aga midagi muud?

Kõnniteed meil on, kus lastega kõndida. Ma ei tea, mõnus kesklinn ka. Lased lapse lahti, ise istud kohvikus ja...

Aga citybreak?

Nädalavahetuseks teisest riigist...Nojah, oleneb, mille jaoks inimesed tulevad siia. Kui nad tulevad mingi ürituse pärast konkreetselt, siis on mõistlik. Kaubanduskeskusi meil ka on.

Neil tõi näiteks põhjendas seda, miks Tarty citybreakiks ei sobi, sellega, et siia tulek võtab liiga kaua aega.

No, nüüd ju sügisest hakkab lendama Stockholmi lennukid meil, siis see ei võta üldse kaua aega. Sest üks Rootsi reklaamiagentuur ütles mulle, et me peaks Tartut reklaamima niimoodi, et sama raha eest, millega

sa käid Stockholmis hambaarstil, tuled reedel perega siia, käid hambaarstil ja saad sama raha eest veel nautida turismiteenuseid ja pühapäeval lähed tagasi otse tööle. Et see on paar tundi.

Mis sa loodusturismi kohta ütleksid? On siin võimalusi selleks?

Linnas endas vast ei ole nii palju, kui maakonnas on. Matkarajad ja vibulaskmised ja tünnisaunad ja kanuumatkad, linnuvaatlemine.

Aga kuidas Sa arvad, et see inimesele kättesaadavaks tehtud on? Kui meil see viimane koosolek oli seoses Rootsi lennuliini avamisega, siis Marika tõi välja selle, et loodusturismi on raske promoda, kuna meil ei ole sellist teenusepakkujat, kes korraldab inimesele selle reisi.

Ma tean, et seal Haapsalus on mingi firma... oli Haapsalus? Me just käisime eelmine kevad Kajaga. Seal oli üks firma, kes korraldas linnuvaatlusi ja ta müüb Tartut ka. Ja tal messidel on kaasas paksud kataloogid, kus on ka Tartu sees, aga ta ei ole Tartust.

Aga kui kerge temani jõuda on?

Ta käib ka messidel ja ta on EASi käest saanud toetusi.

Kas Sina näed seda teenusepakkuja asja näed takistusena, et keegi võtaks selle inimese ja viiks ta soomatkale näiteks?

Aga kas loodusturistid ei taha rohkem ise üldse käia? Et saab oma selle trükise kätte ja seal soos kas on vaja mingit giidi? Siis siinsamas Tartu lähedal on need kalakasvatavad. Nad ütlesid, et neil käib hästi palju linnuturiste vaatlemas vist. Kus on kala, on ka linde.

Mida sa *incentive*puhkusest arvad? Kas selleks on Tartus võimalusi?

Need on konverentsidel need pre- ja posttuurid?

Jah, sinna alla saab ka panna. Premiareisid põhimõtteliselt.

On mingid mõõklejad seal...

Ma ei tea, kas sa räägid nüüd sellest viikingiprogrammist?

No see on nendes trükistes ka. Tarbatu või mis nad on. Ma ei ole ise neid näinud. Aga needsamad Antoniuse gildi paketid või lodjasõit. Minu arust need Antoniuse paketid on küll väga head. ERMi paketid...

Kui sa nüüd kokku võtaks, siis kas sa arvad, et *incentive* on selline puhkusetüüp, milleks Tartus on võimalusi või vajab see pigem arendamist?

No Tallinnas on kindlasti oluliselt rohkem võimalusi.

Et siis pigem areneme?

Jah, areneme.

Aga ma laotan Sinu ette nüüd erinevaid Tartu trükiseid ja palun sul neid hinnata, et milline visuaalne üldpilt Sul tekib?

Osad on nagu siga ja osad on nagu kägu. See on see meie bränditeema, et meil ei ole ühtset kujundust ja okei, Sul hetkel on siin SATTi ja ASO trükised, aga kui oleks veel kultuuriosakonna trükised ja ettevõtlusosakonna trükised, siis oleks veel täiesti kirju. Kindlasti see ei näe välja nagu ühe linna trükised.

On see probleem?

Muidugi. Sellepärast me seda brändivärki ka ajame. Kaja on nüüd, vaata, kaks aastat teinud oranžid trükised ja on ühtemoodi, aga meie osakonnas ka ju teevad kõik erinevaid trükiseid ja kõik on erinevat moodi.

Kui Sa peaksid siit visuaalse mulje põhjal valima mingeid trükiseid, mis Sulle meeldivad, siis millised Sa valiksid?

See Vene talvekampaania trükis on ilus, sest mul on tuttav poiss siin peal, aga vaata see jälle ei lähe nende teiste teie trükistega kokku. Soome oma oli ka samasugune. Seda jalutuskäik kesklinnas läheb meil hästi palju, seda me tellime mitukümmend tuhat aastas. Üks asi, et ta on tasuta ja teine, et ta on hästi informatiivne ka. Aga see ei ole algusest saadik meeldinud mulle, et nad on kõik eri moodi. Ja, see on hästi tore, et SATTil on enamvähem ühte moodi kõik, et on oranžiga, aga samas ma arvan ka, et Tartu visuaalne identiteet peaks olema oranž, et me võtame nüüd SATTi järgi ja teeme kõik Tartu trükised oranžiks. Peaks olema samad kujunduspõhimõtted, kas kõigil oleks logo ees või šrift sama või... midagi peaks olema ikka ühtemoodi.

Aga kas värvitonaalsus peaks olema ka sama?

Aga no näiteks kui inimene küsib, et miks Tartu on oranži värvi? Miks kõik Tartu asjad on oranžid? Paljud on ju turismitrükised, aga paljud on imago trükised. Turismi omadele on see, et sa lähed messile, teil on see stand onju oranž. Trükised on oranžid, torkab hästi silma. Aga mingite muu, mis meil on. No miks peaks imago trükis oranž olema?

Kuidas Sa selle ühtse joone leiaks?

Näiteks panekski... kunagi päris ammu, kui [Tiina] Viirelaid tegi meie logisid, siis ta tegi ka nii, et igal sellel trükisel oli üleval see...või all see triip selline. Ja kõigil pidi olema logo ees. Aga siis hakkas juba SATT, et ei tahtnud enam logo panna. Näed, siin on ilma *sloganita* logo Tartus näeme! Siin ei ole midagi, onju. Et, kui ta on linna trükis, siis tal peaks olema kasvõi logogi esilehel. Et oleks näha, et kes on teinud.

Aga näiteks praegu kasutatakse Tartu trükiste puhul mõlemat logo ja mulle tundub, et seal ei ole mingit reeglit, et millal millist, vaid et see on trükise tegija valida.

On jah.

Kas te siis plaanite selle brändi loomisel kooskõlastada, et kus mida kasutatakse?

Jah.

Kuidas Sa ise nendesse logodesse suhtud? Näiteks kui Sa vaatad Tartu heade mõtete linna logo ja sloganit, siis mida see Sulle ütleb?

Kumb?

Slogan hetkel.

Slogan on...nagu ma enne ütlesin, et siia alla mahub nii palju asju. Innovatiivne, head mõtted, ülikool, avatud.

Aga logo?

Logo, no siit võib otse välja lugeda need ülikool, sambad, klassitsistlik stiil, Emajõgi. Aga logo on liiga lapsik ja liiga värviline ja liiga nagu vanaaegne.

Ja mis suunas te muudate seda?

Tehakse uus logokonkurss.

Aga hetkel mingeid kindlaid ideid ei ole?

Ei ole.

Aga siis Tartus näeme! - logo?

See sai tehtud siis, kui ma tööle tulin, et meelitada eestlasi suvel Tartusse.

See oli siis siseturistile mõeldud?

Jah. Et see Tartu on ikka ülikoolilinn ja kevadel lähevad kõik minema, sügiselt tulevad tagasi, aga suvel pole Tartus midagi teha. Ja siis selle jaoks sai tehtud see Tartus näeme logo. Ta nagu koondas enda alla kõik need Tartu kultuurisündmused, mis suvel toimuvad, ja kõik need vaba aja veetmise võimalused. Siis me reklaamisime Tartut välja niimoodi. Ja nüüd see logo on...kampaania on igal suvel, aga logo on läinud juba laiematesse massidesse. Hästi paljud kultuuriürituste korraldajad kasutavad seda Tartus näeme logo ja sihtasutus [Tartumaa Turism] ka enam seda Heade mõtete linna logo praktiliselt ei kasuta. Ta hästi sobib turistile lõpphüüdeks, et Tartus näeme!

Sa just ütlesid lõpphüüdeks, aga kas Sinu meelest sobib see ka turistile, kes Tartus midagi veel ei tea?

Neile kindlasti see heade mõtete linn rohkem, et hakkab tekkima küsimusi, et miks selline *slogan*, et miks heade mõtete linn ja sa saad kohe hakata rääkima Tartu ajaloost ja ülikoolist. Tartus näeme läheb jällegi hästi kokku selle Welcome to Estoniaga. Tartus näeme! Et kui sa teed trükise ja kirjutad, et meil on siin see ja see ja see, siis paned, et Tartus näeme!.

Siis see Tartus näeme! logo peaks justkui kokku käima mingi muu infoga?

Ongi need... vot, me alati reklaamime, et Tartu on romantiline, Tartu on lapsesõbralik, Tartu on teatraalne. Me räägime sinna juttu juurde ja siis on lõpuks see Tartus näeme! Ja sellepärast ongi, et ei pea

nagu rohkem ütlema, et see on mõeldud siseturistidele, aga nüüd ta on läinud, jah, laiemale kasutusele. Maraton kasutab ka aeg- ajalt, et rajal näeme! või Tartus näeme! Ta teeb reklaami ära ja siis näitab Tartus näeme! Kõigile jääb meelde.

Aga kui inimene ei tea, et kes või mis on Tartu, siis temale on võibolla raske mõista seda Tartus näeme?

Jah, .. no inimene, kes ei tea, mis on Tartu, ei loe siit logost ka välja ei lotja ega Jaani kirikut ei suudlevaid tudengeid ega Kaarsilda ja...

Aga võib siis öelda, et seda logo on mõtet kasutada nende puhul, kes juba teavad Tartust midagi?

Aga see oligi ju nii mõeldud, et see on eestlastele, kes teavad, mis on Tartu.

Ma peangi silmas seda, et kui ta algselt oli mõeldud ainult eestlastele, et kuna ta on levinud ka nüüd välituristidele.

No, samas kui trükis ütleb ära kõik Tartu kohta, siis ta jällegi sobib hüüdlauseks lõppu, et Tartus näeme! Sest ega see heade mõtete linn sulle ka kohe midagi ei ütle. Sa hakkad ikkagi... see tekitab huvi, et sa hakkad pärima, et mis mõttes heade mõtete linn?

No see linn selle *slogani* lõpus ütleb ära, et see on linn ja head mõtted iseloomustab mingil määral seda linna. Nagu Sa ütlesid, et kannab seda vaimsust edasi.

Kui inimene hakkab niimoodi mõtlema ja analüüsima, aga kui ta jalutab sealt messilt läbi, siis ta saab ikkagi aru, et Tartu on mingi koht. Aga muidugi on see, et paljud arvavad, et Tartus näeme! ongi Tartu uus logo või *slogan*. Et nad on natuke hakanud konkureerima.

Kust Sa sellist tagasisidet oled saanud?

Siis kui me tegime neid brändiintervjuusid, et Tartus näeme! logo ja... et ta on nagu alabränd, aga siis mõned mõtlesid, et see ongi Tartu uus logo. Just eelmise nädal ka veel kuski, et: „Mis mõttes? Teil on ju olemas uus logo?”.

Selge, aga nüüd edasi minnes küsiks, et milliseid turismiobjekte Tartus võiks parandada või arendada, et linn reisisihtkohana atraktiivsem oleks?

Kui nüüd kõik unistused täituvad, et ERM tuleb Tartusse, kui meil ERM on Tartus, siis meil on trump tagataskus. Kui AHHAA- maja saab valmis. Need on sellised hästi suured turismimagnetid. Jaani kvartal töötab juba edukalt ja kui saaks selle Emajõe kah kuidagi... saaks mingid laevad sõitma või midagigi toimima. , kasvõi mingid aerupaadid ja vesirattad ja saaks elu jõe peale. Meil on küll hästi uhke, et 10 km Emajõe linnapiires, aga kui seal ainult üks vana Pegasus sõidab ja ei ole kindel, et kas seegi sõidab, et mis sellest jõest siis? Pigem lahutab inimesi, kui liidab.

Aga kas midagi on linnas puudu ka, peale nende, mida Sa juba mainisid ja mis enam- vähem kindlalt tulevad.

Tean, et Tartu vald tahtis teha seda Lottemaad, et oleks mingi suur lastemagnet. Mänguasjamuuseum on küll hästi ainulaadne, aga käid seal ära paar tundi. Oleneb lapse vanusest ka, aga mingi selline

Vembutembumaa või Lottemaa, kus oleks lastel aktiivset tegevust. Sest laste jaoks ei ole vanematel kunagi rahast kahju.

Kas selliste n-ö lisaväärtustega nagu hotellid ja kohvikud on kõik korras hetkel?

Minu arust on meil kohvikuid terve raekoja plats ju täis, ma usun, et rohkem kui Tallinnaski ja välikohvikuid ja erinevate köökide kohvikud ja hotellid on meil ka ju täiesti uued ja värsked ja parema kvaliteediga kui vanas Euroopas.

On neid igale reisijatüübile alates seljakotirändurist kuni luksuse jahtijani?

Neid odavamaid kohti võiks muidugi rohkem olla, just nendele seljakotireisijatele ja näiteks nendele kámpinguturistidele, kes autoga tulevad.

Kas Sinu meelest on kámpingukohtadest puudus Tartus?

Esimene koht on ju alles Elvas alles, seal Waide motellis. Linnal oli plaanis ehitada sinna Emajõe ja kanali vahele, aga siis seal leiti jälle paar tähtsat rohuliblet, mida ei tohi hävitada. Ja see oli hästi investeringuid nõudev projekt ka ja iseasi, palju see tagasi toob. Sinna on haldajat peale raske leida, et kui isegi linn investeerib sinna ja EAS on ju miljoneid...et lõpuks need karavanituristid käivad seal kevadest hilissügiseni, aga ülejäänud ajal peab ka keegi valvama ja korda pidama seal. Peab olema kõikidele tartlastele ka jalutusala, et sa ei pane väravat lukku, et nüüd on ainult karavanituristid siin. Aga neid odavamaid kohti võiks küll olla. , nüüd tänu sellele majandussurutisele on läinud hotellide hinnad mõistlikuks. Tegelikult on ikka väga kallid, et 1000 krooni on keskmiselt tuba ju. Nüüd saab peaaegu poole odavamalt.

Kas täiskasvanutele mõeldud turismiatraktsioone on siin piisavalt? Kas täiskasvanud turism leiab tegevust siin?

Täiskasvanutele ongi ikka rohkem need kultuuriüritused, ma arvan. Või siis tuttavad ja sugulased. , kes tuleb väiksemast linnast, tuleb siia shoppama, aga tallinlane ei tule siia shoppama ka ju. Ja muuseumites, et... meil on nagu muuseumitelinn, aga mitmes muuseumis Sa ise aasta jooksul käid?

Váhe, tuleb tunnistada. Aga mis võiksid Sinu meelest olla need faktorid, mis võiksid takistada Tartu kui reisisihtkoha positiivse imago loomist? Teeninduse jätsid Sina nüüd välja, aga on ehk mingeid muid faktoreid?

Ma usun, et kõige rohkem mõjub meile halvasti see, et me ei ole káttesaadavad. Ei lennukiga, ei rongiga, ei vettpidi ja maantee on ka niimoodi, et talvel ainult laibad ongi teel. See ongi minu meelest põhiline probleem. Kui juba siin oled, siis on minu arust täitsa áge linn, aga siia saamine võib tuju nii ára rikkuda. Ja võibolla siis ongi, et oleneb, mis maalt keegi tuleb, et keeleoskus. Et vene keelt eriti ei räägita. Ja samas need rassismiprobleemid, mina ei tea, et kui olid need Pronksiööd, siis Tartu oli jumalast rahulik. Venelased ja eestlased pidasid koos tudengite kevadpäevi ja... Tartu on oluliselt sõbralikum linn kui Tallinn.

Iseasi, kas see Tartu rahulikkus kuidagi vene meedias ka kajastus või kajastus ikkagi see, et Tallinnas on rahutus.

Jah, sest ega ei ole siin nii, et on venelaste ja eestlaste peksmisi. Lihtsalt alati kui on mingi mustanahalise värk, siis see kohe võimendub üle. Ma usun, et igas teises linnas on neid sama palju, aga kuna Tartu on paar korda saanud sellega meediasse, siis kõigil on meeles, et: „Aa Tartu- seal saab peksa”.

No see on selline kliše, mis on levinud.

Jah, midagi peaks tegema, et seda muuta.

Kas selliseid klišeid, mis võiksid Tartu mainet kahjustada, on veel?

No üks oligi, milleks sai tehtud see suvekampaania, on see, et Tartu on suvel väljasurnud linn. Ma usun, et seda enam ei usu keegi. Ma arvan, et see on murtud, sest üle- eelmine aasta tõusis 25% suveturistid võrreldes 2006. aastaga ja nüüd tõusis jälle mingi 17- 18%. Samas kui Pärnud ja Tallinnad ja teised linnad langevad. Ma arvan, et kui meil oli 8 linnas välisreklaamid ja raadios 2 aastat, et inimesed on aru saanud, et siin on ka suvel teha midagi.

Kas see kampaania jätkub ka nüüd?

Jah. Eriti kui vaatad Eesti ilma siis, mida sa seal mere ääres ikka teed, kui vihma ladistab? Aga meil on üritusi ikka.

See on siis nagu Tartu tugevus, et siin on muud ka teha kui...

...mõttetult ringi jalutada, jah.

Kas see, et Tartul ei ole olemas sellist ühtset brändi ja inimeste teadvuses ei ole kujunenud mingit ühtset ideed Tartust, siis kas see võib olla takistuseks?

No ütleme, et kui tehakse ära nüüd see bränd, läheb ikkagi õudselt kaua aega, et kõikidele inimestele see ära rääkida ja kõik inimesed hakkaksid ühtemoodi seda edasi rääkima.

Eks see olegi pikaajaline protsess.

Jah, et eks see eesmärk ole, aga et takistuseks...[mõtleb] mingil määral kindlasti, aga ma ütlen, et isegi, kui see tuleb, võib minna aastaid. Vaata, Welcome to Estoniagagi...Positiivsete üllatuste maa. , mingil määral on takistuseks, aga mitte nii oluliselt. Peaasi, et meie räägime sama juttu, ma mõtlen näiteks teie, kes te käite messidel, võtate reisikorraldajaid ja ajakirjanikke vastu ja siis meie. Aga, et iga tartlane saada rääkima sama juttu ja iga..., kes võõrustab ja võtab vastu Tartus külalisi, iga ülikooli töötaja, iga linnavalitsuse ametnik. See on palju raskem protsess, kui see brändi loomine.

Aga järgmine küsimus ongi seotud koostööga erinevate asutuste vahel, kes kuidagi siinse turismiga seotud on. Kuidas Sa seda hindad?

Ma arvan, et see koostöö on kindlasti läinud paremaks paari viimase aasta jooksul. Varem SATT ei teinud nii palju koostööd linnavalitsusega ja , neil ei olnud ka oma osakonda, teenistust. Ja ülikooliga on meil ka päris tihti seal Virve Vihmaniga koosolekud, kuidas Tartut koos müüa ja teha. Ja SA Lõuna- Eesti Turismiga vähemat meie teeme küll päris tihedat koostööd ja teiega ka ju. EASiga täpselt...no seal on igasugused need koosolekud ja eelnõud. Meie saame siis kui neil eelnõu on juba ette valmistatud, või

määruseelunõu, aga meie seal ju ei käi koosolekutel. Kaja käib. Koostöö võiks alati parem olla ja tihedam olla. Õnneks on see, et meil on korrus vahet, aga minu arust võiks veel parem ja tihedam olla.

Kuidas seda paremaks teha saaks?

No näiteks alati kui teie teete midagi, et siis räägime läbi ja kui meie teeme midagi, siis räägime läbi. Et meie kahevahel turismialast koostööd. Vahepeal läheb omal ka meelest, et peaks läbi rääkima enne. See on hea, kui Kaja tuletab meelde või jälle vahel, kui te teete midagi, siis poole peal saad teada, et ...et me õigel ajal kõik sama asja müüksime. Eesmärk on ju ühine. Et ei tekiks konkurentsi, et kas teie või meie. See on mu arust eriti tobe. Kõik teevad ja annavad endast parima. Kunagi meil olid kord kuus koosolekud. Võibolla oleks jälle hea, kui oleks sellised kord kuus koosolekud, kus pikemad plaanid ära räägitakse. Alati on kõigil nii kiire, aga võibolla tasuks analüüsida tööd läbi.

On äkki selliseid raskendavaid faktoreid veel, mida ma ei ole ise siin välja toonud?

Me peakski nüüd võtmagi ülikoolid ja Vanemuised, vaid ka kõik need ERMid ja...meie oma osakonnas oleme küll kokku kutsunud neid inimesi, et kuidas koos turundada. Muuseume ja...

On sellel tulemust ka?

On. Alati on.

Kas ettevõtjad võiksid Sinu meelest olla ka üheks selliseks sidusgrupiks, kes Tartu imagot levitab?

No selleks meil ongi see Peterburi klubi ju. Ettevõtetega tegeleb jällegi SATT, korraldab infopäevaid ja reise. Peterburiklubis on erinevad turismiettevõtjad koos, hotellid, restoranid, Aurad, Vanemuine- need, kes põhiliselt turiste vastu võtavad siin. Ja ükskord, kui Kaja olid Venemaalt need reisikorraldajad, siis ta kutsus meid ka lodjasõidule ja õhtusöögile. Minu meelest see on väga hea mõte, et ametnikud on... teie ei räägi ainult kui hea ja tore Tartu on, vaid räägivad ka ettevõtjad. Meie võime ju mõelda siin omi mõtteid, aga võibolla ettevõtjad mõtlevad teistmoodi.

Kas Sinu meelest ettevõtjate ja ka muuseumite ja selliste asutuste peas on Tartust tekkinud selline ühtne kujutus?

No 2007. aastal tegime turismiarenduskava. 2008. aasta aprillis sai vastu võetud...ASO siis tegi ja seal iga kuu oli, et pool päeva või terve päev, kus need muuseumid ja turismiettevõtjad käisid koos ja siis me ikka vaidlesime seal ohtralt ja tegime igast SWOT ja igasuguseid- analüüse, et mis Tartu bränd võiks olla ja mida müüa ja me ei saanudki ühtset märksõna, sest Tartu on nii eripalgeline. Jäigi, et Tartu on esmajoontes ülikoolilinn, siis et ta on rikkaliku ajaloo ja kultuuripärandiga ja samas ta on hansalinn ja tralala väiksemaid asju. Samas sa ei saa müüa teda ka ainult kui ülikoollinna, sest ülikoole on maailmas tuhandeid. Ja kõigile see jällegi ei müü, et see on ülikoolilinn. Rikkaliku ajaloo ja kultuuripärandiga, noorele hingele, seiklusi otsivale... et me ei vaielnudki seal selgeks, et mis see Tartu bränd on. Sellepärast see Tartu bränd on Tartu vaim ongi hea, et see on natuke laiem mõiste. Vaimsus on rohkem kui ainult kultuur. , kultuur kõige laiemas mõistes.

Aga kui Tartu bränd on Tartu vaim, siis mida see vaim inimestele...no iga inimese peas võib tähendada see jällegi erinevaid asju.

Jah, ja võibolla välismaalasele on jällegi raske öelda, et mis asi on vaim.

Keelenüanss tuleb mängu?

Jah, *spiritual* [vaimne]. Vaata, kui Tartu kandideeris kultuuripealinnak, siis meil on tehtud see film nelja ja poole minutiline. *Spirit* of Tartu. See on kõigile hästi peale läinud. Siin ongi see Tartu vaimsus, ajalugu ja ülikool ja kultuurielu.

Kas seda filmi nüüd ka näidatakse?

Jaa, teie kodulehel on see ja Karin Jaanson alati oma ettekannetes näitab seda. Kui mina olen teinud ettekandeid, alati näitan.

Aga viimane küsimus nüüd puudutab tulevikuperspektiivi. 5 aasta perspektiivis, kuidas Sa näed Tartu muutust reisisihtkohana?

Ma usun, et toimub positiivne areng tänu sellele, et sügisest hakkavad lennukid lendama, järgmisest aastast lubati rongid jälle käima panna, et saab Tartust Riiga ja siis ta läheb edasi sealt Riiast. Laevühendust ei tule. No tegelikult neid sildumisalasid on plaanis linnas 10 tükki siin välja ehitada. Ja kui me saame 2011 AHHA...neid aastaid ei teagi öelda, sest need alati lükkuvad edasi, aga igal juhul 5 aasta jooksul peaksime ikka saama ERMi ja AHHA, sest ERM on ju terve Eesti magnet- terve Eesti Rahva Muuseum ja AHHAAd ei ole ju ka igas riigis. Ja konverentside korraldajaid peaks ka tulema.

Aga on Sul endal veel midagi juurde lisada, mis minul küsimata võibolla jäi?

Ei ole.

Aitäh Sulle!

Lisa 7. Neil Tayloriga tehtud intervjuu transkriptsioon

First of all I would like you to tell me your story related to Tartu.

I first came to Tartu in May 1992 so very soon after independence. I was running a travel company in Britain at that time called Regent Holidays. It still operates and it specializes in this area and in the 1970ies and 1980ies we specialized in the communist countries so we worked with the Soviet Union, but of course we couldn't work seriously in the Baltic countries, because only the capitals were opened to tourists. Foreigners couldn't spend a night in Tartu. It was basically a closed city. You could hire a car, but obviously it was too expensive. So basically it was totally closed to foreigners, so suddenly there was the independence in the autumn of 1991. And I wanted to see what would be possible to do in this area so that was my first private visit and then I brought my first group to Tartu in the autumn of 1992 and very soon after that my company Regent Holidays started running groups and bringing individual itineraries in Estonia and the other Baltic countries. I retired from Regent Holidays four years ago, but I still bring tour groups for a number of British companies. I work for Martin Randall Travel who brings architectural tours to Estonia. Usually two or three tours each year so I bring those and then what takes the most of my times is writing. I have a guidebook specifically to Estonia and that it is at five editions and I am now working on the sixth edition. And my most recent book is Baltic Cities which includes Tartu. That book- and it's quite important for Tartu- that book started as Baltic Capitals when many of the tourists just visited Vilnius, Riga and Tallinn, but now that obviously tourists are doing more this is a trend I want to encourage, I added Tartu to Estonia and other cities in Latvia and Lithuania.

Well the travel guide, as it is written in English, where is it sold?

It's sold in the English speaking countries and it's sold on computer systems from the publishers in the number of other countries as well like Finland and Sweden who have English as a second language. It's sold here in Tartu as well and in Tallinn of course. This book Baltic Cities has not yet been translated into other languages, but my book on Estonia has been translated into Polish and Italian.

As you said that you have been here from the beginning of the independence then you have seen in a way the development of Tartu as a tourism destination as well I imagine.

Yes, I have. I come every year usually several times since 1992 so I have seen all the changes that have been here in 18 years.

How would you describe the change?

They all have been, of course positive, because when I first came there were no hotels in the town centre. There were very few sort of specific attractions for the tourists. The museums then were very scattered. The Sport Museum was a long way down Riia maantee, the Town Museum was difficult to reach and it was very cramped small collection so there was the Tartu Treaty Table and that was about all. I am glad to say that they have been positive and it's easier to encourage visitors here. There's more to do here and a greater choice of hotels. Above all the restaurants- in the early days there was not a good choice of places to eat, but now wide range of nationalities are represented here. You have got Georgian food, you got Chinese food, you got Thai food- a good range of national cuisines. The further attractions is that prices are much cheaper than in Tallinn. Wherever you go, I mean I have just been up at the national museum and we had a sort of snack there and some drinks and so on and we paid 80 croons, myself and

my partner. 80 croons for 2 glasses of Vana Tallinn and pancakes or mashed potatoes and for a tea and a coffee. Now all of this was eighty. You could go to many places in Tallinn and pay 80 for say just one glass of wine and for one beer. So we have the contrast between paying for a meal for two of us what one could pay in Tallinn for a single drink.

Well, you mentioned prices as a thing that still is low when statistics describing the decrease of tourists say that the reason for that is that people from the main target markets believe that the prices in Estonia are not so low anymore after joining the EU.

For two to three years they did go up and when I was here at Christmas I was thinking this is going to be a major problem in Estonia. Particularly coming from Britain. That was when the pound was at its lowest. The pound had dropped 25%, on the other hand, the prices have gone up, but I really noticed during the last few months how much the prices have dropped in a large number of places. My partner is Estonian. She can now afford to go to cafes and restaurants when she couldn't go for the last 4- 5 years because the prices became so ridiculous that no ordinary Estonian in the public sector could afford to go and that is changing quickly now. And hotel prices have come down enormously. Of course the cheapest rates go through the tour operators here and then the bigger tour operators abroad so obviously the prices on the websites or in the brochures don't reflect what is actually being charged to the tour operators is probably half of what it was this time last year because all the hotels have to react to the market here. Of course everywhere else the prices are being reduced- in Spain, in Greece, in Finland...

Do you still think then that price could be one of the things that bring tourists here?

I mean, price is one factor, but it must be never be a total factor. If one thinks of the stag groups. I mean, they come for, I hate to say this but for cheap beer and cheap sex. That is price- based and to avoid that you want to go to quality, because the tourists you want are those who stay for long time, buy different things, they go to a bookshop, they will have an expensive meal, stay at the good hotel, pay museum admission charges, pay for a skilled guide and things like that. And they are looking out for value, but cheapness is not everything and, in fact, if they saw Estonia advertised as a cheap place they would say: „I don't want to go there” because it's related to sex tourism, alcoholics and so on that you get in certain parts of Spain, or Greece or Cyprus. Cyprus is a good example of a place that has destroyed itself by trying to sell on price. If you reduce the price and it's too low a lot of people just don't go. They think, well, this is not for me, I want quality and I am prepared to pay for it. So it is wiser to say that a hotel room that might cost a hundred and fifty Euros in other parts of Europe is costing a hundred Euros here, but is not costing twenty.

There's a certain people you don't want- you don't want sex tourists, tourists who just come to drink. Even though you might think bars make a lot of money out of it and so on and they bring money in, but they deter other sorts of tourists. You have to go for quality, because say... the tourists I bring on an architecture tour, I mean, they would be spending money on a lot of different useful ways: museum admission charges, they buy books, they send post cards, use guides, using a lot of services in hotels, they buy tasteful souvenirs. So a lot of people in Estonia are making money out of it.

So that sort of approach which was say...what I found and I could certainly promote in 2001- 2002, when there were already quite a large number of hotels, quite a large number of restaurants and I could say to people: „Well, for the 100 pounds you might have spent in Britain or France or Germany you would

spend 50 pounds in Estonia and get the same quality". I couldn't say that in 2007 and 2008. The quality had not gotten better yet the prices had. What I hope now is that the prices are dropping so much that Estonia can be advertised as it was in 2001- 2002 and that sort of time.

Do you see Estonia doing well at that matter? Not accepting everyone?

Yes, oh yes, and being elitist, yes and not advertising girls or bars. I mean, it's so sad in Tallinn...I think you have spared that here, but the sort of striptease clubs and bars where the idea is simply to get drunk, not a pleasant place to sit and have a drink. It would be great mistake if the country would sort of advertise itself to those sorts of groups. You can't stop them, but you don't want to encourage them.

When you think of Tartu as a tourism destination what are the adjectives that you would use for describing Tartu.

It's an elitist town. It's sort of exclusive, intellectual. Words like that, because it wouldn't appeal to a normal tourist who lies down on a beach or the young ones wants to go to discotheques or concentrates on sort of drinking extensively. There's no point in coming here for that. You have to have an intellectual interest in Estonia, Swedish history, Baltic- German history and then you benefit from a visit here. So in a way Tartu has to be more elitist than other places in Estonia. You can go to Pärnu and lie on the beach and have spa- treatments, have a sea- side family holiday, but Tartu is not that sort of pace. Needs to almost shot that it is not that sort of place and you can come here for separate reasons.

Well, for example, if you said that Tartu could be related to something more intellectual. Do you think that different kind of services for tourists do they support this idea?

In some ways. I mean, the display at the Tartu Town Museum and now the displays at the National Museum and the Toy Museum, yes. This is improving to some extent. The booklets they sell if they sell at all there's not enough choice in foreign languages. That's why I went to National Museum now, they had enormous selection of books on sale and 90% of them only in Estonian. Some of those books are just for the local market obviously they have got to cater for a range of Estonian people but commercially...of course, no tourist is going to speak Estonian, it's not like in France. That is not going to happen here. So, it's an extra problem for you that all sorts of things have to be down in foreign languages and in several foreign languages, because the tourists come from different places, so there aren't enough materials on all sorts of websites or when people come to sort of show them what an intellectually interesting history the town has.

When you yourself are in Tartu then what are these emotions that you feel here when being here?

Well, I suppose, yes, when one is in the intellectual capital of Estonia there is this complete contrast with modern...well, Tallinn is business centre. One sees how the Baltic Germans built up their businesses there, the factories, the warehouses were built up by the Baltic Germans, the ports, the railway system and even sort of the Old Town the Town hall Square and all one sees in a Tallinn Museum. This was money

made by merchants. Here you have intellectual history, so there is total contrast with Tallinn. And again there are parallels if you go to Oxford or...you think of them as intellectual centers rather than industrial centers.

But how do you feel for example compared to the way you feel when you are in Tallinn. Is it different?

You feel less rushed here, definitely as more slower pace of life which as a tourist is often pleasant. I mean it has its disadvantages that we will talk about later but for just sort of wondering around people do like that. Like with the young people- I mean, old people always like young people around them, so they find it congenial. Even in July and August when there are many young people. The students have dispersed. They notice that it's a different atmosphere; people are not racing so much.

You just compared Tartu with Tallinn, saying that it's more relaxed, but how do you see Tartu generally compared to other popular travel destinations in Estonia when you think about Pärnu, or the islands, or Tallinn? Do you see Tartu being different from them?

Well there is this major problem that it's closed on a Monday and Tuesday- the museums and attractions are all closed on Monday and Tuesday. I mean to be serious in tourism you have to work seven days a week.

Is it different in Tallinn and Pärnu?

Well, Pärnu doesn't sort of sell itself on museums; it sells itself on the beach. They do have one or two museums, but that's not what people really go for. They go to the beach and surrounding countryside and walk in the town itself, in the park and gardens, the outside architecture, whereas Tartu- you can walk here, but you've got to be ready that... be pessimistic and think if I bring a group of tourists on Monday and it's pouring with rain, there's nothing to do which for Estonia's second city is a major problem. But, of course, the other days the museums usually open at 11, they don't open at 9.30 or 10.00, so when tourists finish their breakfast at 9.30. What do they do until 11.00 o'clock, until things open? And then, of course, national days, some of them which occur during the tourist seasons, I am afraid for tourism you just have to ignore those national days. The opposite Christmas, fine, New year, because there aren't many tourists here, so it would be ridiculous to open museums at Christmas time, but those days tourists don't know it's a national day, they're not interested really, they want everything to be opened, available when they are here. And I have to just avoid Tartu on Monday and Tuesday because things are not being open and in some museums I can open specifically for a group at specific time, they have done that, but that it's obviously more complicated and sometimes I want tourists to have some free time, so three might go to the Toy Museum, three might go to the History Museum, three might go to the Postal Museum, three go shopping and so on and I want to say that this is the choice here. This is a major problem that through the tourism season everything needs to be opened seven days a week, really from 10.00 o'clock. It's a problem in some other places to some extent as well. Tallinn may alternate, some of the museums, for example the Photography Museum closes on Wednesday I think. All days there's always something to do. Monday, Tuesday are more difficult in Tallinn and amazingly KUMU still close on those days, but it's not as difficult as here where everything closes on Monday and Tuesday. So that is a very specific Tartu problem, those days.

Another problem is that if you arrive as an individual here. I have just been now arrived to bus station, I've been up to the railway station. Well, railway station, in a way, doesn't exist [laughs], it's just an isolated platform, but there is nothing there in either place like „Welcome to Tartu!” or about how to get into the town or what bus routes might be relevant. In the bus station there is not a single sign that is not in Estonian. Which for the second city is amazing! When I go to Võru or Kohtla-Järve, it doesn't matter, but Tartu...you know, you expect more to have... encouraging individual tourists. In the second city of Estonia the bus station must have a town plan, indications in English and how to get into the town centre, how the local bus system works, the main routes that would be relevant for tourists, sign of where the tourist office is and similarly railway station. Hopefully the station as such will be rebuilt, but I mean there should be at least now temporary sign, something there when people arrive. This is really unprofessional in a way. You're so active in other things- very good brochures and other materials, the website is very professional but then falling down in this respect that so many people will just arrive to the bus station or at the railway station and no help for them there.

Yes, I believe also that that's something really important that should be there. But for example when you still think of Tartu in Estonian context, do you think it's somehow different from other destinations or for example, could the tourists who come here could be different from the ones that go to Pärnu, for example?

Yes...well, I don't send many tourists from abroad there, from Britain, because there's not really much...If they want a beach they go to Mediterranean and it's terribly crowded in summer and empty the rest of the year, so there is not much point. So the difference is that Tartu I can say to people to spend two or even three nights here, partly using Tartu as a base to go to lake Peipsi to see the Old Believer's Church or to go down to Võru or go to Latvia or go to Valga and then to Pärnu and also because the hotels are lot cheaper here than in Tallinn. One could habit in hotel here for a night and then even get them to Tallinn for sightseeing about 11.00. o'clock and then they could finish and leave here at 21.00. - 21.30. and still have a long day in Tallinn. So the good reasons for recommending stays here quite apart from seeing the town itself or evening the county is the base for other places, that are not far from here.

And if you now compare just Tartu and Tallinn, do you see them as different destinations?

Yes, they are very different. Tallinn about the museums, of course, what they offer are different and I can't say one is better than the other, because what there is to see is very different. Of course, for older tourists is much easier, because they can walk to most of the interesting places, I mean, the old tourists can't walk up the university hill, but that doesn't matter, whereas, of course, they miss that in Tallinn or to take the taxi and walk down and then it's raining and they're on Long leg or Short Leg and it's difficult for them. So, that in Tartu is very easy to sort of Tartu to sort of walk on the flat and should it suddenly start to rain, there's a museum or a cafe very close or the hotel is very close.

So, could you say it's compact?

Yes, compact, yes, so very useful in that respect, I mean, it is more compact, because you can walk to...I mean, there are some things outside you can't walk to, but you can enough to have a program based on: the Toy Museum, the Postal Museum, and the Cathedral, of course, Town Hall Square the Art Gallery, Art Museum. So, that is very useful that one doesn't need a coach so that, say, individual tourists coming that they can walk from the bus station to town and from the railway station take a bus or a taxi,

but that doesn't matter, but that is always a bonus, that you don't have to take lots of buses or plan your itinerary like in a big city like London or Paris. Here you could drift, no need to plan and people enjoy that.

When you said earlier that in Pärnu there is not so much to do then can I conclude that in Tartu you can find things to do for tourists?

Given that it's a sort of intellectually city, yes, you know, not for the ones who want to play volleyball or basketball, for that they go to Pärnu, but for those who want to mixture of just walking in the congenial area, some museums, some specific buildings of interest, the statues. There is interesting sculpture here, of course. That is much more scattered in Tallinn than it is here. When we talk about all the schools of Estonian painting are represented in the museum and in Kumu has equally extensive collection, but it's out of the town centre whereas here it is in the town centre. Museum admission charges a lot cheaper here. It's just ten to get into the National Museum whereas Kadriorg or Kumu is 70, I think. That's always a bonus.

When you think about typical tourist that could visit Tartu, what would she or he be like?

The phrase that comes to my mind is sort of empty nester in English. This means that they children have grown up, so they have time to travel and the money. And they have done holidays with their children, they have taken them climbing, they have taken them to beaches, so they can be selfish as a couple fifty plus. Those are the obvious targets I would suggest for Tartu. I mean, younger people, I would feel much less and, of course, it's difficult to reach younger people. Older people you can reach through tour operators which is useful. Tour operators will bring them, because many of them want to book a holiday or either individually they will go to a tour operator, because they don't... some of them, of course, still can't reach the computers at all and others just don't want to bother. They prefer to go, say, Regent Holidays and say: „Well, I want discuss about a tour in Estonia”. The Regent books five different hotels, guides and so on. But that is a market that is stable, I mean, now in an economic climate people in the West who is retired with set pensions, I mean, lot of my friends- I'm 60 years old- I know quite a few people who have just retired and they are having a wonderful time, because they have fixed pensions and they have got their income and this year they are benefitting from all these travel reductions which are world wide. So they are benefitting from the recession and in previous recessions they always travelled. They are retired and they haven't got a job to loose. They are doing well, so they are stable market. That's a good target market. They are also easy for you to handle, they are not going to be difficult, I mean, they are not obviously going to get, well hopefully, drunk, they will read of the town, they know what the town is like, so they are not going to be complaining or things like that.

As you have had your own tourist company, I believe you also have had contact with other tour operators, so I would ask from you about how do you think tour operators see Estonia and Tartu in the Estonian contest? How much are they aware of the travelling possibilities here?

Well, they now have to be aware of the rest of the country, because it's more difficult for them to sell city breaks, because those are easier to book on the net and so bypass the travel agent to get there. My company Regent is doing far fewer city breaks than they did 5 or 10 years ago when I was there. That business has not disappeared totally but is much lower, so they now have to work on clients who need 6 or 7 different items at their holiday, and are less likely to book on their own, because it's more difficult to

coordinate it all. So, the more complicated the booking, the more likely they are to book through a travel agent and as, of course, Tartu isn't a city break destination really, yet. As far as Britain is concerned it is part of the multicentre tour, at the moment. So, it is very useful at that respect that it isn't a city break destination, so it is sold as that, so the travel company has become more interested in it. This is Tartu's benefit- the British travel trade, in particular, is forced to think of places that are attractive on a multicentral itinerary.

But how do you evaluate British tour operator's knowledge about Tartu? How much aware of Tartu are they, if at all?

Only the specialists who are dealing with the area at the moment know it and there is adequate knowledge, I mean, you always have to have FAM- trips for tour operator, because the stuff changes and the directors will know about it, but then the younger staff don't and have to see it. So, that work has to continue. But there is knowledge there. In the Regent office I think 4 or 5 staff have been to Tartu at different times and some have been several times.

But what about companies that are not specialized on Baltic countries?

There is a total ignorance, no knowledge at all. Yes, I think I can say that, because, I mean, Tartu doesn't have an image in Britain. There's no reason there should be. It was totally closed at Soviet times, I mean, it's an intellectually... in the 19th century the university obviously had links with Russian Empire and German Empire and perhaps had few scholars from France or Britain, but I can't think of any famous writer or know person who was here in the 19th century or in the '20ies or '30ies, so there just isn't knowledge outside people who studied the Russian Empire or...there isn't any knowledge, obviously.

When I asked you earlier how do you yourself feel when you are in Tartu, then now I would ask how do you think that the tourists that once are here could feel themselves here?

I think they have to still work too hard to benefit from Tartu. I've mentioned already the difficulty when they arrive at the bus station and the railway station. But for those ... your introductory literature is very good and things you specifically produce, the commercials in thing like „In Your Pocket” have great value. That is tremendous progress compared to years ago when there was next to nothing, but the next stage is for them to have sort of more books which they would buy and promote more some of the more unusual things, to sort of keep people here like the Agricultural Museum. There are people who have lived in countryside and are interested in that and there are lot of tourists who are interested in that.

But when you think about the city's atmosphere and the city itself, leaving aside the lacking materials, then what could be the emotions that tourists could feel here. For instance, you said the city is more relaxed than Tallinn.

Yes, I think that people like to some extent the...this applies to many places in Estonia and the other two countries as well, the lack of crude commercialism. If you go to St. Petersburg or to places like India or China, it almost becomes a sexual attack when people are grabbing you trying to sell you things. They like the fact that it's relaxed, but there are plenty of businesses. And they like the tasteful souvenirs here, I mean you can get tasteful souvenirs in Tallinn, but there are also lot of tasteless souvenirs and it's amazing the souvenirs sold in Tallinn they come from Russia or China. They don't come from Estonia at

all. Here many more of the souvenirs come from Estonia. I think it's a positive aspect. It's more Estonian in that aspect.

There is a question about citybreaks. I could discuss that now that it's not a city break destination for tourists coming from Britain, but it is a city break for British people in lot of other places. There's plenty British people in Helsinki, in Tallinn, in St. Petersburg and in Riga. All of them, obviously quite well paid and living abroad and wanting to sort of spend the money in the area. It's an advantage for the area offers. They go lot of places for a holiday, but a lot of them will think: „Well, if I'm in Riga, it's silly to go to Greece on a holiday, I should be taking advantage of what there is here”. So I think this market has been forgotten often in Estonia. They could be reached in various ways, through the „Baltic Times”, embassy lists, posters, e- mail lists and so on.

And as your transport improve-I mean, that is a major problem at the moment- then, of course, there's great scope for development as a city break destination. The bus- I took the bus this morning- because there wasn't a train on the Saturday morning, so I had no choice. I paid a hundred and fifty, but when there is a train you can go for hundred and fifty in the first class in the train- free coffee and so on, which is good value and a nice way to come. The bus, it was full and it's not a way I would want to come as a tourist to Tartu. You know, two and a half hours, not a nice chair like this where I can stretch back and so on.

Was it uncomfortable?

Yes, it's an uncomfortable way to start what's meant to be a holiday. You know, have had a busy week and you want a break which is sort of for to refresh me and then I have to spent two and a half hours on that bus in each direction. That is a disincentive to come to Tartu. A strong disincentive. When I picture myself as a British person in Tallinn I might well think: „Well, the bus trip to Pärnu is shorter” or I mean, I rather take the flight to Kuressaare rather than two and a half hours a bus here. Or I'll just stay in Tallinn and go out to botanical gardens, walk in Kadriorg and do things like that, just because this is so unpleasant. There's nothing to see and it's very boring drive. But the train is fine, because you get a seat like that assuming travelling in first class. Well, even the second class isn't too bad, but most tourists can afford paying a hundred and fifty. So, for comfortable 2 hours on the train, for free coffee and newspapers a hundred and fifty is a very good price. No complaint about that at all. Of course, the moment there are the trains on the Friday evening and Sunday afternoon and evening, but nothing on Saturday, well not a train that a tourist would use. I think there's a train that takes 3 hours and something and stops at every village so that doesn't matter, but this is a sort of major problem that normally if I go somewhere else...If I'm going from Paris to Lyon there's a train every hour, every hour and a half. And then, of course, when I was coming from Riga the situation was even worse that one have to take a local...there's only a local train to Valga and that stops everywhere and take there hours and well, now there's no train at all from Valga to here, but hopefully there will be a fast train to Riga and then there will be a new market. With Air Baltic there's no several flights a day between Riga and Tallinn and Riga and Vilnius. And there airport that's another source hopefully.

So the reason why you can't see Tartu as a city break destination is because of the transport connections?

Yes, wherever you come from, I mean at the moment from St. Petersburg that is a long coach, five or six hours or... Well, that's impossible for a city break. Riga is about five hours by bus. Those buses are a bit more comfortable, of course than the local ones, but five hours on a bus is not the way you start or finish your city break. On Hansabus it might be, but not on the... city break is sort of pleasure. I mean, the bus is fine for all the students and residents when there's nothing else. I mean, a lot of people have to go between Tallinn and Tartu, the bus is going in every half hour, but if I was going to a holiday, then I say no, this isn't a pleasure.

For what kind of tourism do you see Tartu suitable for?

Well, it would be suitable for a city break if it had the transport. The ideals of city break, in sense that doesn't take time to get to know and you don't have to plan. If you go for city break to Berlin, you really have to plan everything in advance hotels and what you're doing, whereas here coming back to the example of elderly person, you can just walk to quite a number of places and when there's bright sunshine you can stay out a bit, if the weather is terrible go into those specific attractions.

But what kind of types of tourism do you see Tartu suitable for?

Well, for groups... encouraging people to spend... travel around Estonia and also those sort of Baltic itineraries. Long term for people going on into Russia. At the moment that's so difficult. Not many people do or they just do St. Petersburg, but you never know... I mean one thing which was useful while it lasted which was only two years-the? gave visas at the border for 72 hours and lot of tourists were going over the border, having some time there and they had to come back to Estonia and of course Tartu was beginning to benefit, but it wasn't there long enough. But, obviously, a group that spend an overnight here and then go onto Pskov will come back here or another part of Estonia. All I say it's worth pursuing, because if Russians ever grant emission that would be a tremendous boost for tourism to Tartu. There would be a lot of people eager to have a glimpse of Russia. Tartu would be the base because lot of people have been in St. Petersburg or just go on the cruise there, but Pskov is something very different. It's a lovely town, it's very cheap and as an extension to a tour to Estonia would bring people to Tartu anyway. You can't control Russia, but all I would say is that if you can keep that dialogue going with the Russians.

Well, when we talk about the types of tourism do you see Tartu suitable for family trips?

Less so, I mean I don't look out for children's attractions, because I don't bring families. What I see, I'd say sort of less. It appeals to older people.

What do you think about nature tourism?

That is difficult for a travel trade to sell in Britain. That sort of person tends to find things out for themselves. It tends not to have much money, so tour operators are not so interested in that. They want to spend as little as possible. Maybe it's not so relevant to Tartu, but Tartu maakond, perhaps yes.

So, correct me if I'm mistaken, but as I have understood you see Tartu as a destination for 2- 3 day trip for older people as a cultural destination?

Yes.

What are the channels of communication that you receive information about Tartu?

I'm not sure if you do use it, but Tallinn Tourism Board does a newsletter which goes to tour operators.

Yes, we do it as well. Last time I personally sent it to you as well.

When would that be?

It was about what is happening in Tartu at the Christmas time.

Ah, I see. Forgive me if I have forgotten, but that is happening for the tour operators. That is good to keep that going for tour operators. We constantly need reminding what is happening here, what is new. It's very hard, I have to find it out. I have to battle to get it. Compared to Berlin, I've written a guidebook on Berlin and people bombarded me with information, because they want to be on the book. I mean, in a way it is surprising that nobody sort of say, well there's a guidebook and I want to be in it and approaches me, so I have to do all the work. It's not...you know, I don't receive things. It's been too modest.

Talking about Tartu brand which is not ready yet, but when you think about how Tartu Brand should be then what should appear to people's mind when they think about Tartu?

Well, I come back to the sort of intellectual city. Hence a city of good thoughts is a clever *slogan*, because well one think what does that actually mean and then you have to think about it and it gives an impression of a sort of university town.

So the intellectual and cultural would be the words that you would approach with...?

Yes. But I can really imagine that you targets are very different. And it's important to realize that in all sorts of publications like there [refers to the brochures on the table] you must never just have an Estonian text translated into English and translated into German, because the markets are so different and the knowledge is so different. Obviously, here Baltic Germans, we have explained what it is and none of the names mean anything, but to the Germans the famous Baltic Germans would be the opposite. To the Russians you have to write about the history differently, because you can't talk about the Soviet occupation to the Russians, you have to ...I don't imagine you use the term „liberation”, I don't know what you do, but anyway, instead of „occupation” you use a different thing, whereas to Britain you can use the word „occupation” and you have to tell to British people that there was a Soviet Occupation, British people don't know that.

So you support the idea that to different kind of markets you have to approach with different kinds of messages?

Yes, I am sure. It's interesting, I just talked about it with Liina [Liina] at the main office who is dealing with the British market and you sister who is dealing with the American market. I imagine they are promoting very different things. Again the language differences, for instance, British people prefer the text to written in the local language. In Britain I'm unhappy when I see a tourism text in American English. I feel this isn't meant for us. It's for Americans and giving the feeling that well, if you, Brits want to come along, fine.

Ok, then let's talk a bit about Tartu's brochures. When you look at them then what do you see? What kind of thoughts come into your mind?

Well, here this [In your pocket] is a bit meaningless, I can't really sort of picture the architecture. It's not immediately attracting me in a way. The darkness, I am afraid it's not a nice sunset or anything. That's a pity, I mean, sunsets can be very appealing. This much more so, because these buildings are of interest and this is somewhere where I want to walk, but this tower [in In your Pocket]...I can't see what it is. This [imago trükis]- totally meaningless, because this could be almost anywhere, I mean a lake, a manor house, an old man, I don't know what he's doing, but...and you have some trees, well sort of, so what? Doesn't it say anything. I totally reject that. This is a nice statue, I use this photo on my Estonia guidebook, I use that picture. An unusual picture, so I am going to open and see, well what does this mean and are there other interesting pictures. I like that.

But when you give them an overall look then, what do you see then?

These are all so different. This one [Walks in Tartu], actually pointless, I mean he could be in Southern-Greece, he could be in China. It means nothing to me. He's got his hat back to front. Maybe this *slogan*, does that... Walks in Tartu, I see, well again, I suppose if that's for Estonians then possibly they have an idea what Tartu is. Maybe that's sort of difference, that's a different purpose.

Which would be the brochures that you would choose from here.

Here, if I could cut this out...funny clowns, I mean...

I think it's related to Hansa Days.

Hansa Days, yes, well that, I think is honestly a bit silly for a cultural city. This is fine, because that interests me. Who are those people [Oscar Wilde and Vilde], I mean, I know the two Wildes, but...here, that's nice, somewhere to sort of relax, greenery, lot of people come from town where there isn't much greenery. This is quite good in combining a number of different things- there's greenery, water, architecture. That, pointless again. Funny costume, the church- I mean it's more impressive from the inside than outside. If one doesn't know the history and sees just a picture, it's not so significant, I think. Here quite good, because it gives you an impression of an old preserved city, so that is quite effective. I think it's quite a good idea to have not so many pictures. This one, you know, far too many small pictures, there's no point. If I'm old I don't want to put the glasses on. I want to see immediately.

But, still if you look all of them generally and give them an overall look. Do you get an idea of Tartu? Is it a holistic picture or rather fragmented?

I don't have any immediate reaction.

Now, I ask you think about these two logos of Tartu. You already mentioned Tartu the city of good thoughts logo, you said you like the idea of it, the *slogan*. What kind of ideas come up to your mind?

Well, I'm interested by the *slogan* [City of good thoughts], because I want to know what does that actually mean.

It raises interest?

Yes. I mean, you could just say Beautiful City or City by the river of Emajõgi or City to Enjoy or something like that, but this one gets me thinking. I'm more likely to take the brochure with that than if there was just the logo. I mean this picture [Walks in the City Centre] I can't understand at all, a half a leg, no face and I mean.

But when you think about the design of the logo. Do you like it?

Yes, the different colors and the architecture in the „T” certainly, but then, probably I will think there's a river. So, yes, again I am going to look at that and think what's behind it. What does it mean?

And this one [See you in Tartu]? What kind of thought it brings up to your mind?

None, really. Lot of people say that so that's a sort of cliché. It doesn't say anything, but this [The city of good thoughts] does.

What about the logo and its design?

Much too complicated. I'm not going to sort of...Vague, it seems vague. I mean, there's a PARACELL WHAT?, then I'm suggesting...I don't know seaside? I'm not going to understand...I know that this is one of the sailing boats, but a normal tourist isn't going to understand that. It looks like a major sort of highway, that's bridge, I think.

So you have to have a lot of knowledge about Tartu to understand this logo?

Yes, and if I've got the knowledge I don't need this anyway [laughs].

So you would prefer this one [Tartu- City of Good Thoughts] clearly?

Yes, very much so, yes.

Well, we have talked a lot about what could be done better in Tartu to make it more attractive as a tourism destination. Is there something more you would like to add to the problem of transportation and museum opening times?

Those, I think, a sort of the major factors, definitely. The wooden architecture that is beginning of being promoted, but for a number of people that would be a major attraction but that hasn't been extensively promoted yet. There's no book on Estonian wooden architecture.

The Saturday afternoon here in the summer, it's amazing the number of shops that shut at 16 o'clock on Saturday afternoon in the summer when the tourists would be happy to spend money till 20 o'clock. In the university the struggles we've had, we often have groups...because to avoid the stags in Tallinn and the higher hotel prices we bring them here for Saturday, but we've got to race them into the university, because the university says that they will take the group for an hour to go up the tower to the students' lockup, but I think they say it has to finish at about 15 or something. Very early. Instead of saying we are very pleased to get tourist groups. We've got to be opened at 7 days a week or at least until 17 on Saturday. The university is working the other direction. Even the University History Museum...they would try to through us out because they wanted to close up quickly. They didn't say it's nice to have a

group, maybe the only group here. That's a problem, I'm afraid. So, in a way for city break got to have that flexibility.

What about the service, for example?

Well that could improve overall in Estonia, but thanks to the recession it will improve, so... I mean, it's a matter of all staff to sort of stressing how important it is and even...I mean, when I've trained staff for an office, I've done visuals of being abusive even, how when a man of my age, an older man with a younger woman- it's the trickiest situation to deal with. Somebody like me tends to be a little bit angry, to be abusive to a woman of your age and this is the trickiest situation to deal with. But how to sort of deal with that sort of situation. The staff have to realize that they will be dealing with very unreasonable clients often and you have to be ready for that that 2% are going to be unreasonable with everybody. It makes such a difference to be polite to eve, you know, in a tourist office. You must get similar questions every day and so on and you get a bit bored and somehow your private life mustn't get reflected, if you have terrible night, not slept well or something. You have to be fresh each day. But that isn't Tartu issue at all.

But do you see something missing in Tartu that would be relevant for tourists?

Oh yes, well, explaining how the public transport system works. In sense it links up with what I said that there's nothing at the bus station and the railway station, but bringing public transport into what you sell to foreigners. I mean, for me it's not necessary, because they can walk around the town, but to sell the more distant places. If you want people to go to agricultural museum, you've got to show them how to get there.

What about the attractions? Do you see as a problem that Tartu doesn't have it's own spa, for example?

No, I mean, that's totally irrelevant. Some places sell themselves on spas, but there are enough places selling themselves on that basis in Estonia at the moment. I think, it's actually irrelevant, I mean, you go to anywhere along the coast Pärnu, Haapsalu, Viimsi and then Narva- Jõesuu, all those places are selling that and nothing else.

What could be the factors that could make it more difficult to create a positive image about Tartu as a tourism destination?

Well, we've talked about the museum problem, opening hours for the shops and because the shops in summer still close on Sunday. Through the tourism season everything has to function 7 days a week.

What would you say if I claimed that there are not enough tourism attractions here?

Well, I would say, that's why I want to come. I don't want sort of bogus attractions as it were. I don't want casinos, I don't want big sport stadiums, I don't want theme parks. It has what is needed for cultural tourist.

Do you feel that the fact that Tartu doesn't have a brand could make more difficult to create a positive image of Tartu? The fact that the city doesn't give out one and the same message to different institutions?

Not really, if I except a sort of cultural intellectual capital, hopefully the *slogan* gives that out as far as a logo can give out a theme and not seem sort of too exclusive, I'm sort of happy with it. I mean, with millions of people around the world, you've got to sort of get that image and tell them you exist and what you have and remind them of course.

So, as you see Tartu as a cultural and intellectual city then this is the idea of Tartu that you have and that you promote?

Yes.

You have seen how the town has developed as a tourism destination from the beginning of the independence, but now I would ask, what do you see when you think about Tartu in five years?

Well I hope to see it as a city break destination. That there will be flights to say, three of four different places from the airport to Riga, Stockholm, Helsinki and hopefully St. Petersburg.

How do you think that the economical crisis would influence the number of visitors in Tartu?

Well, given the market I think Tartu targets, I think Tartu would benefit in that these people are continuing to travel, so whereas other places will suffer, because where the traditional rich go and spend lots of money in five- star hotels or go to the Caribbean or something like that. That market disappears, but Tartu market is static, so Tartu would benefit from the fact, that, of course, there will be higher standards in the survive industries, the fact that everybody has to work harder, that the shops are likely to think that „Well, we've got to stay opened on Sunday” or the museums are getting their budgets cut back, they will decide not to celebrate Mid Summer and open, because they need the tourists. So I think it's beneficial to Tartu. It will make the city more flexible, it'll make it write thing like these newsletters, which you have to do [laughs] to get...just remind people that you're here. That's the constant Estonian problem, I mean, nobody needs to be told what Paris has or what London has, but obviously the small country and a small town, you have to shout more. Shout loud.

Is there something now that you would like to add, something that I didn't ask?

I think we've covered the issues and problems that I wanted to raise.

Ok, well, then thank you very much!

Thank you!

Lisa 8. Ole Rasmusseniga tehtud intervjuu transkriptsioon

First of all I would like you to tell me your story related to Tartu. What is your connection to it?

Tartu was the first place I stayed overnight after moving to Estonia 11 years ago and on my day two I got my first car in Tartu, so I have my friends from university and it was my first social contacts in Estonia. Later, I had my first girlfriend and I spend very much time with her parents so It was kind of second home for me. So it was a city that I got to know from inside also, sort to say. Later on it's still a place I occasionally come. I do have reason to come there also for private affairs and once and a while we also bring some groups, but I'm not so much there on a duty.

What kind of adjectives suit best to describe Tartu in your opinion?

The first thing that comes to my mind is also, I think, what ordinary people who know just a little about Tartu and that is university and all that is connected to university that gives me positive attitude towards Tartu- first of all the student environment, the soul of Tartu, whatever it is called, „hing”? Tartu hing is very noticeable when you are arriving there and, the cafe life and the cultural life there. It's a city witch is green and cultural. That are the two first words I connect to that.

What do you feel emotionally when you are there. Is it a warm city for you? Do you feel welcomed?

I feel warm...it gives me a sense of relaxness. It gives to the soul a lot more relaxation than being in a city like Tallinn. So, it's a place where you relax, actually, except maybe when you are a tourist you also want to experience something, but maybe you also enjoy green parks that are very important for a city.

When you look at Tartu in Estonian context then what do you think what makes Tartu different from the other popular tourism destinations in Estonia? When you compare it to west coast and Tallinn and, for example.

Well, actually, the main point that I want to bring into this interview today is that I feel that there is a lack of acknowledgement of the position of Tartu geographically. Tartu is sold or at least attempt to be sold as a city in itself, a city that is the target itself. And my mind it doesn't hit the potential of the city which is the surroundings of the city. And, OK, there is a regional website, but due to some modern or new political phenomenon...that Estonian administrative history...this county has become so small that it's not covering the area that it's actually important here. I look from a professional point of view, I look the same way as if you look into the materials of EAS, that Estonia has four regions: Tallinn, the West, the North and the South. And I don't want to talk so much about Tartu, I want to talk about South and I see Tartu as the capital of South and I see it as the logistical centre where you can find all the necessary accommodation at any kind of standard. It's a perfect base for staying in South- Estonia and what should be connected to Tartu should be also all the attractions and all the extra things that can be found further out in the part of South- Estonia. That means Jõgevamaa and specially it means Võru and Põlva, Setumaa- all these very unique natures and landscapes and the attractions. That is something that we are connecting in our programs, when we come to South Estonia. So that's very important point, I think and one thing is also the *slogan* that you use for Tartu- well, I don't think that Tartu should attempt to sell itself or market itself in the same way as Tallinn does. Tallinn is a target itself, but Tartu is a central part

of target, but it's not the target itself and when we have travelers coming from Scandinavian countries coming to Tartu I don't think that they are coming only to Tartu, but they are staying in Tartu, of course, they want to see just more than Tallinn. It puts a barrier to the effects of marketing of the destination.

But when I come now back to the question that I asked that when you compare Tartu- because this is the theme of my research- with other travel destinations in Estonia, then do you see Tartu somewhat different from them?

Well, compared to Tallinn it's of course that it is portrayed as a university town, as an intellectual capital. It also offers cultural life that can not be found in other places in Estonia, even Pärnu. First of all the theatres, but there is lot of events taking place in Tartu, partly connected to the university also and other fixed marks like the Hansa Days and it is city that offers more than Pärnu does. The new development is also very interesting, I think- a very important new thing that has come to Tartu are the shopping possibilities. It hasn't been the place where to send people out shopping earlier, but no after the last constructions, I think, it has become very attractive, the city centre.

Are you talking about Tasku?

Yes, and also Kaubamaja, maybe Kaubamaja is most important even. Let's see how it [Tasku] works now with the economical difficulties.

As I have heard Tasku is not so doing so well, but for a tourist, of course, it's....

It leaves an impression of a very developed town. It's not just a village or province.

When you said that it has more to give than, for example, Pärnu.

I would also say that Pärnu has very big problem- Pärnu is interesting itself, but it has very little in close surroundings and Tartu has a landscape around. A lot of attractions in the surrounding areas.

Are you talking about South Estonia?

Even the closer parts of Tartu. There is a lot more to see also in a short distance. You can reach more in a day or even half a day. But in Pärnu, either you stay in town or you go for a full day trip.

So, you think that more things can be done here?

Yes. There are lot more museums in Tartu. A lot more than in Pärnu, for instance.

What would be a typical tourist that would find something interesting in Tartu?

My experience with working with the Scandinavians is that we are mainly left with people from 55 and up, they are mainly interested in culture and history. And, of course, culture in a very broad sense. But they will be, many of them, first of all, looking for the university building and the statue of the Swedish King and such landmarks. And then, of course, they will be enjoying very much the guided tour that goes to the hills and...it's a standard tour that we are offering and it's always very popular when it's done. There are good restaurants also, people enjoy Püssirohukelder or whatever, there are good restaurants in Tartu. But again, I think also that the typical guest coming from Scandinavia, coming to Tartu is also

because of the vacation in the area and that means they are also looking for things that can be reached from the hotel room.

When we talked now a bit about the Scandinavian market, I don't know if you are aware about that they will soon be very probably direct flights from Tartu to Stockholm. Do you think it's necessary?

It could be necessary and of course it's the matter of how you use it. I know about earlier attempts to make airlines to Tartu that were not successful, but maybe it was rather more because of the way the airline was introduced. I don't think it was because of the lack of need for that, there are lot of [Swedish] working places in Tartu and I know some of the people were very active in this first attempt, but when they went to a travel agency in Tartu, they didn't know it existed this airline. How to buy a ticket when they didn't even know about its existence? There are many airlines coming from small province towns in Sweden to Riga by Air Baltics that is doing much to bring people directly to the Baltics from these areas and these regional routes are quite successful. So, people are getting used to it that they can easily go to a place in the Baltic States, but mostly, what is offered is just Riga. That means there should be market also for Tartu.

When we already started to talk about these airlines then let's talk about the general accessibility to Tartu. How do you evaluate that?

Well, there is a problem that arriving to Tartu means that you have to drive a long way before you arrive. You come to Tallinn by plane and then next two and a half hours very boring route. I normally try to avoid the main route and use a longer route that takes longer time, but at least it gives people something to experience. And the same thing when you are coming from Riga. There are lot of things to see on the road, but it still is a long trip, so that is one of Tartu's main problems – its accessibility is quite critical.

What about the bus connection between Tallinn and Tartu- is it an option?

Well, the public transport in Estonia is different from what people are used to when they come from Scandinavia or from other parts of Europe. People are used to that they can use the train. There are too attractive trains two times a day, as far as I know and I try to use them myself, but it is not a real offer for people that the only thing that works is the bus connection and it is and when people have travelled so far they want to move around. So the bus is poor, but it's a possibility at least.

So in general you think that accessibility is a problem?

Yes. Well, I could easily live in the future without direct flight connections to Tartu if there would be attractive railway station at Ülemiste, close to the airport and good train connections, then there would be no problem.

When a tourist already has arrived to Tartu what could be these emotions that he or she could experience in Tartu?

The first thing is that people get impressed by the Town hall square and those parts of the Old Town that have preserved. It's, of course, a very sad history and there has been a lot of distraction in Tartu and in the Old Town, but that what has been preserved is so harmonious and so closely connected that it gives

anyway a full impression of the Old Town and that's nice. And then, of course, the parks- I think that the most people who try at least get a little to know this city and know where to go, what to see, what is important, they easily can find in the hills, university areas and the campus and see the ruins of the cathedral. The impression will be a pretty and a green town with nice environment. Having a cup of coffee on pedestrian streets of Tartu- Rüütli tänav it's something that makes people feel...they don't get stressed, they get relaxed visiting Tartu. It gives people sense of relaxation.

Is Tartu safe for Tourists?

Yes. That is at least my opinion. I think it's not more dangerous than other cities in Europe. Safety is a very weird thing, because it depends very much on the way you think when you are a traveler and how much you concern yourself and me being a Scandinavian and I have been living here by now for 11 years I am very often being asked about the safety abroad. „Is it safe to by car to Estonia?“ and my standard answer is since March this year that I have owned a car here for 11 years and since then two times my car has been broken into. First times was the Danish parliament in Copenhagen and second time was now in March in Gottenberg in Sweden. So, it's risky to be a tourist everywhere. It's dangerous to be a tourist if you don't have your head along. But Tartu is not more dangerous than any other place, not at all.

The statistics say that Swedish people are concerned about the safety in Estonia.

I think it's connected to prejudices.

But related to that, how much you think that –in your case, Scandinavian tourists- are aware of the travelling possibilities of Tartu?

I fear that they are no so much aware of that. We noticed it ourselves because most of the inquiries we receive are related to the capitals of Baltic countries. It's tough to make people aware about that Estonia is more than Tallinn. You have not seen the Baltic States when you haven't been outside of the capitals. First of all, what I would emphasize when I need to make an argument why to go outside of the capitals is the soul of the people can not be understand if you haven't been outside, because the history of Estonians is the history of peasants and the history of those people has to be found outside of big cities. In Tartu you also actually have a very important museum. This is the Estonian National Museum where you can see the national costumes and one of the most important things it to take a look into it when you come to Tartu.

When you said that the tourists from Scandinavian countries are not that much aware about the travelling possibilities in Tartu then what about the tour operators and travel journalists? Is it same with them?

Yes. Definitely. Those who should mediate the information are of course the travel agents abroad. Very many who come to a travel agency abroad come with a very loose idea of „well, we want to see Estonia. What would you advise use to see?“ And that's where the knowledge is important, this knowledge has to be given somehow to the agents working abroad.

You think it's not there?

It's not my impression that, people are...well, of course, we have some inquires that are „aa university”. That's the first thing they think about. In a program that includes Tartu they want to visit the university.

Because it's related to their history?

Yes. Specially the Swedes. I think that there's a huge potential in offering Tartu – „Come and see the second university of Sweden” for instance. There's a lot of appeal in this history. That is one of the most important things for Scandinavians and specially the Swedes- is to connect and relate Estonia, what is relevant of Estonian history to their own history.

To find connections between them?

Yes. That's how you can really hit the Swedes in a sensible place that is their own history. They want to investigate their own background, their own history and if they can see it somewhere abroad, even better.

What kind of tourism do you see Tartu suitable for? What does it have to offer?

Cultural and history- related tourism. Except from that I think there is a huge potential still among those individual tourists and family tourists who come to see the country and experience the green areas, to experience nature. Those who want to the next day somewhere to Põlva or Ahja river or...they are about to stay an overnight in Tartu. It's a perfect place to have the hotel room and rent a car and go out from there. If they can come by plane and rent the car in Tartu then that's the base for them. So, nature tourism- all that what is actually the core for South- Estonia. What you market as South- Estonia is a nature experience first of all. That is something that I think is important to connect that to Tartu and say „Tartu is a place where you have the logistics and where you can stay overnight and experience all the wonderful things between the nights, outside”.

Is there something else?

I think that the geography is at the moment...but might become more easy in the future again if we are optimistic about the development with the Russian border. The plans that have been spoken about for years about opening the ferry line to Pskov, Pihkva. If they realize that it could be a very interesting new offer to connect with Tartu. It means that Tartu is not anymore at the end of the world but would become a gate to the big Russia. I used to like offer Pskov as a destination for those who just want to have a feeling of having been in the heart of Russia. You can't go to St. Petersburg for a day and leave again. It's too big, but Pskov has very much soul and history and all that what you dream about. All what can be found in the Kremlin, Moscow- you can find that even in a one day trip from Tartu, in theory. The problem is that so far it has been very difficult with the visa and all these things. And of course there is Latvia on the other side. I think it's important to look there from Tartu side. I think you are quite successful I have understood, you have become a popular destination for Latvians themselves.

Yes, the numbers are growing from there.

Well, that shows that Tartu is reachable from Latvia and that is important especially when you think about the growing importance of Riga airport. You have to think about Tartu not just as some blind end behind Tallinn, but as a link between Tallinn and Riga and I think that most of these trips that we have been offering with Tartu as an overnight place has been trips that have been stopping either in Riga or Tallinn.

Well, now when you think about the connections between Riga and Tartu then what do you think?

Yes [laughs]. Well, it's the same thing as with Tallinn. I don't know how good the bus connections are.

There should be now 3-4 buses a day either way.

It's then almost as travelling by train from Tallinn, but here we are talking about the buses.

The good thing is they have been talking about opening the train connection between Riga and Tartu next year.

It's a good thing of course. It's this thing that people ask about when they come to us they ask questions about train connections, they don't even consider the possibility that there are no trains in this country and it could be a valuable thing-again, Riga is important.

What are the channels of communication through which you receive information about Tartu?

Well, I get newsletter from tourism information centre and once in a while I look at the website if there are some news coming. Sometimes we are invited by hotel or group of suppliers. I think once in every second year we have been there invited. I remember having a visit a new museum on the edge of the big nature reserve. Emajõe keskus- it was a wonderful thing also, it's important for professionals to have these updates once in a while.

Who were this „we” that you mentioned?

Inbound agents, we are members of the Eesti Turismifirmade liit. Yes, through EFTL, I guess, most of the information is distributed to us. That's because we are members of that organization.

Well, now when we talk about Tartu brand, which actually is being worked out, but in your ideal, what would be those messages that this brand could carry? What should come to person's mind when he or she thinks about Tartu?

I like the statue, for instance, on the Town Hall square. The students symbolize the soul of the city and young people, it's a young city and it's a city with a cafe life and cultural life that is around everywhere. It's universal phenomena that if you have a big university you have a lot of life and there is a lot of entertainment and that is, I think, if it could be put somehow in words what this statue symbolizes that would be a good thing.

So it's youth? Lively atmosphere?

Yes. A city with a history of that identity. Otherwise it's green and cultural city. I guess these are the most important things so I don't know...maybe use the colors also somehow. The green color, I think it's a very important attraction in Tartu. The green areas.

When you mentioned that the statue of Kissing Students gives out a message of youth, do you think it can be contradictory that from one side there are mostly those old people who visit the town and from the other hand the city itself is youthful?

Another contradiction is that those young people leave the city when all the tourists arrive [laughs], so in summer it's a bit difficult to show what is written about the city, but it still...the signs are everywhere even when you are there in the middle of summer. I don't think that old people are scared away of young people, I guess that they like travelling in their own history as young people and they want to see that environment. They like it too, they enjoy it. Of course, we are also offering building and monuments of the city. It's important to look inside the university. I like that it's possible to show the university from inside, it's a very attractive building. But, yes, talking about the image. I think it's impossible to think about Tartu without it's university. It may be the oldest city of Estonia, but it's hard to see that because of the destructions of many wars, but the university is the point and always connected to that. So, I haven't thought out the *slogan* myself, but I have pictures and feelings connected to Tartu and I guess that it's possible somehow to portray them in words. These feelings that I think many people share with me when they have been into Tartu.

Can you describe those feelings?

Yes, but, again it is the atmosphere of the university town and the greenness of the city, the park life. The river. I don't know...it should maybe be emphasized that you should not be looking for the same thing that you find in big cities like Tallinn, for instance. You wouldn't find the hectic life, you wouldn't find the huge shopping areas and business life. Tartu has other qualities that are the relaxation, place of the spirit of science, books and the closeness to nature inside the city and outside the city.

As I understand you see Tartu very different from Tallinn?

Yes, certainly.

So you think that this message of atmosphere, relaxation, greenness, the academical atmosphere should be the messages sent to the target markets?

When you market Estonia, sometimes you need to have slightly different approach depending on what market you are approaching. Of course it has to be taken into consideration- if we talk about Sweden, Swedish history in the city is very important, but it doesn't have the same appeal to the Finns maybe or to the Germans- Germans have their history and, of course, that's important, too. Maybe I would even say that if you want to experience the core of Estonia, come to Tartu! You won't find Estonia in Tallinn, you will find it outside and one of the first places to go outside of Tallinn is Tartu.

So you think you can find real Estonia here?

Yes. If you start with the [Estonian National] museum and in holiday farms outside where they can do beautiful dance show to you. You can also have the show in Püssirohukelder or in another good restaurant where there is space for the dance.

Now, I come to the question of the visuals. Firstly, let's talk about the logo and *slogan* of Tartu. Firstly the main logo of Tartu- city of good thoughts. What are the things that come up into your mind when you see it?

Actually, I like the „T” and the line below, because it shows two important things- it shows the university. I connect the „T” with science, Greek and the line below is, of course, the river which is a very important

part of the visual experience of Tartu. The river and the parks around it and the river is one of the concrete places of activity where you can take a ride. Then it has the lively colors here and maybe it also gives the impression of young city, I would say. The colorful logo gives impression of life and maybe, is it culture or whatever it is, but it's entertainment.

Do you think that the spirit of Tartu comes out from this logo or would you do something differently?

That's where I have to say that I've reached my limits because I can find positive arguments for this, but I don't have very good effective critics against it. If I would have that maybe I would also say what could be done differently.

But now let's talk about the *slogan*- city of good thoughts. What does it say to you or what ideas come up to your mind?

I don't know, quite...I really don't connect it with anything. I've been thinking about it the first time I saw it. Thoughts- does it mean science, does it mean the scientific life? I would rather use the word „spirit”, but thoughts- it can be any kind of thoughts.

Maybe that's the way it was meant to be?

I was wondering if the Estonian original version was attempted to translate in a way that doesn't correspond 100% in English? I'm not sure that the English interpretation of this is quite the same as Estonian one.

I think it's quite the same. But as I can understand you actually don't see that *slogan* as the most suitable one for Tartu?

I'm not really hit by it. I don't feel like very convinced by the *slogan*. It doesn't really feel like...it doesn't give me clear impression.

Is it too wide- ranging?

I'm afraid so.

Now, Tartu has another logo what is used on different materials. See you in Tartu! Are you familiar with it?

Yes, I am.

And what does this logo say to you?

Well, it says that seems to be an important place to meet. It's a place that one should take for granted that people will meet, but again, it's rather empty.

It doesn't give you any information?

No, I don't think so.

When you think about the design, what thought come up?

I can recognize some things from there, but no, it's a bit messy for me.

When you compare them, which do you think is more suitable for the foreign tourist?

I think the first Tartu city of good thoughts of those two is the one that comes closest to what it could be.

But it's not exactly what you would like to see?

Maybe the *slogan* could be slightly changed, but at least it's an attempt to show something that is unique for Tartu.

Now, have a look at these brochures. I don't know if you are familiar with them...

Some of them I've seen in the fairs, yes.

When they are in front of you as the way they are, then describe me please, what do you see and what do they tell you?

[Thinks]Mm...well, the one with the...Tourism Information Catalogue which shows some clowns or jokers or whatever they are. It shows that it's a city where there are events taking place and there is some cultural life. It's a good picture of the Hansa Days and then the Cathedral [St. John's Church], main architectural monuments to see in the city with the girls in folk dresses. I like that, too.

Do you think that these two give out something that Tartu is for you?

Yes, I think so. It's a good motive. Of course, it could be something with the main building of the university again, but why always that? And then I like very much the view on the river- Discover Tartu. Actually, that is a very...the river has the beauty that must be used in motives of the city. And then, of course, the Town Hall- one of the main signs of the city, main sights. There is normally one of two sights that are connected with the city. The symbol of Tartu is either the Town Hall or the university building. And then a very beautiful picture of...is it Raadi?

No, it's the Old Anatomical building.

But it shows something that could be a palace in or outside the city. My first thought was if it's Alatskivi castle, but it's not. But it shows that the city has architecture and parks. It's again, I like the green surroundings around important buildings.

Is there also something that you don't like on the brochures?

I see a Viking ship- Tartu County. It's a fantastic ship, but it's taken on Peipsi, I think and unfortunately it's not very accessible for the tourists yet.

But if you go on a barge it is actually. Though it can be expensive.

It's a great thing. I have always been dreaming from the part of Tartu for making it more accessible for people making people come out to this fantastic lake and the possibilities with the ships and boats going

in the summer time...well there are possibilities, but maybe it could be used more even in such way like this here. Maybe it's not something that I connect with Tartu, but it's a positively surprising element. I don't think there is something I don't like here. Maybe I could hesitate a little about the Hansa Days- is there anything else in the city except from that week where you can experience this kind of life in town? That question can come up maybe.

When you look at those brochures together. Does it give you a one certain idea of Tartu or is it rather mixture of small fragments?

It's rather a mixture of small fragments and what I maybe miss a little bit is the street environment, the pedestrians in Town Hall square. The places where tourists would spend part of their time. It has a beautiful inner city and it has to be shown also. That's the summer time cafes around the Town Hall square when there are a lot of seating possibilities and that is still missing here.

Now, earlier we talked about that accessibility of Tartu is a problem, but are there any other factors about Tartu that could make it difficult to create a positive image about the town? For example, when you think about the service...

I must admit that I don't have very factual information about the service level in Tartu, I only hope that it is better than the general impression has been in the Finnish media recently. There has been a lot of writing about that well you come here, you pay almost the same as at home, but the service level is much lower and I suppose that is a potential problem. If it's not dealt with it can harm in longer term much the image of Tartu, also. It's important just not to answer yes and no, but be more informative- it's quite a challenge for Estonians sometimes.

When you mentioned the negative media feedback, could this be a problem when we talk about...well, we can not talk about Tartu without talking about Estonia, so can this be a problem as well?

Yes, it can, because I have heard negative comments about not getting a polite service and politeness doesn't just mean that you are doing what you are asked to do, it means that you offer at least 10% more than you are asked for. What is really important and what is very difficult I think, in Estonia specially, is to let people understand that initiation is important always when communicating with people. When you see people wondering about something, you try actively helping them, not just wait for them to look for the answer. The typical problem is coming to a book store and asking for a book that is not there. Where I come from the typical attendant in the book store says that „we can order it” or „we make sure that you get it” and they don't mind saying that „you can get it around the corner”, because they know that and just giving this information makes people feel that they can come back again. This kind of initiation, trying to be a little bit more proactive is very important part of politeness that people expect from outside.

Do you see it missing in Estonia?

Yes, I see a lot of passiveness that maybe is related to other things that a foreigner doesn't know about. If you know it and you understand the background that Estonians way of thinking is that if you are not 100% sure, better not say anything, but this doesn't help in communication with foreigner.

Yes, I think the reasons for that can be found in the culture and...

...in the school system

Yes, in older people, certainly. But do you see the fact that Tartu doesn't have it's own brand which means that different institutions might spread different kind of messages of Tartu. Do you see this as a problem?

Well, of course it does, of course, confuse the picture of Tartu, but I think it's connected with something that...a lot of things here maybe things that are quite unsolvable problems as long as the administrative and financial divisions are like they are.

Tartu would be a lot easier to sell that day when Tartu will be a heart of the bigger unit that has been defined in theory at least in theory as South- Estonia, but doesn't really exist at the moment. It is easier to sell things if you have a brand, of course, and if people can connect it with something. It's easier to keep it in mind and remember as a target when you are planning a trip. It would be great if one day it would be almost natural to think about more than Tallinn when you think about Estonia. When you connect Estonia with more than one thing. An example of my home country Denmark which is not just connects with Copenhagen, a lot of people here know about an existence of Lego land, which is far away from Copenhagen. Maybe some people who are interested in literature know Hans Christian Andersen. There are some brands here, that make the country known worldwide that is not just the capital itself. If it's possible to market Tartu, of course, in itself with the brand that comes to the people's mind right away the university building for instance. Just one single picture that is connected with the city. People that are going to Paris? What are they going for? They have just one thing in mind- that's the Eiffel Tower. One single building and of course there are lot of other qualities of the city that come afterwards. But it's important to connect the city with just one symbol. On or two maximum. There's not more space for more than that.

In that case, among Scandinavians, would this one symbol be the university?

Yes, I assume so, yes. It's one of the main stories to tell about the city.

Is there some kind of an attraction that you see missing in Tartu? Something that a tourist would like to be there, but it's not there.

Well, I guess that making the river more accessible in many ways. If you could use the water more than you do already. I think that would be a plus. In my hometown, where I come from in Denmark, we have a river where we can rent a boat. I don't know about the possibility of renting a boat of renting a boat in Tartu.

There isn't any at the moment.

It would be very popular and not only among tourists, but also among the local students I'm sure.

Something more?

Well, again, being in Tartu, being a tourist in any city somewhere around, I need to get a very good idea about what can I manage within a day and maybe I'm not fair now when I say that this information is not available. Maybe it is when I go to the tourism information office. When I look at the brochures here I

wonder how much they can tell me about the accessibility to Piusa caves or Setumaa or such important destinations outside Tartu.

These brochures don't include this, because they only give information about Tartu and Tartu county. Do you mean this kind of ready-made packages or routes?

Yes. I think Tartu has to produce more arguments to stay longer than just one night or two and those arguments are there if you can also talk about a little further outside. It can not just be what you can do in Tartu, because I'm afraid there are not enough activities when you are not a museum person. Of course, if you can spend some hours doing something on the river, it's some hours extra, but there are so many things to see around. Even if means marketing areas that are financed by different sources. It might be worth thinking about- doing collaboration between Tartu and those other places. Tartu is a place from where you can reach and experience all those things around. I would also like to say that this strategy of marketing Tartu, if I should suggest something, is also partly based on the experiences that I had from following the media back in my home country. Originally, many small local tourist associations that were fighting or competing among each other and they got nothing out of that. They realized after many years that instead of fighting each other they have to stand together, because you don't convince people to come to one point, you convince them to come to a region. The only point we can talk about in Estonia is Tallinn. All the others are regions and you can't market Tartu as a point. You must market it as a main point of a region. You have to develop regional approach before you really get anywhere.

As you have been living in Estonia I'm sure that you have heard about some clichés of Tartu. Do you think that these kind of clichés- if there is any that come into your mind- could be a distraction for a positive image creation?

Those clichés I know about Tartu...you can read about crimes everywhere and, of course, I've heard about things taking place in the parks, attacks, robberies and whatever, but I don't think it's an image problem of Tartu particularly.

I'm glad to hear that. How do you see the economical crisis influencing the number of visitors in Tartu?

Well, I can only assume that it has the same affect as everywhere. I see a drop gradually and it looks like what gives hope for the near future in tourism business is the ability of attract closer tourists. So, those first positive indications is when Latvians come to Tartu. These are very important indicators. Because people think in crisis times...they start looking for shorter destinations and for cheaper holidays and not maybe travelling to a different continent anymore. This is the same thing with Tartu.

And now the last question related to what you mentioned about people looking for cheaper destinations. I know what the statistics say about the nearer markets- that people have an idea that after joining the EU the prices have gone so up that it's the same as in their own countries- in Finland for example. How would you compare the price level?

It was a very big problem a year ago. One year ago, when things were going well in the world and we had rapid growth and so on, it became a problem. But now it's changing- we everywhere a price war, we see, for instance, in Tallinn where the hotels are killing each other literally and it's a very hard time for everybody in the business, but it's a necessary development, because the prices had developed further

than was justified and maybe there's hope now that with this intense competition we can see a more reasonable level that we can compete and still say the argument that well, actually, for instance, you can have a conference with just one and a half hours flight away from Oslo or Stockholm and your costs will be maybe half what you had when you stayed in home. When I lose orders, very often it's because they say „well, we had two inquires. One was for you and one was for company in Poland” and Krakow won the competition.

Is there anything else that you would like to add that I haven't asked?

I don't think so, I've spoken a lot more than I thought I would [laughs].

Well, then thank you very much!

Lisa 9. Andrei Volkov tehtud intervjuu transkriptsioon

Firstly, I would like to ask from you about your connection to Tartu. How are you related to that?

When I was a student, me and my future wife our first trip was to Russian cities. Pskov, St. Petersburg and also Tartu. A first foreign country and first foreign city was Tartu.

When was it?

It was in 1988. Last time I was in Tartu 3-4 weeks ago taking part in some scientific conference in Tartu about tourism.

And now how are you related through your work with Tartu?

We send groups to Tartu, but it's not regular, just time to time when a customer wishes.

What would be that adjectives that would suit best for describing Tartu in your opinion?

Now Tartu is a beautiful city, but it's very far from St. Petersburg. Our clients don't have a real possibility to reach Tartu... easily reach Tartu. Tartu is far from main road Narva- Tallinn and so there is no possibility to visit Tartu.

So, you are saying that for your clients Tartu is not easily accessible?

Yes, by transport, because now from St. Petersburg you can no reach Tartu during a day. You can reach Tartu only if you buy ticket to bus St. Petersburg- Riga and you will be in Tartu about 5am and the departure about 1 am. It's very uncomfortable.

About those adjectives, you said that Tartu is beautiful in your opinion, but what makes it beautiful in your mind? Is it the architecture or...?

Yes, you have a beautiful down town, it's very compact, safe.

You see Tartu safe for tourists?

Yes, very safe.

But would you something more to add about Tartu as a tourism destination in addition to that it's not easily accessible.

For me Tartu is not ...It's a transit point. It's maybe very nice to stay during a travel to Riga from St. Petersburg. Tartu is like Puškin, Novgorod- suburban of St. Petersburg. This city is also very beautiful where everybody would like to visit it but nobody would like to stay, because it's enough of one time to see all. One day trip and not more. In last eight years we have had only on children group who stayed in Tartu. It was a trip from St. Petersburg, departure in the morning, Tartu, excursion, they stayed in the hotel and after that going to Tallinn. Usually classical trip to Tartu it's departure from St. Petersburg, arriving Tartu excursion, visiting aqua park and after that going to Tallinn. It's also a financial problem

because no hotel in Tallinn likes to sell one night in the weekend, because a hotel can not sell the rest. So, we have only one chance- only two nights in the weekend or no nights at all.

So staying only during day time in Tartu is also related to this hotel politics of Tallinn?

Yes, we sleep in Tallinn, because for Russia two hours travel is not long time. Because from the southern part of St. Petersburg to northern part is about one and half hours if there is no traffic jam. If there is a traffic jam you spend about 4-5 hours. So, two hours trip is no problem.

When you said that you can see everything in one day in Tartu would you say then that there are not enough tourism attractions in Tartu?

Yes, from a global view of Tartu there is no serious spa- centre like Toila, like Aqva where a client can stay for a long time. There is no serious family parks for rest like in Tampere. Tampere has a big tourist flow because of there is big park with attraction for children. So, there is no big reason to stay, but it's only for a tourist from St. Petersburg, if we see a tourist from Pskov, Tartu is a main goal, because it's the nearest big city. Visa is no problem now, it's a technical question which is no problem. You have a two week time, photo, consulate fee. In last two months there is a very big changing thing in visa politics in Estonian consulate and now we have no problem with taking visa.

When you think about Tartu and the other popular tourism destinations in Estonia such as Tallinn, the islands and Pärnu then do you see Tartu somewhat different from them in some aspect?

Tartu is a very beautiful town, but the main reason to...it's easier to go to Saaremaa than to Tartu.

Easier?

Easier, yes, because you have six bus lines to Tallinn per day after that twenty lines to Saaremaa and it's very easy to prepare your travel to Saaremaa, but for Tartu you have to go to Tallinn and from Tallinn to Tartu. You can not buy a ticket for Tartu. Only from Tallinn. I know, you can buy a ticket to Jõhvi and then from Jõhvi to Tartu but we can not buy from St. Petersburg a ticket Jõhvi- Tartu. To Saaremaa it's easy, because it's part of a direct line.

Ok, but when you leave the transportation aside for a moment, then do you see a difference between the type of a tourist that goes to Saaremaa or Pärnu. Is it somewhat different from the one that comes to Tartu?

Yes, it is very different, because it's a different type of rest. Saaremaa is for beach rest, Tartu is for sightseeing vacation. So, for Tartu the main type of tourist is senior which visit Tartu to refresh memory and next type is parent with child. Because Tartu has a small aqua centre. Eight years ago when it was opened it was a very big reason to visit Tartu and we did regular buses here, but it was also a trip without living in Tartu. Without accommodation in Tartu.

You said that Tartu is a destination for a senior. How would you explain that? Why do you think so?

I don't know, I just see the list of tourists [laugh]. Because young people would like nightlife, shopping centre, some place where you can live actively. Tartu is very slow life place. It's for senior, child. Tartu is place where time stops.

Is it because of the atmosphere?

Yes, it's safe place where you can stop and relax, but there is no additional spa centre, where you could relax a bit more time.

Do you see this as a problem of Tartu as a tourism destination?

Maybe, because it's very popular to stay in Georg Otsa in Saaremaa, Grand Rose Saaremaa, Aqva Rakvere. For example, it's a town like Tartu, but less interesting, but has a very interesting spa centre.

How do you evaluate the acknowledge of the tourists from St. Petersburg of Tartu and the travelling opportunities here?

Everyone knows Tartu as a university town. Everyone, and everyone knows it's an old town. It's very interesting- I've visited Tartu many times, but there is no excursion in the university.

It can be organized, actually.

Yes, it can be, but you can not directly and order an excursion in St. Petersburg, because travel agencies have no information about it. About this possibility. We know, yes, there is the oldest university, but not more. You have very interesting astronomic department, very interesting medical department, but we have no information about it. But also about two or three years ago visited Tartu and there was a student party in the old town [Tartu Spring Days]. It was very interesting, but we have no information about it, what kind of...It was very interesting when students went bowling using a bottle of beer [laughs] and it's a big reason to stay in Tartu during this time, but we have no information about it.

So, you have brought up the theme of lack of information several times. Can you say that it's actually a problem that from part of Tartu you don't receive information?

Yes, because there is official information: history, buildings etc... but people don't like the ordinary information and also in Tartu there is not more English and Russian language- most of the events are in Estonian language, not English. It's also a problem to visit those events, because we can not understand. The speakers could repeat shortly everything in English, so it would be very good. When it's only in Estonian it's not interesting for tourists. Sometimes in Tartu cafes and restaurants some people can not speak English.

That was my next question: if a language would be a problem here for a Russian tourist.

Every Russian that goes abroad can speak English a bit for understanding all that is necessary. There is no problem from people to people, but there is sometimes...not very often. Sometimes you can not attend information in English and Russian, but every time this problem is solved. You spend a bit more time, but you can manage. It's not a problem, you just need a bit more time. It's problem, but it's not a big problem. It's not a reason for not going.

How would you evaluate the service in shops and cafes etc.

Service is very good. Very good.

I'm glad. Now I would come back to the question about people's awareness about Tartu in St. Petersburg.

Everyone knows that Tartu exists, because we have studied history in school. Everybody knows, but it would be more interesting if we could also obtain information about sightseeing around Tartu, because for example we can not say to our clients that go to Tartu, stay and...but while you stay you can visit this and this point, you will see this, this and this. But we only know Tartu and that is all. No more. Maybe there is something interesting around Tartu, but we don't know. Maybe there is some excursion in the river, but we don't know who organizes it, how much it costs...this is the main question- and what is our profit [laughs].

So could I conclude from that that there is knowledge about the existence of Tartu, but not about the possibilities of travelling?

Yes.

Do you think it's the same with the tour operators and travel experts?

I think that yes. It's the standard information: second biggest city of Estonia is Tartu then Pärnu, then Narva. That's all.

That's a pity. When a tourist already is in Tartu then what could be the emotions that he or she experiences here?

Emotions... now it's a beautiful and safe city. Place where time stops and place with a big historical background.

You said that there is a lack of information of Tartu, but do you receive any information about Tartu at all?

Only from web, from internet.

That means that you have to look it up yourself?

If I'm interested in something I just go to Google. I find it myself.

Ok, let's talk about these two logos of Tartu.

I have seen this See you in Tartu logo in a conference brochure, but I don't think in St. Petersburg nobody has seen it. They don't know it.

What do you personally think about it? Do you think it's suitable for tourist?

Yes, it's very nice, both logo and *slogan*.

So you like it personally?

Yes.

OK, there is another logo- City of good thoughts. Have you seen this?

This logo not, but the *slogan*...I don't know what this word [thought] exactly means in Russian. Think?

Yes, in plural. It's like idea.

This word is not a word from basic English knowledge. It's difficult to understand for everyone. This word is difficult, because it's not a word from a first line of knowledge.

Which logo do you see more suitable for tourist?

This see you in Tartu is more simple.

Now, let's talk about the brochures. They are the main brochures that we give to the tourists and I ask you to look at the covers and the design and I would like you to tell me what do you see here. What do you see, what do you like or dislike.

I know this one [Russian campaign brochure]. It was for New Year, but the campaign started too late. Because this campaign is in two parts: first the one for clients and the second one for travel agencies. For operators it starts too late. It starts when we finish or stop the making New Year advertisements.

I see, but when you look at the brochures now, just the design, then what do you see? Do these pictures tell you something that you believe that Tartu actually is or rather not?

This photo [Tartu County], I can't understand it- Tartu is on the sea?

It's the Peipsi lake and the barge. But you don't connect this with Tartu?

Not near, because it's...people can image Tartu on a beach.

OK, what else?

This is like Tallinn [Tartu Country Information Catalogue]- because Tallinn's brochures have many years already people not in ordinary clothes. Tallinn shows medieval age.

Because of Hansaetic era I guess. Well, Tartu also was one. But you see that one as Tallinn's brochure?

Yes. This is classical photo of Tartu [Oppdag Tartu], Town Hall and...this is also classical photo [ülikooli sambad], but this...I don't know where is it [In Your Pocket].

This is the tower of Town Hall building.

When I first looked at it, I didn't understand where it is. For me Tartu is a city of student, but there is no young people on the photo, because Tartu is two parts: old buildings and young people and there is no photo. It's very interesting, because young beautiful Estonian girl with a book can be very attractive.

Is there something more that you would like to add about these?

All of them show summer, but there is no winter, because most of time to visit Estonia is autumn, winter ...

For Russians?

Yes, because in summer people are going to beach. It's very nice, but when we start winter campaign we just have no winter photo. It's also in Tallinn, there are only two winter photos. People would like to see pictures before arriving to this town, what they will see in this place in winter, because it's very strange website, webpage visit Tartu and this...December and photo- summer [laughs]. Sometimes Tallinn Tourism Department gives us photos on CDs and we use them when we do our materials. Photo or link where we could take.

OK, unless you have anything to add, we will continue.

There was an interesting questions from your side about the message that Tartu could send out. I would offer „forever young, old city”- it's a city of student, young people and then you have old town, old buildings. Then, we had a very interesting excursion five years ago, our excursant told us about the tradition in Tartu about the room for students in University building for punishment. It's also something interesting, something additional that we have no information about it, a funny Tartu related to history...

So, the lack of information is an issue here, as I can see. Then, what do you think that could be done better in Tartu to attract more tourists?

Better? First it's transport. If we don't have a possibility to reach it, you can't do anything. For example, there is one boring city in Finland Lappeenranta, nothing interesting, but it's very easy to reach and people stay. Transport make main part of attractive destination. From St. Petersburg.

Well I think this problem is very similar to almost all the main destinations of Tartu. Earlier, you mentioned this spa- hotel, the children attraction, is there something else that you would like to see in Tartu that is not there?

The most interesting place in Tartu is a restaurant near the Town Hall square- Gunpowder Cellar. For me it's the most attractive place in Tartu, because when a tourist asks me what we have to visit in Tartu, I say, first you have to go to this restaurant, ask soup and bread, take a beer and just spend the time. It's a very interesting place.

Do people it like it?

Yes, very much. The second place and historical place is Wilde cafe with two Wildes.

But it's closed now. It's n bankrupt.

Really?

Yes.

Maybe there will be new owners?

There are yes, but I'm not sure whether they will leave it the same or not. Well, some historical place like this cafe. Once when I walked in Tartu at night I saw students going to astronomical department. This building on the hill under this restaurant. I think they were going to telescope. Maybe you can sell ticket for night excursions? It will be a good reason to stay. We could say to our clients that if you stay in Tartu after 1 a.m. you go to old building of university, you take a ticket and go to the stars with the oldest telescope.

Well, you have seen Tartu changing during the years...

Yes, there are very big changes in the cross street. I was in Tartu before 3 years ago and there was no big trade house, there was no bus station. There's also very interesting tower like this...

The snail tower?

Yes.

Is there any other distraction that could distract from creating a positive image of Tartu as a tourism destination? Like some negative clichés or something else?

Well, the idea that it's a city of one day excursion only. Maybe it would be interesting if near Tartu you could reach some cottage like in Finland, where people can stay in the forest and then go to the town.

There are many of them all around Estonia, but I assume you don't have information about them again?

There is very big question from tourist: can we rest in cottage? And we last ten year say no, there is no cottage.

There is, actually, but we need to inform you about it. But when you imagine Tartu in the future do you see the situation of tourism here rather better or not?

I don't think it get's bad. This in first hand depends of the transportation. If it will be solved,...I know from Pskov there is a regular line for Tartu. This problem from Pskov is solved, but from St. Petersburg far from main road to Tallinn, it's a very big round.

Is there anything else you would like to add that I didn't ask?

No, what I wanted to say I said. Maybe I will leave you my notes, maybe they will be useful for you?

Yes, it would be very good. OK, then thank you very much!

You are welcome.

Lisa 6. Elina Aroga tehtud intervjuu transkriptsioon

Alustuseks ma palun Sul rääkida selline lühilugu enda ja Tartu seostest. Kuidas Sa oled Tartuga seotud?

Ma tulin aastal 95 nädalalõpureisile tavaturistina, nii-öelda minipuhkus. Ja tundsin kohe kui ma Tartusse tulin ja astusin raekoja platsi taha, ma tundsin, ma tulin koju. Tartus oli kohe tunda mingi omapärane hõng ja arvestades seda, et ma olen elanud 17 erinevas riigis 25 aastat elust, ma arvan, et mul on natukene perspektiivi sellest rääkida. Kolmteist aastat olen olnud siin, ma olen olnud ka Viljandis käivitamas turismitalusid, Värskamaal ja nii edasi, aga ma tunnen, et Tartu on mu kodulinn. Mul on pakutud mujal ka töökohti, aga ma ei taha mujale minna. Ja tegutsesin 8 aastat vabatahtlikuna Eesti Õigeusu kiriku juures, 2004. olin muuseumi juhatajana Soomes, kaheksa kuud olen olud Eestis ära, esimen eestlane, kes tuli uksest sisse ja mulle tulid pisarad silma. Nii kohutav koduigatsus. Tulin tagasi ja asutasin oma firma aastal 2004 ja nüüd olen ma siinkandis üks kõige suuremaid giidifirmasid. Giiditenus pakkuvaid firmasid.

Selge. Kui sa nüüd mõtled Tartu peale, selle linna peale, siis Sinu jaoks personaalselt, millised omdadussõnad Tartut iseloomustaksid?

Kultuurilinn, minu jaoks Eesti sõna...võibolla ma ei tunne eesti keelt nii hästi, aga inglise keeles on üks hea sõna ja see on *civilized* (tsiviliseeritud- autori märkus). Ma ei ole mitte kusagil nagu ..keskmiselt peaaegu kõik inimesed, kellega ma kohtun, on väga viisakad, väga haritud, sõbralikud, soojad, käituvad väga hästi, diplomaatiliselt väga arenenud, et siin on selles suhtes väga hea olla. Inimesed on nagu head. See, et linnal on omapärane arhitektuur, mida on nüüd natuke viimasel ajal rikutud, aga see on ..need on kooskõlas. Inimesed, kes selles linnas elavad ja linna väline füüsiline olek on kooskõlas. Ja kolmas asi on loomulikult see, et me ei või üldse rääkida Tartust, ilma et me mõtleme, et see on meie riigi hääl. Ilma ülikoolita, ilma rahvuse ärkamista, ilma iseseisvumiseta, ilma ülikoolita poleks Eestit sellisena, nagu Eesti tänapäeval on. See on nii oluline osa, et ..okei, see pole meie pealinn, aga kui Tartut poleks, poleks Eestit, poleks pealinna ka! See on identiteedipõhi, põhijag, põhikivi. See on see kivi, mille panime..ja nii edasi.

Aga kui Sina Tartus oled, ma ei tea, kas sa nüüd igapäev mõtled sellele, aga mis emotsioon sind valdab, kui sa mõtled, et sa oled Tartus?

Kui ma jalutan näitekos kodust kesklinna 15 minutit, ma tunnen rõõmu sellest, et ma saan elada selles linnas. Ma hakkab kohe nutma, sellepärast, see on mulle nii..no ma ei tunne rõõmu, kui ma olen elanud Helsingis, või ma olen elanud Stockholmis. Ma ei tunne rõõmu, need on lihtsalt linnad ja tänavad ja autod. Ainuke selline samasugune emotsioon, kuigi see oli negatiivne, oli Thessalonikis elamine, mis tekitas mulle jätkuvaid pingeid, aga see, et mul on selline tunne, nagu ma oleksin selles võrkkiiges kahe puu vahel, alati on suvi, linnud laulavad, päike paistab. See on see tunne, mida ma tunnen iga päev, kui ma jalutan ringi. Ma olen tänulik!

On see soe tunne?

See on soe! See on väga soe. Selline rahu ja vaikus, selline tunne, et ma olen õiges kohas. Ma ei tahaks olla mitte kusagil mujal.

Aga kui minna nüüd Tartu kui reisisihtkoha juurde, siis kui Sa asetad Tartu reisikonteksti, siis kuidas võiks Tartu ennast positsioneerida võrreldas teiste Eesti populaarsemate reisisihtkohadega? Mis on see, mis teda eristab või välja toob?

Ta on, nagu ma ütlesin, Eesti identiteedi nurgakivi. Ta on ülikoolilinn, aga see on väline pool, see et ta on ülikoolilinn. Ta on Eesti hariduse ja sellise nagu eestluse väljendumise koht. Pärnu on selge et kuurortlinn, aga Pärnul on praegusel hetkel väga suured mured. Nad on rikkunud oma identiteedi viimastel aastate jooksul, võtma ükskõik keda vastu ja tulemus on see, et näiteks minu grupid ei taha Pärnusse minna. Kes viitsib neid laaberdavaid joodikuid soomlasi vaadata? Tallinnal sama lugu- täitsa nagu mõtlematult on võetud ükskõik, keda vastu, kuni inglise poissmeesteni ja mis sellega kaasneb. Tartu hea külg on see, et on hoitud ennast hästi üleval ja on suudetud hoida kinni sellest, mis Tartu iseloom on, aga , tulen tagasi veel, et kui lühidalt öleda, siis Tartu on selgelt kultuuri nurgakivi, eestluse nurgakivi ja kultuuripealinn. Ta on meie hariduse ja teaduse pealinn ja ta on väike linn, millel on suure linna eeldused ja suur linn, millel on väikese linna eeldused.

Selles mõttes, selline vaimne, kõik mis on seotud kultuuri ja haridusega, on see, mis Tartut eristab kõikidest teistest?

Vaimne. Ta on Eesti vaim. Kui Pärnu on jalad ja Tallinn on pea ja..

Et Tartu on siis vaim?

Jah. *Soul* (hing e.k.- autori märkus) inglise keeles on väga hea

Ma ei tea, kui palju Sa Tartu brändi koostamisega kursis oled. See on praegu hetkel tegemisel ja seal infopäeval (Tartu ja Tartumaa turismiasjaliste- autori märkus) räägiti ka natuke sellest. Aga Sinu isikliku arvamuse kohaselt...?

Mina ei muudaks.

Sa mõtled seda Tartu heade mõtete linna?

Jah, mina ei hakkaks seda üldse muutma.

Üldse mitte?

Üldse mitte. MA siin itnervjueerisin pärast seda turisismiinfo päeva, ma satsin logod ja lühikirjeldused Tartu brändist 10-15le inimesele. Üks on Ameerikas, Soomes, Rootsis. Küsisin, mis te arvate. Arvasid, et ei ole mõtet hakata seda rikkuma.

Mis taustaga need inimesed olid?

Kes on väliseestlane, vanem inimene. Kes on ettvõtjana Rootsis. Paar reisikorraldajat oli Soomest. Siis oli minu selliseid.., kes käivad mul seitsmendat- kaheksandat korda, nii- öelda tavakliendid. Siis oli üks ajakirjanik. Kõik arvasid, et Tartul on hea see. Võib- olla, et see profiil on natuke nagu tolmune ja mustunud, et seda on natuke..aga üldiselt seda liini ei peaks hakkama muutma.

Aga kas nemad põhjendasid ka seda millegagi, miks nad ei muudaks?

Sellepärast, et see on kooskõlas selle tundega, mida sa saad siin, kui sa oled päeva või kolm päeva või nädala. See on selle linna hõng.

Heade mõtete linn?

Jaa, see nagu kristalliseerub väga hästi sellele. Kõigile tulevad head mõtted kui nad on siin? See on muidu üks asi, mis tuli 2007. aastal meie kliendiintervjuust välja. Tuli see, et: „Oh, mul on nii hea meel”, „Tead, ma sain nii häid ideid!”, „Mul oli nii hea olla”, kui nad pidid ühte lausesse panema. See oli see, mis läbis kõike.

Sellel samal infopäeval tuli jutuks, et selle idee nad tahavad, eksole, samaks jätta, aga nad tahavad uuendada seda logo, nagu ma aru sain..

Mina ei hakkaks seda maha tegema.

Et oled sellega täitsa rahul?

Ma olen täitsa rahul..see on samal ajal modernne, see on vanaaegne, see on ergas, värviline ja sellinne. Siin on samal ajal klassitsismi, see viitab nii Kreekasse, aga see suundub tulevikku. Absoluutselt ma ei hakkaks seda muutma.

Aga kui me nüüd logode peale läksime, siis Sa oled ju näinud seda Tartus näeme! Logo ka? Kui sa võrdled neid kahte logo, mis assotsatsioon Sinus tekib? Näiteks kui Sa mõtled ,selle Tartu, heade mõtete linn- logo peale. Millega see seostub Sulle? Ja millega seostub Tartus näeme- logo?

No see Tartu heade mõtete linn on nagu kahel tasemel. Teine on see, et ma tihti ütlen oma ekskursioonidel, et üks põhjus, miks mina olen siia linna jäänud, on see, et ma olen terve aeg endast targemate inimeste hulgas. Siia on koondunud sellist emotsionaalset intellektuaalsust, teadmiste intellektuaalsust, sotsiaalsete oskuste intellektuaalsust. Nagu mitmetasandilist intellektuaalsust. Ja teine külg on see, et kuna meil tehakse palju teadust, meil uuritakse asju. Meil terve aeg on teine käpp kuskil tulevikus. Heade mõtete linn! Mis võibolla on veel unistus ja mingi visioon ainult, aga mida tartlased suudavad teostada. See annab sellise nagu pildi Tartust linnana ja nendest inimestest, kes siin elavad, et me oleme suutelised tegema ükskõik, mida. Nagu heal viisil, mitte nii, et ma tulen ja teen ära, vaid nii, et meil on põhja sellele. Me seisame vundamendi peal ja me rakendame teadlikult edasi terve aeg oma linna.

Ma saan aru, et see heade mõtete linna logo Sinule seostub samamoodi jälle sellise vaimse ja suutlikkusega..ja sellega, mis on inimeste peas..

Laiahaardelisusega!

Jällegi viitabki intellektuaalsusele?

Minu arust oleks kohutav viga, et hakatakse midagi tegema..mingi äri! Nagu omal ajal Lahti linna soomes tegi. Et *business-city* (äriinn- autori märkus), Soome *busyness city*. No kuulge! Kuhu jäi spordikeskus? Kuhu jäi kultuuriinn? Ja seda on 15-20 aastat makstud seda hinda, mis selle valest otsusest selle brändi suhtes tehti sellel ajal. Nüüd on siis, ma ei tea, kui palju, riik pannud raha igasuguste kultuuriürituste toetamise ja Lahti sümfooniiorkestri ülesehitamise, SIBERIOLOSTA etenduste..et Lahti on midagi muud ka kui ainult *busyness city*.

Aga näiteks see Heade mõtete linn, kas see sobiks Sinu meelest ka ärimehele?

Sobib! Loomulikult! Ärikatele tulevad ka head mõtted! Head ärimõtted!

Kas Sa leiad, et see on selles mõttes universaalne?

See on universaalne. Ja selles suhtes, see on just seda, mida Tartu on Tartu on universaalne. Tartu on haruldane linn, et , Pärnu on absoluutselt liiga palju ehitanud nii oma imidžit kui tegevust selle spaaturismile. See mõjutab sea kõiki! Sa lähed kesklinna ja sa tahad minna raamatukauplusesse, sa tead igal juhul, et sa oled seal, aga Tartus kui sa astud ühte majja: „Tere tulemast kultuurilinna!”, sa astud teise majja: „Tere tulemast teatrilinna”, kui sa astud kolmandasse majja oled sa ärilinnas, kui sa astud neljandasse ja nii edasi, ja nii edasi. Tartu on minu meelest kõige paremini selles oma imidži ülesehitamises. Üks põhjus, mis ma olen siia jäänud. Kui see oleks mingi kitsarööpeline lugu, ma ei jääks siia.

Kui sa nüüd mõtled selle Tartus näeme! logo peale. Samamoodi selle üleskutse peale. Mis seoseid Sinu peas see tekitab?

No see tekitab see nüüd, et kuulge inimesed, teil muud ei jää üle, kui tulla siia. Tulge, tulge esimest kroda, tulge mitu korda!

On see positiivne?

See on väga positiivne! Sest see on nagu, et ah, olete käinud juba Akropolis, olete käinud< näinud Eiffel-torni, olete käinud Kairos ja olete näinud NIILI, olete püramiide näinud. , kas te Tartus juba olete käinud? , siis näeme Tartus! See on veel nägemata.

Kellele Sa näed, et..kui me rääkisime, et Tartu heade mõtete linn, et see on nii universaalne, et saab suunata kõigile. Aga Tartus näeme- kas seda saaks ka kõigile suunata? Või kellele see oleks mõeldud?

See on ikkagi selge, et no, kui me mõtleme Tartu imidžile ja Tartu profiilile, ma loodan, et me ei näe Tartus joodikuid ja laaberdajaid ja..et see on ikkagi selline, see kujundus, kui me mõtleme nüüd selle *slogani* kujundust, siis see on ikkagi mõeldud haritud inimestele. Kui Sa hakkad mõtlema, mis elemente seal on. See ei ole näiteks mingi 25- aastaste või 35- aastaste laaberdajate või Harley Davidsoni *heavy metal*.. See ei räägi nende keelt. See on pehme, siin on mitu elementi, mis puudutavad just selliseid inimesi, kes on haritud..kõrge haridustasemega, kultuurilembesed, huvitatud teistest inimestest, kultuuridest. Saada endale midagi, või vahetada ..*exchange opinions and experiences*...vahetada arvamusi ja kogemusi. Tõesti, see jätab mingi pundi välja. Ja üks mis siin võibolla nõrk koht on see, on see, et see ei puuduta lapsi. Tartu on suurepärane, lapsele hea linn. See on nii väike, et lastele on tore teha ekskursioone, kuna 5 kuni 12- aastased. Need ei jaksa pikalt jalutada, aga ma võin 3 tunniga nende teha pikniku, meil võib olla igasuguseid huvitavaid lugusid ja on ülesmärke ja alasmärke, tagaõuseid ja..selliseid, mis puudutab last. Aga võibolla tõesti, et näeme Tartus, see ei puuduta lapsi.

Aga kui Tartu heade mõtete linn annab edasi mingisuguse informatsiooni: Tartu ja siis mis see on, aga Tartus näeme..minu isikliku arvamuse kohaselt see eeldab inimeselt mingisuguseid eeldateadmisi..

, see võib tekitada küsimusi, et kuidas nii, me Tartus näeme? Kuidas Sa nii kindel oled, et me Tartus näeme? Kus see Tartu üldse on? Mis asi see üldse on? On see midagi söödavat või midagi tasku pandavat või..? Just see on kah selles suhtes hästi mõeldud, et see tekitab sellise positiivse ärevuse: „Kuidas Sa oled nii kindel, et me tuleme Tartusse?”

See enesekindlus on pigem siis positiivne?

Jah! Mida muidu üldiselt kui me räägime Eestist ja eestlastest ja kui ma nüüd kirjutasin oma lõputöö ja minu juhendaja pani tähele seda, et Eestis sa ei kohtu inimeste äriideede..ettevõtjatega, kes ütlevad: „*I proudly present..*” (e.k. „Esitlen uhkusega..”- autori märkus), aga see, et näeme Tartus. See ei ole mingisugune uhkustav üleolek või..h, tead, et: „niikuinii sa tuled siia”, vaid see on selline positiivne! Sul jääb mingi oluline elamus läbi käimata, kui sa Tartusse ei tule. Siin on just see element olemas: „*I proudly present*”. Ja meil on tõesti „*proudly present*”.

Nõus. Aga Tartu bränd ja väärtused, mida see endas kanda võiks. Kui inimene Tartu peale mõtleb, siis need esmased mõtted, mis ideaalis Sinu silmis neile pähe tulevad?

Et Tartu on Eesti kultuurilinn.

Kultuur on siin see märksõna?

Jaa. Kultuur ja eestluse nurgakivi. Pole mõtet midagi muud hakata leiutama siia. Seda toetab kõrvalt teadus ja need kõik muud..loodus. Need on väiksemad asjad, mis toetavad seda. See on eestluse häll.

Ma ise isiklikult pean kohalikke ka üheks oluliseks nii- öelda kommunikatsioonivahendiks, kes inimesi..kes iganes, kas neil on mingid tuttavad välismaal ja nad kutsuvad neid..Kuidas on Sinu arvates kohalike suhtumine välituristidesse?

Kui ma tulin alguses '95. aastal, ma hakkasin alguses turismiga tegelema, kuna meie sellel ühingul käis külalisi juba päris '98./'99. Aastal. Mina võõrustasin neid. Ma olen turismis terve elu enam- vähem olnud. Ma olin nii õnnelik sellepärast! Mul polnud kunagi vaja olla mures..okei, meil oli natuke sellist praktilisi ühingu tasemel oli mured, et kusagil oli ebaviisakas teenindus või ksuil restoranis pakuti sügavkülmast otse võetud kana ja öeldi, et kuulge, see on grillist tulnud. Vot sellised asjad, aga selline üldine suhtumine inimestel oli väga viisakas, väga soliidne ja nii edasi. Aga nüüd meil on probleem tulemas. Näiteks viimase kahe- kolme aasta jooksul, kui me hakkame ekskursioone tegema kesklinnas, raekoja pltsil. Seal on noored lapsed, kes mängivad seal purskpaevus, viskavad vett inimeste peale. Mul oli üks itaalia turist, kellel oli kahetuhande euroline käekott ja see sai haiget sellest laste mängust ja lastel oli kama kaks.

Nojah, nad ei mõtle selle peale.

Ei mõtle, ei mõtle! Ja nad käitusid väga ebaviisakalt ja see, et kui ma teen inglise keeles ekskursiooni, tulevad mingi sellised 12-, 13-, 14-aastased keskmist näppu näitama ja...no kuulge! Meil oli abilinnapea Jüri Sasiga juttu sellest novembris ja ma lubasin, et võtan ühendust. Ma tahaks käi koolides rääkimas sellest, et kuulge, ärge palun tulge segama, et teie jätate ka mingi mulje meie linnast, et te olete kui metsikud tarsanid, kellel pole vanemaid ega mingisugust käitumist! See on selge oluline muutus, mis nüüd on toimunud. Ja et meil on tulnud graffit seinale ja meil need noored vedelevad viinapudelitega.

See on peaaegu sama nagu Skandinaavias! Kes siia enam tahab tulla? Meil oli palju turiste, kes tulid sellepärast, et siin sai ikka veel olla viisakas. See on linna asi muidu teha.

Aga kui rääkida täiskasvanutest ja nende konkreetsest suhtumisest turisti kui sellisesse. Kas inimesed on avatud sellele?

Jah, avatud. Mul on veel selline näidegi anda, et kui ma näiteks jalutan kuskil oma grupiga ja siis tuleb Helmut Piirimägi vastu. Ja kuna ma tunnen teda isiklikult ja ma küsisin: „, härra professor, kuidas Teil läheb?“. No ta on kohe valmis tegema meile paugu pealt väikse..”Aa, ja kes Sul kaasas on? Noo, kuulge, võibolla räägin teile ühe väikse loo Konrad Mäest”, kui me näiteks seisame Konrad Mäe ateljee kohal. Või tuleb vastu **Maiste**: „Ja siiski, ma võiksin teile paar sõna öelda”. No, ei ole mitte kusagil, kus ma olen töötanud turismis, ei ole mitte kusagil selliseid inimesi. Et ma kiidan väga.

Aga Sina, Elina.. kuigi minu nägemuse järgi Sinu põhisihtrühm on nii-öelda lõpp- tarbijad ehk turistid, aga kas Sa puutud kokku ka erinevate reisi..ajakirjanike ja reisikorraldajatega, kes on nii-öelda vahendajad?

Jaa, ja klubi juhtidega, mis on üks selline sihtgrupp, mida üldse Eestis ei mõelda. Ma olen kaks ettekannet Soomes käinud tegemas, kuna Soomes on selline süsteem, ja Rootsis ka, et igasugustel pensionäridel, ametiühingutel, intsitatsioonidel, töökohtadel on omad reisiklubid ja reisiklubil on eestvedajad. Nüüd ma olen jõudnud kahel pundil kahel korra Soomes rääkimas..kuhu on korjatud kokku ühest piironnast klubid, matkaklubide juhid või siis..no teine oli ametiühingute..ümber Soome. Ja käin neile rääkimas Eestist, Eesti võlust ja sellest, mis Eestil on pakkuda reisikohana. See on selline koormusgruppidesse kuulub see, minu arvates sama oluline kui ajakirjajad ja reisikorraldajad. Ma ütleks, et mina puutun kokku 80%-85% lõpptarbijaga ja 15% vahendajatega. Ja ma selgelt liigun selles suunas, et ma mõjutan neid rohkem ja rohkem.

Minu küsimus on seoses sellega, et need reisieksperdid, kellega Sina oled kokku puutunud, et milline on Sinu meelest Tartu maine nende nägemuses. Või kas see üldse..kas nad üldse on teadlikud Tartust?

Siin ma teeks selge vahe eestlaste ja välismaalaste vahel.

Aga kui me räägime pigem välismaistest ekspertidest?

Välismaalastel on selge positiivne suhtumine.

Aga kui teadlikud nad üldse Tartust on?

Kindlasti peaks tegema teavitust palju- palju rohkem. Et sellist põhipaketti, infopaketti selle kohta, mis Tartu on. Seda peaks olema rohkem.

Kas me räägime hetkel soomlastest või..

No me räägime nüüd nii ..no soomlased on kõige teadlikumad, kuna meil on omad kultuurisuhted Tartu ja Soome vahel. Ja pane tähele, Tartu ja Soome vahel, mitte Eesti ja Soome vahel! Loomulikult ka, aga on ikkagi Soome kultuurisilla teine ots on olnud Tartust omal ajal. Soomlased on kõige rohkem teadlikumad. Võtame 100 inimest tänavalt, küsime: „Kuule, Tartu?“, „Ah, jah ülikoolilinn! Mul vanaisa õppis seal ” ja

nii edasi. Aga võtame 100 inimest Rootsist,mm..teavad juba” Jah,jah, küll, Eestis!”, võtame 100 inimest Saksast teavad, lähme Hispaaniasse..Võibolla, et 10 inimest ütleb, et kas see (peab silmas Eestit- autori märkus) on nüüd nendes Baltimaades? See on nagu selge selline muudatus siin. Siin on see osa, kus meil oleks väga- väga palju teha.

Aga milliseid võimalusi sa näeksid selleks?

Meil peaks olema suursaadikuid, neid inimesi, kes selles kultuuris on hästi ujuvad kalad, nii- öelda. Pertti Pyhtilä on minu arust õudselt hea näide sellisest inimesest. Pertti on aastaid asunud Tartus, tal on Tartu identiteet ja nüüd ta liigub Soomes igal pool rääkimas Eestist. Ta on Tartu suursaadik ja selliseid inimesi..peaks looma võrgustiku nendest inimestest Rootsi, Saksamaale ja nii edasi. Nendele pole vaja maksta selle eest mitte midagi, aga peab olema kindel, et neil on piisavalt materjali ja vahetevahel öelda, et: „Tubli! Hästi tehtud! Oled aasta tegija!” Need inimesed nagunii, kuna nad on oma südame kaotanud sellele linnale..kõik me räägime sellest, millele me oleme oma südame kaotanud! Kas see on harrastus, mees, koer- mis iganes.

Aga on neid inimesi Sinu meelest siin nii piisavalt, et..?

No mina tunnen üks kolm- või nelikümmend.

Tõesti?

Jaa, et nende rakendamine, teadlik rakendamine onväga oluline.

On ka veel mingeid muid variante?

Oi, kindlasti on palju, aga sellise nagu...teadlik mõtlemine, et kellele me seda infot saadame. No nüüd kui ma mõtlen reisikorraldajate poolt..nagu turismi poolt, et kellele me seda infot Tartust saadan ja on..otsida need inimesed, kes viimati on need, kes võtavad oma pundi kokku ja siis pöörduvad reisifirma või reisikorraldaja poole, et: „Kuule, me tahame Eestisse”. Et nende ..*gatekeepers* (väravahid e.k.- autori märkus) väravaahide leidmine, see oleks nagu väga oluline asi. Teine asi on see, et ..ja siit väga teadlik turismi osas. Seda võib teha ka äris, mõelda, et mida meie Tartumaal on äriettevõtjaid meil on. Kui palju meil on metallis, puutööstuses, mis iganes. Ja siis otsida sealt need alad ja võtta näiteks Soomes ühendust mitte ametiühingute, mitte nende liitudega nii..aga mõne selline peaaegu, mitte viimasesse tarbijasse [lõpptarbijaga], aga sellest üks põlvkõnd üles. Üks tase üles. Ja võtta nendega ühendust.

Et nad tooks oma ettevõtteid siia?

Just. Loodus, kõik, erinevad kultuuri-, haridus-, mis iganes.

Aga kui nüüd rääkida lõpptarbijast kui sellisest, siis kuidas Sa hindad nende teadlikkust Tartu põhisihetturgudes?

Jaa, selgelt on näha, et soomlased teavad palju. Rootslased teavad midagi ja tunnevad suurt huvi, taanlased teavad vähem, tunnevad natuke vähem huvi, kuid ikka veel keskmisest rohkem. Norralased, , nad tunnevad ju..see on sama, et oled sa Baltimaades või oled sa Soomes. Nad kuhugi tahavad ja siis nad tulevad..ei tule selle mõttega, et tahan nüüd eraldi Eestisse. Sakslased on ka sellised, kes on teadlikud: „Me tahame tulla Eestisse”.

Aga on nad mingil kindlal..kas nad jagunevad kuidagi? On nad kultuuritaustaga või teavad nad kuidagi Tartust rohkem?

Kui sa vaatad Tartus suvel, näiteks, et keda sa näed. Nii see on ikka 45 pluss, viisakalt riides, hästi käituv, ta ei laaberda, ei joo, ei midagi muud. Emotsionaalselt või mis iganes probleeme ei ole. Tõenäoliselt ta on kõrge haridustasemega ja ta on uudishimulik.

Jah, seda näitab statistika ka. Aga Sinu jutu võib põhimõtteliselt kokku võtta nii, et soomlaste teadlikkus on võrreldes teistest sihtturgudest pärit turistidega suurem?

Jah.

Aga kui Sa näiteks mõtled..ma ei tea, kui palju sa vene ja läti turistidega kokku puutud?

Venelastega ma ei puutu kokku, sellepärast mul ei ole keelt ja mulle see inimtüüp ei meeldi. See on nagu..pole minu rida.

Ja Läti?

Lätlastega on mul mingi keeletase olemas ja üks kolm- neli gruppi teen aastas neile ja mulle väga meeldivad lätlased. Ma hea meelega nendega tegelen. Lätlased tulevad..siin on mingi selline nagu Soome ja Rootsi vaheline võistlus, tead. Oli omal ajal ja ikka veel on. Siin on lätlastel, tundub, et neil on hirmus vajadus teostada, et me oleme kõvemad kui eestlased. See tuleb igal ekskursioonil välja. Mingi selline: „Me oleme ka keegi”. Ma ei tea, on see mingi alaväärsuskompleks või on see mingi aastasade vaheline mingi selline nagu ma ütlesin, et Soome- Rootsi. See, mida lätlastele kindlasti on, on see, et kuna nüüd seal on elatustase tõusnud, võibolla raha ei ole Rootsi sõiduks, aga kindlasti tulla siia nädalalõpuks ja seda peaks kasutama.

See on selline sihtrühm, mille peale tasub mõelda?

Jah, kindlasti. Ja siin peaksime leidma need ühised asjad, mitte need asjad, mis eristavad. Jälle meie turismikorraldajatele ja –tegijatele. Meil on näiteks giidid otsinud üles need lätlased, kes on õppinud Tartu ülikoolis, me oleme otsinud need kultuuritegelased, kellel on mingi side Tartuga. Sellised asjad, mis meid ühendavad.

Sa mõtled, et on mis iganes kommunikatsioonis tuleb rõhutada just ühiseid punkte?

Just. Seda võiks Tartumaa Turism ka teha minu meelest. Et kui te lähete sinna sihtturule, et: „Tulge vaatama teie kuulsa kirjaniku õppeaastate kohta”.

Sa ei ole ainus, kes seda mõtet on levitanud. See on huvitav. Aga Sa nüüd just natuke aega tagasi rääkisid sellest, et milline on see tüüpturist, kes käib. Ta on pluss 45, haritud..

Ma teen siin natuke selles suhtes muudatuse. Mul on olemas sellest ka mingi analüüs kuskil, kui sa tahad seda paberi peal, näiteks soomlaste puhul, et kes need on „need inimesed. Et kui me räägime..et kõige esimeseks peab tegema muudatuse..tähendab see vahe nagu rahvusest, kust inimene on pärit. Me ei saa rääkida kõikidest pensionäridest, näiteks Skandinaavia pensionäridest. Esimene tegur, mille järgi me mõtleme, on rahvus ja kui me räägime..minul on olnud üteme 40% klientidest räägivad soome keelt.

Üksikuna riik on need minu kõige suurem turg. Inglise keeles ma räägin rohkem ekskursioone, aga kuna need jagunevad mitmesse erinevasse riiki, siis on natukene teine lugu. Soomlaste puhul on need, keda on täielikult unustatud Tartus, on puuetega inimesed. Neil on raha, need tahavad reisida, neil on aega. Miks Tartu ei ole mõelnud selle peale?

Kas see viitab sellele, et ligipääsetavus on halb?

Jah, see on üks asi. Teine, neile ei ole mingit erilist brošüüri näiteks, mis räägib, et: „Tere tulemast! Kui Sa liigud keppidega, kui Sa liigud tooliga, kui Sa liigud hingamisaparaadiga, ole kena, pane tähele need ja need ja need asjad... Me saame Sind aidata nende, nende ja nendega..”. Teine grupp, mida on natuke toetatud ja aidatud ja mis oleks tohutult suur grupp, on karavaanarid. Neil on pidev huvi. Ma olen neli vii loengupalumist saanud, ettepanekut, et tule ja räägi meile Tartust, kus me võime seal ööbida ja nii edasi. Linna, kesklinna on meil vaja saada karavanikoht. Kesklinna all ma räägin Raadist, Annelinnast, Supilinnast.. Tartu linnast. Mitte Rehe [hotell], see on juba liiga kaugel. Mitte Vaide [hotell]. Vaide on väga tasemel, see on väga hea. See on liiga kaugel.

Aga kas osad need, kes pakuvad kodumajutust, kas nendel ei ole mitte karvanikohti?

Jah, aga kui Soome karavanid liiguvad näiteks ja soomlased liiguvad ikka veel individuaalset, kuna need tunnevad ennast mugavalt nii selles kultuuris, aga itaallased, hispaanlased ja nii edasi. Neid tuleb üle 30 pundis, neid tuleb 40! Meil on vaja leida koht, kus me saame 20- 30 karavaanarit paigutada. See oleks neile selgelt leiuamata turg. Seda küsitakse ka messidel: „Kas teil on kohti, kuhu vetsu võib tühjendada, kus ma võin turvaliselt oma asjad jätta. Kas teil on mingi garaaž spetsialiseerunud nendele?” ja nii edasi. „Kus me saame pikendusjuheta laenutada?”. Meil on sadu tuhandeid eurosid jäänud sellelt turult tegemata. Kolmas asi on see, et nüüd on selge profiilina muutunud see lastelinna. Tartu lastelinn ja sellele rõhu panemine. Minu meelest meil ei ole mõtet küsida neid.., nüüd tuleb näiteks mingi 600 noort tulevad siia ja..ah, ma ei mäleta nüüd, pakkusid mulle seda korraldamist. Aitäh, aga ei aitäh! Kas me tõesti tahame 600 17-19 aastast, kes tulevad siia laaberdama ja kas see sobib meie linna üldpilti? *I doubt* (Ma kahtlen e.k.- autori märkus). Mulle pakuti seda korraldamist, aga ma ütlesin, et ei aitäh, ma ei taha. Ja see on ka turg, mida võib minu meelest unustada. See ei sobi selle linnaga kokku.

Aga näiteks kultuurihuvilised noored, kes ei tule siia pidutsema?

Jaa! Ei, miks mitte, kui nad tulevad siia laulupeole, tantsupeole, mis iganes. Miks mitte? Jah!

Aga kui Sa ennem ütlesid, et tuleb vaadata, kust nad pärit on, kui me võtame näiteks Soome turu, kes on siis Soome tüüpturist Tartus?

Soome tüüpturist praegusel hetkel-nüüd see on muutunud viimase kahe aasta jooksul- aga siiamani tüüpturist on olnu 55 pluss, *empty nesters* (põlvkond, kelle lapsed on juba suureks kasvand- autori märkus), lapsed on ära ja tulelem kas mehega, tuleme sõbrannadega, tuleb mingine meestepunt, tuleme lihtsalt nädalalõpuks puhkama.

See võib olla siis ka 2-3 inimest, võib olla ka suurem grupp?

Jah, ja teine suur sihtgrupp on olnud Soome pensionärid, aga nüüd on selgelt muutumas. Üks asi on see, et meil on tulnud rohkem ja rohkem 30- 32 vanuses olevaid naisi, kes tulevad teemapuhkusele, kas

käsitööd tegema Antoniuse õue, kas on tulemas kunstigaleriid uurima, kas need on kangaid tulemas ostma. Mis iganes. Mul on sellelgi aastal üks kümnekond tellimust sellist. Ja teine asi, mis on, et pered, milles on *teenagers* (puberteedialised lapsed- autori märkus), lapsed 10-15, need on uus grupp.

Oled märkanud nende tõusu?

Jah, küsivad pidevalt majutust, mida me teeme? Kuhu me läheme? Kuule, kust seda saaks? Ma teen palju selliseid pakette. Oleme kaks päeva, mida me teeme teismelistega? See on selgelt uus.

Sa puutud ju kokku ka Rootsi ja üldse Skandinaaviamaadega. On need kuidagi erinevad soomlastest?

Rootsis on meil selgelt palju- palju sihtturgusid vallutamata. Üks asi on Rootsi pensionärid võrreldes Soome pensionäridega. Seda on vähe, seda on väga- väga vähe. Ja selles me leiutasime näiteks sellel aastal uue toote- tooliekskursioonid. Kui inimesed ei jaksa enam seista, rootslased selgelt on füüsiliselt nõrgemas korras. Me käime ekskursioonil nii, et meil on toolid kaasas, kuhu nad saavad istuda.

Kes neid kannab? Nad ise?

Ise kannavad või meil on poisid, kes kannavad. See on nende jaoks oleks vaja selgemini seda sõnumit, et siia on turvaline tulla, siin on mugav olla, see ei ole seda kaugemal. See on öö üle laevareis ja siis sa oled juba Eestis. Et kui Soome pensionäre on 100, siis rootslasi on võib olla 7. See on nii palju väiksem see rootslaste hulk.

Aga kas see tüüp kuidagi eristub ka, kui mitte arvuliselt mõelda, vaid tüübilt?

Tüübilt, jah. On selge, et rootslased on nõudlikumad. Soome pensionärid lepivad kõigega. Noo, mitte kõigega, aga võrreldes rootslastega. Rootsised ikka ootavad, et talle ei visata ebameeldivat käitumist ja nii edasi. See on selgelt nagu.. Teine asi, mida me ei ole rootslaste puhul.. rootslasi on võrreldes soomega palju rohkem neid.. kuidas öelda.. 40-50-aastaseid, kes on iseseisvad, individuaalreisijad. Tulevad seljakotiga, tulevad väga odavate bussipiletitega, mis iganes, aga magavad viie- tärni hotellis. Söövad, viie tähe restoranides. Et see on selline sihtgrupp, keda me ei ole piisavalt teavitanud: „Tere tulemast! Meile on kerge tulla. Te võite tulla oma reisikotiga, aga meil on ka pakkuda butiikhotelli ja seda ja teist ja kolmandat.” Rootslastest on rootsi kooliklassid, Soome kooliklassid käivad siin, kuigi seda võiks käia rohkem, aga Rootsist käivad üksikud. Jälle üks sihtturg!

Et tuleks teha teavitustööd?

Meil ei ole reklaami vaja. Meil on teavitustööd vaja. Selles suhtes need suursaadikud on väga head.

Milliseid emotsioone võiks Sinu meelest turist kogeda? Tunda?

See, et võrreldes Tallinna ja Narvaga- turvaline. Võrreldes Pärnuga- viisakas, soliidne. Võrreldes Viljandiga me oleme suur linn. Narva, Paide.. vabandust Viljandi, Paide, Võru- kuulge! Mis linnad need on, väiksed külakesed. Tartul on selgelt oma profiil.

Arvad Sa, et nad tunnevad ennast siin pigem hästi? Teretulnuna?

Kui me saaksime veel natuke teeninduskultuuri tõstetud...Mul käis siin nüüd 6-7 rahvusvahelist tudengit, kes õpivad Tartu ülikoolis. Vahetustudengid. Praegu tegelevad hindamistega iga pool, restoranides ja..Nendel oli nädalalõpul nüüd Tallinnas..Kahju oli hiljem kuulda seda, kuidas nad kiitsid Tallinna klienditeenindajaid. Et see on nagu see, kuhu peaks linn panustama. Nõudma ettevõtjatelt, et nad panustaksid oma klienditeenindusse.

Kas ma saan õigesti aru, et klienditeenindamine on Sinu meelest üks, mis oluliselt mõjutab seda, kuidas turist ennast siin tunneb?

Jah, kas ta tunneb ennast teretulnuna, väärilisena või ta lihtsalt on rahakandja ja mingi..kohustuslik.

Agas kas sa näiteks arvad, et erinevates turismiettevõtetes, kui eristada söögiasutusi, hotelle, neid huvikohti, kus turistid käivad, kas nende vahel varieerub see teenindus?

Ojaa, võtame näiteks sellised kohad Tartus: Aleksandri hotell, mis on väga väike ja ei ole mingi ilus ega selline väga palju investeeritud. No need on okei need toad, aga milline klienditeenindamine! Mul pole ükski grupp sealtn läinud, ilma, et nad ütleks: „Viis! Seal on nii soe, sõbralik suhtumine- kõik on lahendatav. Ja siis me võtame Dorpati, mis on väga ilus ja uhke ja mis iganes, aga seal on sellised teenindajad, et tulge taevad appi! Ütlevad nii ebaviisakalt kleindile. Nendel on kama kaks asjade lahendamine. Meil on väga häid kohti: on Starhotell. Okei, see ei ole ilus väljast, toa ja selle hinna vahe ja teenindamine- no kuule, sellest paremat kohta Sa ei saa siin! Villa Margaretha on väga ilus, teenindamisega on natuke probleeme. Et seal on karm vaataja. Meil on kohti, kus on .. no nüüd oli Londonist selline kaebus, et London siinamaani..no enam- vähem kõik on hästi, aga jälle tuleb midagi! Et see, et nendel on neli tähte....ma ei tea, mis imelik lugu see on: mida rohkem meil on tähti, seda ebaviisakamalt ja ülbemalt me suhtume klienti. Et see on see mingisugune puudus nende töötajate juures..See on kõige olulisem töö, see mõjutab seda emotsiooni, mis inimene saab. Inimene ei mäleta aastaarvu, nad mäletavad emotsioone. Kui me selle suudaksime läbi ajada. MA ei tea, kas see on nüüd selle piitsa ja prääniku aeg- igal aastal noomida neid, kes on ebaõnnestunud. Rohkem teha *mystery shoppingut* [kontrolloste- autori märkus], mis iganes. Avalikustada need asjad. Ma ei tea, mis siin peaks.., mul on ettepanekuid, mida võiks teha ja mida me praegu teeme meie firma väikeses mastaabis, aga midagi selle asjaga peame tegema, kuna sellega me võime võita 50%. Eestlased arvavad- need ettevõtjad- et nendel on uhke maja ja uhked füüsilised keskkonnad, et see on 80% ja muu on nagu kama kaks. See ei ole nii! See tõesti ei ole nii- see on 10- 15%.

Agas kui jätta klienditeenindus kõrvale, kas nad Sinu meelest tunnevad ennast Sinu meelest hästi?

Tartu eripära on see, et see on kompaktne linn. Sa võid jalutada igale poole, Sul on turvaline, taksod Sind ei röõvi ja mis iganes. See on visuaalselt kaunis, välja arvatud sellised üksikud kohad, aga välismaalasele näiteks Annelinn pakub tohutut huvi. Eestlane vihkab seda, see on mälestusmärk meie nõukogude ajast, aga mul on ekskursioone, kes tahavad: „Oi, läheme Annelinna! Oleme poolteist tundi seal. Nojah, need vanad majad, no mis siis”. Aga nad tahavad seda, kuna see on..see mängib sellistel tasemetel nendel. Tartu eripära on see, et ta on nii mitmekülgne. See on väga hea brošüür muidu, see Jalutuskäigud Tartus, kus on Supilinn, Karlova, Tähtvere..Aga see peaks olema kõikides linnaosadest. Mis tähendab ka seda, ma olen väga rõõmul, tervitan seda, et siia tuleb teine kohvik Karlovasse. Karlova vana apteeki tuleb.Väga tasemel naisterahvas, kes seda teeb. No nüüd me juba saame teha kolmetunniseid Karlova-jalutuskäike ja meil on pakkuda variante, mitte ainult ühte kohta, vaid meil on kaks kohta. Täpselt sama

peaks olema Annelinnas. Ja Annelinn koos oma nõukogude hõnguga! Sinna pole vaja teha mingit ilusat..mis iganes. Ja see oleks jälle selline müüks väga hästi. See on nišitoode..ja nii edasi. See oli väga hea brošüür..ja seda teavitustööd. Miks meil hotellides ei ole kaustasid: „Tere tulemast Tartusse“?, „Selle kahe- kolme päeva jooksul on teil võimalus rentida tõukeratast. Teil on võimalus jalutada. Meil on marsruudid valmis. Hotelli personal on nõus teid igatepidi juhendama.” See on koolitus, mida peaks tegema Tartumaa Turismi poolt.

Kivi meie kapsaaeda. Mis tüüpi puhkuse jaoks on Tartu kõige sobilikum?

Nädalalõpu.

See on nagu *city break* siis?

Jah, *city break* tüüpi. Siis on kultuurireis ka. Liida vähe pakutakse ooperipaketti ja no nüüd on hakatud seda vaikselt pakkuma. Selline kultuuri- või mingi teemaga seotud, ükskõik, mis see on teemapuhkused. Käsitöö, kultuuriüritused, huvialagruppidele selgelt paketeeritud. Kolmas on selline mitmekülgne puhkus, kui Sa tahad tulla viieks- kuueks päevaks. Ühe päeva oled looduses, ühe päeva oled linnas, ühe päeva tegeled kultuuriga, ühe päeva tegeled spordiga ja nii edasi.. See on nagu..

Sa leiaks kuueks päevaks turistile tegevust siin?

Oi, mul ei ole mingi probleem, mul on grupe, kes on kolm nädalat siin? Ja neil on niimoodi, et neil on hommikul 2-3 tundi ekskursiooni, õhtupoolikud on vabad. Viis päeva nädalas. See ei ole mingi probleem! Loomulikult me käime siin Otepääl ja Setumaal ja..Kuus päeva Tartu linnas ei ole mingi probleem.

Aga mida sa mõtled perepuhkuse kohta? Kas Tartu on lapsesõbralik?

Jah! Ta on lapsesobilik, see ei ole veel lapsesõbralik. See on muutumas selles suunas, see on sobilik lastele, kuna kõik on kompaktne ja siin on nii palju selliseid väikseid detaile, aga jälle vajaks lahtikirjutamist- kui sa tead, et lapsega pere on tulemas, hotellid võiks saata selles keeles juba perele teavituse: „Tere, Teie olete tulemas meie hotelli oma 6- aastase lapsega. Teie 6- aastasele lapsele meil on pakkuda seda ja seda ja seda ja seda..” Ja mõelda läbi, et mida neil on pakkuda.

Nagu ma aru saan, Sa leiad, et võimalused on olemas, aga teavitamine on teine asi?

Jah! Ja siis kombineerimine, asjade kokku panemine. Mitte ainult paketid..aga selline info, et neid ja neid ja neid elemente meil on Tartus ja siis inimene teaks juba ette. Mitte nii et ta tuleb siia ja: „Mul on kaks päeva aega, et mida ma teeme?“. See oleks juba kodus mõeldud, tehtud valik selle info põhjal, mida nad on saanud.

Aga loodusturism?

Absoluutselt Tartu..no, ma olen teinud öiseid jalutuskäike, linnulaulu käike Tartus. Meil on olnud see puuhuviline, kes teab, tutvustab Tartu puid. Muide, üks asi, mida peab infrastruktuurselt Tartu jaoks ehitama, see on kahe poole-, kolmekilomeetriline marsruut Tartu linnas. Mitte Jänese matkarada, vaid Tartu linna sees. Toomemägi, füüsikahoone, need pargid, mida siin on füüsikahoone ümbruses, Emajõe rand, Supilinn ja sealt tagasi.

Kuidas täpselt ehitama?

Selle peaks märgistama. See peaks olema *bookletis* (trükises- autori märkus), see peaks olema selgelt tehtud niimoodi, et seal on kena jalutada. Loodusturism... siia maani me ei saa infot kätte, et kanuureisid võivad väga hästi hakata siit kesklinnast, meil ei ole piisavalt märgitud see, et kust sa saad tõukeratta, kust sa saad jalgratta jne. Inimesed tahavad tutvuda selle linnaga omal käel ja füüsiliselt teha midagi. Matkajuht pakub praegu tõukerattaga Tartu ekskursiooni.

Aga arvad Sa, et loodusturismiks oleks Tartu maakonnal rohkem pakkuda?

Mida Sa mõtled loodusturismi all? Me võime hästi rääkida loodusest ka linna sees. Pargid, loomad. Näiteks siin elab mäger meie lähedal. Ja rebaseid meil on linn täis. Siin on mitu neid! Kitsed..no need ei tule kesklinna. Siis meil on saarmas..ei kobras. Kõik linna sees! Raekoja platsilt pool kilomteerit.

No, kui Sa kasvõi Lodjaga sõidad, siis pärast kaht minutit oled Sa praktiliselt metsas...

Jah, see on selline ressurss, mida me pole absoluutselt müünud. Ja Tartu maal. No kas meil on kõik loodusturismi kohad Tart maal kaardistatud? Ei ole! Seda infot on siin ja seal ja igal pool laiali, see ei ole ühes kohas.

Nüüd annan Sulle sellise ülesande, et ma panen Sinu ette erinevaid Tartu ja Tartumaad tutvustavaid põhitrükised.

Jaa, ma kasutan neid ise ka väga palju ja Tartut peab kiitma üldiselt, et need on väga head.

Aga kui Sul on nad niiviisi ette laotatud, siis mis visuaalne pilt Sul tekib neid kõik koos vaadatates?

No nendes on hea see oranž värv. Absoluutselt! See on selline päikeseleine värv ja rõõmsameelne jne. Mulle meeldib näiteks see [Imago

Need on tehtud erinevate asutuste poolt.

See peaks olema nii, et need ikka kooskõlastavad, alati.

Kas need tekitavad Sinu silmis ühtse pildi?

Osad. Kohe võtan need, mis tekitavad [võtab SA Tartumaa Turismi poolt väljastatud trükised- autori märkus].

Jah, need on sama kujundaja poolt tehtud.

Ja see [MIS TRÜKIS SEE OLI?] võib-olla, need võibolla lähevad nagu samma punkti, need kaks [MILLISED OLID?]. Need on sellised omapärsed. Ja need on..see on hea seeria, mis meil on, see jalutuskaigud Tartus. See on nüüd vana trükis, aga see on kasutatav, kaasaskantav. Aga peaks olema üks ilme. Ükskõik mida, aga mitte nii, et ..need võivad olla eraldi [Tartu imago

Aga mis emotsioone või mõtteid need trükised Sinus tekitavad? Mis omadussõnad kirjeldaksid neid trükiseid?

No, see on Emajõe Ateena, arhitektuuri stiil, ilus, kutsuv. Visuaalselt esteetiliselt kaunis. Tekitab muljelt. See [Discover Tartu] on minu arust ebaõnnestunud... ma ütlesin ka neile, et mina ei hakkaks panema Tartu üldisesse brošüüri seda ööpilti, sellepärast, et inimesed mõtlevad, et : "Oo, lahe, ööelu". Ja: „Oh, seal on trüdrukuid ja porstituute ja viina voolab ja nii edasi”. Ma ikka mängiks rohkem nende päevapiltide peale. Tartu ei üle müstiline linn. Tartul ei ole sellist ööelu, et me saaksime selle peale mängida. Meil on viis ööklubi, kuulge,...See on vale investering. Ma ütlesin sellele reklaamifirmale ka, et see on vale imidži loomine Tartust. Ta ei ole mingi pidutsemiskoht. See on kõrvaltoode, aga see ei ole oluline.

Sa ütlesid, et Sulle meeldib see oranž. Miks see nii on?

Sellepärast, et inimesed on tänapäeval ahastuses. Nad on stressid, nad on väsinud. Kõik on hall ja kõik on raske, kõik on..tahaks kohta, kus kõik on päikeseline, ergas, värviline.

See on nagu soe siis?

See on soe.

Aga kui Sa nüüd vaatad, siis osadel on siin inimesed ja osadel ei ole. Kas see on Sinu meelest oluline faktor, et trükiste peal oleks inimesi?

Ei.

Selle kohta mul siis rohkem küsimusi pole. Aga mis on see sõnum Sinu meelest, millega peaks lähenema Tartu tüüpkülalastajale? See võib olla sihtmaade kaupa ka erinev. Sa võid rääkida nendest sihtturgudest, kellega Sinul kokkupuude on.

Mitmekülgsus, Tartul on palju pakkuda. Seda kõik imestavad, et kuidas nii väike linn -100 000 inimest, kesest pärapõrgut ja Sa võid siin ..sul on kõike. Sul on absoluutselt kõike!

Sa enim töid välja selle, et võiks tuua välja seda, et võiks leida nõ ühenduspunkte Tartu ja põhisihtturgude vahel. Kas võiks olla siin ka see, et see sõnum, millega me läheneme..

No nüüd kui me hakkame rääkima sihtturgude kaupa, siis peaks leidma need ühised „keeled”. Tartu ja soomlaste ühine..no, see on selge ja see on päris..enam- vähem hästi juba kooskõlastatud. Meil on Tartu soomlaste jalajälgedes ekskursioone, kui ma nüüd räägin giiditööst. Peaaegu igal pool hotellides on soomekeelset materjalid olemas: „Tere tulemast meie hotelli!” soome keeles jne. Me peaks rohkem..kui me peame Leedu..Läti meie sihtturuks, me peaks rohkem leidma neid asju. Näiteks üks asi, mida võiks õpetada kõigile teenindajatele, on see, et kümnes keeles: ”Tere päevast!”, „Tere tulemast Tartusse”.

Selleni, ma arvan, on meil küll väga pikk tee minna, et saaks nüüd kõigi teenindajate suhu selle..aga mõte on hea.

No näiteks õigeusklikud oskavad selle paasaöö tervituse öelda miinimum viies- kümnes keeles, ükskõik, kus Sa oled. Miks ei saaks?

Kas Sinu meelest peaks erinevatele sihtturgudele erinevaid sõnumeid?

Jah, absoluutselt! Sellepärast, et me pakume erinevates kultuurides olevatele inimestele erinevaid asju.

Kui mõelda konkreetselt turismiobjektide peale, siis mis Sinu silmis Tartus võiks paraneda, et linn oleks atraktiivsem turistile?

No seda klienditeenindamist ma mainisin, aga kui ma mõtlen objekte, siis tänavad korda! Tänavad on auke täis ja meil ei ole äärekivistused tehtud korralikud ja kui on tohutu vihmased, meil on 10 cm vett tänavatel ja nüüd oli see libe...see oli absoluutne sigaduse see libedus! Miks linn ei hoolitse selle eest, et meil oli ma ei tea, kui palju inimesi traumapunktis? Need on sellised põhiasjad. See, mida peab kiitma, on see, Küttri tänav, see jalutustänav seal Londoni ees. Sellist! Et teha korda. Ja mingil viisil teavitada inimesi, et sorry, selle linna imidži juurde graffiti ei sobi. Pakkuda noortele kuhugi koht, et nad saavad ennast teostada ja ennast näidata, aga et nad ei sodiks meie maju. Üks asi on kindlasti see, et kehtestada ja hoida kinni sellest, et meil kesklinnas ei juua viina. Välja arvatud Pirogov. See on väga hea! See on jälle selline eksootiline umbes, et : „Mis teil on piiratud see viinajoomine?” Seda käiakse vaatamas nagu mingit loomaaeda, tead ..see võib olla, aga mitte kesklinnas raekoja platsil mingi noortepunt või kui ma kõnnin siit raekoja platsilt Jaani kiriku poole, siis nendesse toolidesse on hakanud kogunema noortepunt, kes karjuvad roppusi. See ei anna positiivset muljet ja peaks olema politsei asi öelda: „Poisid, minge mujale. Mitte siin.”

Kui tulla nüüd tagasi turismiobjektide juurde, on Sul mingeid ettepanekuid?

Üks asi, mida... mis on hea, on skulptuuriprogramm, mis meil on, aga kas sellest on olemas omaette kodulehekülge? See on üks asi, see peaks olema ja need peaks olema kaunilt tehtud ja võibolla mingid väiksed teavitustahvlid sinna juurde ja... Igal skulptuuril on selline omapärane iseloom Tartus. Objektide osas... veel üks konkreetne asi. Antoniuse õu saab linnalt raha ja ta on kinni, ta on pidevalt kinni. Helsingi messidel oli...mina seal räägin säravalt Antoniuse õuest ja juba kolmas inimene ütleb: „Seal me küll käisime, aga see oli kinni”. Seal peab kohustama neid inimesi olema kohal. See ei ole mingi, et meie tahame suvel puhkust ja meil on ka õigus vabadele päevadele. Palun väga, korraldage nii, et teil keegi on kohal. Teid on viis inimest seal, üks on kohal iga päev. See on tohutu pettumus. Me ei saa mõttetult turundada seda kultuurikvartalit, kui see ei ole lahti.

Ma ei ole ise tegelikult kunagi selle probleemiga kokku puutunud, sest nii palju, kui ma ise käin, ma käin gruppidega ja ma helistan ette, et ma tulen, aga ma ei ole turist tänavalt.

Vot Helsingi messil see tuli nii selgelt välja: „Ah, mida Sa sellest räägid, see pole kunagi lahti”. Kui nad saavad linna raha, siis nad on lahti. Punkt.

On midagi veel sellist?

See botanikaaed võiks teavitada ennast selgemini, sealt tuleb väga positiivset tagasisidet, inimeste jaoks see on elamus, aga inimesed ei leida seda üles. Jälle hotellitöötajad, et: „Kuulge, käige kindlasti seal”. Kontserdid, kõik see tegevus, mis seal on seda peaks rohkem teavitama.

On veel midagi?

No linnaosade... see, mis ma rääkisin, plaan ja siis need jalutuskäigud linnaosadesse. Kui teid huvitab nõukogude aeg, kui teid huvitab puuarhitektuur ja nii edasi.

Ma veidi suunan Sind. Kahes intervjuus on välja käidud näiteks jõearendus. Mis Sa näiteks selle kohta ütled?

Ma ütlen absoluutselt olen nõus sellega. See on tohutu ressurss, mida me piisavalt ei rakenda veel.

Ja mida Sina seal näeksid?

Mina näeks näiteks hea meelega üritusi kord nädalas, mis oleks alati suvel selgel kellaajal, mis on seotud jõega. Mitte mingit rocki, aga no näiteks, meil on ühel laupäeval oleks kunstnikud korjatud sinna, inimesed saavad jälgida seda, kuidas see toimub. Sellega seotud mingi ringkäik muuseumis, et milliseid jõepilte on Tartust läbi aegade tehtud. Mingi loeng või mis iganes. Teisel nädalalõpul seal võiks olla muusika jõel, nii et meil on ühes laevas on klassika muusika, järgmine laev esitab rocki ja tundide vahel on erinevad laevad, erinevad kontserdid. Ma ei sooviks küll, et sealt tuleb mingi selline koht, kus need suurte kallite paatidega meehd uhkeldavad ja sõidavad mingit kiirsõitu. See peaks mõtlema kohe, et jätame selle välja. Jõefestival on minu arust iseenesest hea mõte, aga sellel ei ole natuke seda profiili, teadsa. Sinna on korjatud tuletõrjajatest nagu... Eesti kaitseväge ja... seal on lihtsalt kõike. Nagu me räägime Hansapäevadest, see on väga hästi profileeritud- kõik üritused, mis Hansapäevadega on seotud, toetavad seda põhimõtet. See Jõe tänava festival... Aga kindlasti, jõge peaks... Muide, ma tulen tagasi loodusturismi juurde. Miks meil näiteks ei ole teavitustahvelid? Millised loomi elab selles jões, arheoloogiliselt mis see on, geoloogiline taust, mitte areholoogiline...geoloogiline taust on sellel jõel. Mis jõed üldse tähendavad Eestis ja et oleks selline jalutuskäik. Hakkame Poe tänava otsast, jalutame Vabaduse sillale ja siis tuleme sealt pargi kaudu tagasi ja tuleme sealt majandusteaduskonna sillast tagasi. Jõe ümber sildid. Ma saan ise teha seda, kui ma tahan. See ei maksa väga palju. Siis oleks selged ekskursioonid, siis võiks olla selle jõega seotud nagu selline ... haarata näiteks Linnamuuseum, Kunstimuuseum, Atlantis- need pakuks mingi asja. Atlantises võiks olla näitus, Linnamuuseumis võiks olla **diashow** [ilmselt mõtleb siin diapositiive- autori märkus]. Kunstimuuseum võiks olla üks ruum, mis oleks Tartu jõe pildid.

Koostöö siis erinevate asutuste vahel?

Jah, ja teema on jõgi. Jõgi kunstis, jõgi täna, jõgi mis iganes. Ja siis Sa võid veel peale astuda lodjale. Aga miks mitte, et nendel päevadel ühe päeva nädalas- näiteks jõepäev on pühapäev. Siis oleks võimalik proovida väikest paati, aerupaati, kanuuga, lodjaga..see kõik oleks võimalik! Piknikud jõe äärde. Välistudengid ütlevad, et Tartus pole piisavalt piknikukohti.

On see õige Sinu meelest?

No, see on nende arvamus asjast. Ma ei oska see...see võib olla tõesti nii, et meil ei ole.

Mida Sina muudaks turunduse juures?

Teavitust. Meil ei ole reklaami vaja, vaid teavitust. Ma muudaks seda. Seda raha, mida meil on kasutada piisavalt teavitamiseks.

Sa rõhuks siis pigem näost- näkku suhtlemisele?

Jaa. Sellist ja piisavalt sellist infopakette ja sellised, mida inimesed saavad kohe, kui nad tunnevad natukenegi huvi. Nüüd on esimest korda messil meil oli selles suhtes väga hea olukord, kuna Sa võid

messilkäijad jagada nelja gruppi, kui me räägime soomlastest: on need, kes ei ole mitte kunagi mitte midagi Tartust teadnud. Kuidas sa veenad neid, et tule? Kuidas Sa veenad neid, kes on korra käinud? Kahetunnisel mingil mõisaekskursiooni osa, et kaks tundi siit sõitsid läbi, et need tuleks uuesti. Siis on need, kes on käinud juba kaks, kolm või neli korda, siis on need, kellel on korterid siin või kelle lapsed õpivad siin või kellel see on nagu teine nädalalõpu koht. Kõigile nendele Sul peab olema midagi. Ja nüüd esimest korda messil oli see, sellised materjalid, mida ma võin jagada igale grupile. Välja arvatud see, et me ei saanud sel aastal meie hotelle², mis oli täitsa idiootsus. See on täitsa mõttetu, sest inimesed küsivad konkreetselt. Soome turul on kas need, kes küsivad, et: „Okei, anna mulle üldine info. Ma ise korraldan kõik” või on need ebakindlad ja temale Sa pead tegema kõik varem valmis: „Siin te magate, siia tulevad bussid, siin on kaart. Seal te käite, muusumid on siin ja siin ja siin.”

Aga meie [SA Tartumaa Turismi] majutustrükkis võis ju olla, aga ei tohtinud olla hotelle endid.

Jaa, aga mõtle, mida see minule..mul on kontakti aega mõni 3- 4 minutit. See tähendab seda, et ma ei suutnud nii paljude inimestega rääkida sellel aastal.

Üks asi, mida Sa ütlesid, et tuleks teha rohkem teavitustööd, aga äkki on midagi veel?

Proudly present- lõpetage see alaväärsus mingi selline.

Aga kas seda tuleks teavitada nagu rohujuuretasandil, kuni linnaelanikeni välja?

Väga hea idee! Ma ei ole seda mõelnud. Jah, selles suhtes, see mis Kultuuritehases praegu toimub... need loengud, kus räägitakse erinevate inimeste suu läbi: „Minu Tartu”. Seal on Berk Vaherid ja kes kõik... See on väga hea, see on nagu kodanike kasvatus, et meil on tõesti ilus ja hea linn. Et julgeks olla uhked, kui saavad oma väliskülalistega kokku. Väga hea mõte.

Et kõik, kes Tartuga kuidagi seotud on julgeksid seda julgelt välja näidata?

Jah, olla uhked, et ma olen tartlane. Mitte nii: „No kahjuks ma ei ole tallinlane”, „Vabandage väga, et ma olen eestlane”. Ja ütlen veel brošüüridest, et see on üks väga väga suur pluss, et meil on nii head brošüürid. Ma kiidan väga.

Kuidas suhtud sa sellesse uude poliitikasse, et teha vähem messe ja teha rohkem võibolla otseturundust, tuua neid ajakirjanikke siia...?

Ma olen nõus, jah. MA olen ka enam- vähem seda meelt, aga veelgi peaks minema nii, et meil on palju sihtgrupe, kui me räägime nendest matkaklubidest. Nüüd näiteks Lahti linnas ja seal MIS matkaklubi korraldavad ..iga üks neist korraldab viis- kuus reisi aastas. Kolmesaja kuuekümnest reisist me suutsime veenda nendest kakssada Eestisse. Kolmkümmend läks kuhugi muudesse maadesse ja kolmkümmend jäi Soome.

Väga hea tulemus. Aga edasi minnes, mis võiksid Sinu meelest olla need faktorid, mis takistavad Tartu kui reisisihtkohta positiivse imago loomist?

² Tuleneb uuesti Euroopa Liidu määrusest. Enam ei või EASI pinnal kaaseksponentidena kaasas olla äriettevõtted.

Kui meil on piisavalt ebaviisakaid inimesi siin... seeo huvitav, et inimesed kui lähevad koju, nendel võib olla superreis. Ütleme viis päeva Eestis, Tartus. Transport läks hästi, hotellis on kõik korras, aga käivad kuskil kohvikus, kus on väga ebaviisakas tüdruk... Sõidavad tagasi Ameerikasse, ütlevad: "Tead, mis mul juhtus..." Ta ei mäleta seda 90%, mis läks hästi, ta mäletab seda 1%, mis läks halvasti. Mis tähendab seda, et ettevõtjatel peaks olema eriline tähelepanu pööratud oma töötajatele- need on need, kes kohtuvad kliendiga.

Teeninduskultuur on siis üks oluline faktor?

Väga- väga oluline. Ja teine, mis on...lennujaam, kaks rongi hommikul, kaks õhtul.

Sa pead silmas kättesaadavust?

See on probleem ja kui inimesed tulevad rongiga, seal ei ole selgeid silte, et kuidas ma nüüd siit rongijaamast saan kesklinna. Bussijaamas on see probleem, et see on liiga väike, arvestades linna... Tegid meile küll tõelise karuteene. Kolmas asi on see, et suvel meie muuseumid peavad olema lahti nagu Antoniuse õu. Need peavad olema lahti seitse päeva nädalas, palun väga, olge jaanuaris kinni viis päeva nädalas, aga suvel te olete lahti. No kui on ülemaailma kombes, et esmaspäeviti muuseumid on kinni, ag ameil on ülikoolimuuseum on lahti ainult argipäeviti näiteks. Neil Taylor on alati mures sellest. Inimesed tulevad hommikuse rongiga Tallinnast, jalutavad Eesti Rahva Muuseumi juurde ja ootavad peaaegu tunni, et saada sisse.

Et siis võib öelda, et neil ei ole omavahel koordineeritud see töö?

Ei ole. Üks selline konkreetne näide. Päevapakettide pakkumine Tallinnast: tuled rongiga, jalutad siia, käid sela, sööd seal, teed seda...ja õhtul tuled bussiga tagasi. Selge pakett.

Kas Sinu meelest Tartu kui brändi puudumine võiks olla probleem? Et oleks üks kindel arusaam Tartust. Sa küll mainisid, et Tartu on väga mitmetahuline, aga kas on siiski mingi...

No jälle see, et minul on selline tunne, kui ma käisin seal reklaamibüroos, et mida inimesed väljaspool näevad selgelt Tartu profiiliks, seda ei näe Tartu inimesed ise. Küsitakse küll viisakalt, et: „No mida te arvate, et võiks olla?“, aga ikka aetakse oma rida. Tartu on kultuuripealinn, Eesti eestluse häll. Punkt. Need on need ja *proudly present*: „Tere tulemast Eesti ..., ma ei tea, kuidas seda eesti keeles öeldakse...südamesse, keskpunkti” Paide muidu võtti s selle südamet nagu geograafiliselt, aga Tartu on Eesti vaimu keskpunkt. Vaimne pealinn.

Aga kas see, et inimestel ei ole selget arvamust Tartu, kas see võiks olla probleem?

Tartlastel on selge identiteet. Mina olen rohkem... need asutused *including* Tartumaa Turism on mingid tahavad ajada mingit oma rida ja nad ei näe seda.

Mis rida see on?

See on mingi selline, et kultuuripealinn pole piisav. Et mitte hakata ehitama seda, mis on juba olemas, mis on selge. Kõik tartlased jalutavad ringi niimoodi, et: „Me oleme akadeemilise haridusega, haritud”. Kui sa vaatad tallinnlasi, kuidas nad kõnnivad, need on ärimehed, nad käivad kiiresti, aga tartlased käivad viisakalt, ennast väärtustavalt ringi. Ma ei räägi praegu maakonnast, seal on selge muudatus. Olime hiljuti

eri arvamusel SATT juhata Kaja Allilenderiga eriarvamusel Tartust romantilisena linnana. Temal oli minu arvates mingi obsession teha Tartust romantiline linn. Kas põhjuseks oli see, et nüüd on romantilised linnad on mingi trend maailmas, teeme Tartust romantilise linna. Okei, Tartus on elemente, mis teevad sellest romantilise linna, aga palun väga, mitte minna Inglismaale reisikorraldajatele, kelle sihtgrupp on 50+, kes on tagasihoidlikud, kes kunagi ei hoiu käest kinni ega räägi armastusest, seksist ja mitte millestki avalikkuses... ärge nendele minge rääkima romantilisest linnast. Minu eriarvamus põhineb sellel et iga sihtgrupp, üritus, sihtturg peab mõtlema eraldi ja väga fokuseeritud.

Ma tean, kust see romantilise linna idee pärineb...minu arust puutusid Sina ka nendega kokku, need olid needsamad briti reisikorraldajad.

Nemad arvasid, et Tartu on romantiline linn?

Jah.

Ei, miks mitte? Siin on jälle sihtgrupp, aga romantika- soomlasele, vanemale inimesele veel läheb läbi, aga mitte inglise turule, mitte.

Et tuleb mõelda, kellele sa lähened selle ideega?

Just. Ka soomlased, eriti maainimestele... see on nii romantikakauge kui...need ei ole seda tüüpi inimesed.

Jah, ma olen nõus, et see on pigem noor, kellele sa lähened selle sõnumiga. Kas takistuseks võiks olla sinu arust veel koostöö koordineerimatus erinevate asutuste vahel?

Jah, kindlasti. Ja see, et me praegusel hetkel... koostöö puudumine on üks asi, teine asi- meie linn ei taipa megatasemel seda, et nad rikuvad meie linnapilti nende uute majadega. Tead, kui palju tuleb negatiivset tagasisidet välismaalastelt Tallinna rikutust kesklinnast. „Palun ärge tehke seda viga”. Kui ehitate, ehitage Lõunakeskuse juurde.

Aga kui rääkida koostööst, siis tegelikult algab ju kui Eesti tasemelt- kui ei eksisteeri Eesti imago, siis Tartu imago veel vähem.

Ei, ma ei ole nõus. Ma arvan niimoodi, et peab olema Viljandi imago, Tartu imago, Pärnu imago, Meremäe valla imago ja sellest tuleb Eesti imago. Eesti eripära on selles, et nii väikeses riigis on nii mitu alakultuuri, nii mitu erinevat...see on nagu ruubikukuubik, et on mitu erikülge. Ei ole ühtki teist sellist maad.

Mida ma silmas pean, et kui inimesed ei tea Eestist midagi, siis veel vähem teavad nad Tartust.

Aa, jajaa, sellega olen nõus.

No ma ei tea, kui palju Sina isiklikult EASiga kokku puutud...

Väga palju

Kuidas Sa hindad nendepoolset koostööd?

Ma kiidan väga seda koostööd, väga meeldiv. Nad on alati vastutulelikud, mingid omavahelised jagagemised seal on, mis välja peegelduvad. Üks, millest ma ärritusin tohutult ja mitte mina ainult, et kui EAS on see, kes jagab Euroopa Liidu raha ja siin tehti nüüd see turundus...infrastruktuuri see väike ja suured ettevõtted³, millest ettevõtete infopäeval oli ka juttu. No mida te mõtlete? Kui me hakkame vaatama näiteks Tartu piirkonnast turismiettevõtjaid. Nende keskmine käive on kuskil...no hea kui on miljonitki ja siis kirjutatakse väikeprojekt alampiiriks poolteist miljonit. Kus teie reaalsus on? Omafinantseering on 750 000 ja kui su firma käive on miljon...

Aga kui rääkida EASi initsiatiivist ja tahtest?

Absoluutselt kiidan ja väga head koostööd teevad. Need inimesed, kellega ettevõtjad puutuvad kokku, ei saa muud kui kiita.

Aga näiteks Lõuna- Eesti turism, kes on samuti oluliseks koostööpartneriks? Sest kui sa pakud Tartut, siis miks ka mitte pakkuda Lõuna- Eestit?

Just, selline miniatuurmaa. Kuhu Sa võid tulla kaheks päevaks ja jõuad juba käia riigi lõunaosaski? No 10- 15 korda aastas suhtleme Lõuna- Eestu turismiga. Koostöö on samuti väga hea. Seal on minu arust probleem struktuuris, sest omanikud on vallad ja seal peaks valla tasemel teavitama inimestele, et meil on sellist organisatsiooni vaja. Ei saasa aru, mis see tähendab, aga ta teeb väga olulist tööd.

Aga kuidas Sa hindad ettevõtetevahelist koostööd Tartu linnas ja Tartu maakonnas?

Kui Sa ise oled aktiivne, siis kõik tulevad kaasa, aga eestlastel küll puudub sellist sisemist ettevõtlikust. Et ise pakuks. No üks positiivne näide on Mägra Maja, kes ise võttis ühendust ja ütles, et me suudame teha seda ja seda ja seda... tegime sinna *mystery shoppingut* ja see oli väga positiivne kõik. Ja siis on teisest otsast näide- Dorpati inimesed ja Draakon! Millest rääkida? Mul oli üks klient, kes ütles, et see ta oli pool üksteist aetud õhtul voodist välja, et peab saama ettemaksu järgmisest ööst.

Kas on Sinu meelest veel mingeid faktoreid, mis võiksid takistada Tartu positiivse imago kujunemist?

See on linna ehitusosakonna poliitikute mõelda, et millist linna me tahame endale ehitada? Kas me hoiame seda, mis meil on olemas ja mis on see identiteedikivi või me rikume selle kõik linnaehitamise, parkide rikkumisega, püha liiklusega...on ju suuri linnu maailmas, kes ütlevad: „Palun parkige autod ja jalutage!” Eestlane ei jaluta, välismaalane jalutab hea meelega, saab sellest aru. Aga see on see, mida peaks mõtlema. Arhitektuur, linna ruum...me ei saa teha siia McDondaldsite *wonderlandi*, see rikub ära. Ma olen öelnud paar kolm korda linnapeale, et kuulge, kui te jätkate niimoodi, ma kaon siit viie aasta pärast. Mul ei ole mõtet siin olla, mul ei ole midagi pakkuda inimestele. Seda sama suppi saan ma igal pool mujal ja need on mujal tehtud ilusamini ja paremini ja mis iganes. , see on see minu jutt. Kas on identiteedipuudus nendel poliitikutel? See ei ole *proudly present*.

Nüüd viimase küsimuse juurde. Milliseid turismiliike oleks Sinu meelest Tartus võimalik arendada?

3

No puuetega lapsed ja inimesed on näiteks üks selline sihtgrupp, mida meil oleks juba ressursi, kui me natuke mõtleks, nuputaks ja paketeeriks. Teine on see linna loodusradade ehitamine. See ei ole suur investeering, see on paari- kolmekümnetuhandene projekt või selle jõeraja ehitamine. No väiksed asjad.

Lisaks veel teemareisid.

Aga kui rääkida turismiliikdest *a la* roheline turism või incentive- reisirid?

Kultuuriturismi peaks arendama rohkem. Konverentsi- miks mitte? Sellepärast meil on teadus, ülikool ja kõik see. Sobib väga hästi.

Marika Kool pakkus välja meditsiiniturismi...

Jah, mul esimesed grupid tulevad biokliinikusse nüüd.

Mis nad teevad seal?

Nad tulevad nüüd kas nädalaks sinna Luunjasse või tulevad viieks päevaks linna hotelli elama ja siis käivad iga päev kliinikumis. Teadust rohkem ka tutvustada, see on jällegi mingi...ülikooli inimesed omavahel, aga seal peaks pakkuma neile abi. Sekretär helistab mulle ja on hädas, et kust ma saan bussi ja seda ja teist ja kolmandat. Aga mida muud sellist? Meditsiiniturism... see on hea küsimus, peab nuputama. Arhitektuuriturism- kui ühel linnal on nii mitmeid erinevaid kohti ja seda on säilinud ja rikutud.

Aga, Elina, äkki on sul veel mingeid mõtteid tulnud seoses selle intervjuu temaatikata?

Mina eriti sellest eesti siseturismist ei oska midagi öelda, sest mul 95% on välismaalasi ja mina vaatan kõike välituristi silmadega. Ma arvan, et enam- vähem...

Siis ma ütlen Sulle aitäh, olid suureks abiks.

Lisa 7. Neil Tayloriga tehtud intervjuu transkriptsioon

First of all I would like you to tell me your story related to Tartu.

I first came to Tartu in May 1992 so very soon after independence. I was running a travel company in Britain at that time called Regent Holidays. It still operates and it specializes in this area and in the 1970ies and 1980ies we specialized in the communist countries so we worked with the Soviet Union, but of course we couldn't work seriously in the Baltic countries, because only the capitals were opened to tourists. Foreigners couldn't spend a night in Tartu. It was basically a closed city. You could hire a car, but obviously it was too expensive. So basically it was totally closed to foreigners, so suddenly there was the independence in the autumn of 1991. And I wanted to see what would be possible to do in this area so that was my first private visit and then I brought my first group to Tartu in the autumn of 1992 and very soon after that my company Regent Holidays started running groups and bringing individual itineraries in Estonia and the other Baltic countries. I retired from Regent Holidays four years ago, but I still bring tour groups for a number of British companies. I work for Martin Randall Travel who brings architectural tours to Estonia. Usually two or three tours each year so I bring those and then what takes the most of my times is writing. I have a guidebook specifically to Estonia and that it is at five editions and I am now working on the sixth edition. And my most recent book is Baltic Cities which includes Tartu. That book- and it's quite important for Tartu- that book started as Baltic Capitals when many of the tourists just visited Vilnius, Riga and Tallinn, but now that obviously tourists are doing more this is a trend I want to encourage, I added Tartu to Estonia and other cities in Latvia and Lithuania.

Well the travel guide, as it is written in English, where is it sold?

It's sold in the English speaking countries and it's sold on computer systems from the publishers in the number of other countries as well like Finland and Sweden who have English as a second language. It's sold here in Tartu as well and in Tallinn of course. This book Baltic Cities has not yet been translated into other languages, but my book on Estonia has been translated into Polish and Italian.

As you said that you have been here from the beginning of the independence then you have seen in a way the development of Tartu as a tourism destination as well I imagine.

Yes, I have. I come every year usually several times since 1992 so I have seen all the changes that have been here in 18 years.

How would you describe the change?

They all have been, of course positive, because when I first came there were no hotels in the town centre. There were very few sort of specific attractions for the tourists. The museums then were very scattered. The Sport Museum was a long way down Riia maantee, the Town Museum was difficult to reach and it was very cramped small collection so there was the Tartu Treaty Table and that was about all. I am glad to say that they have been positive and it's easier to encourage visitors here. There's more to do here and a greater choice of hotels. Above all the restaurants- in the early days there was not a good choice of places to eat, but now wide range of nationalities are represented here. You have got Georgian food, you got Chinese food, you got Thai food- a good range of national cuisines. The further attractions is that prices are much cheaper than in Tallinn. Wherever you go, I mean I have just been up at the national

museum and we had a sort of snack there and some drinks and so on and we paid 80 croons, myself and my partner. 80 croons for 2 glasses of Vana Tallinn and pancakes or mashed potatoes and for a tea and a coffee. Now all of this was eighty. You could go to many places in Tallinn and pay 80 for say just one class of wine and for one beer. So we have the contrast between paying for a meal for two of us what one could pay in Tallinn for a single drink.

Well, you mentioned prices as a thing that still is low when statistics describing the decrease of tourists say that the reason for that is that people from the main target markets believe that the prices in Estonia are not so low anymore after joining the EU.

For two to three years they did go up and when I was here at Christmas I was thinking this is going to be a major problem in Estonia. Particularly coming from Britain. That was when the pound was at its lowest. The pound had dropped 25%, on the other hand, the prices have gone up, but I really noticed during the last few months how much the prices have dropped in a large number of places. My partner is Estonian. She can now afford to go to cafes and restaurants when she couldn't go for the last 4- 5 years because the prices became so ridiculous that no ordinary Estonian in the public sector could afford to go and that is changing quickly now. And hotel prices have come down enormously. Of course the cheapest rates go through the tour operators here and then the bigger tour operators abroad so obviously the prices on the websites or in the brochures don't reflect what is actually being charged to the tour operators is probably half of what it was this time last year because all the hotels have to react to the market here. Of course everywhere else the prices are being reduced- in Spain, in Greece, in Finland...

Do you still think then that price could be one of the things that bring tourists here?

I mean, price is one factor, but it must be never be a total factor. If one thinks of the stag groups. I mean, they come for, I hate to say this but for cheap beer and cheap sex. That is price- based and to avoid that you want to go to quality, because the tourists you want are those who stay for long time, buy different things, they go to a bookshop, they will have an expensive meal, stay at the good hotel, pay museum admission charges, pay for a skilled guide and things like that. And they are looking out for value, but cheapness is not everything and, in fact, if they saw Estonia advertised as a cheap place they would say: „I don't want to go there” because it's related to sex tourism, alcoholics and so on that you get in certain parts of Spain, or Greek or Cyprus. Cyprus is a good example of a place that has destroyed itself by trying to sell on price. If you reduce the price and it's too low a lot of people just don't go. They think, well, this is not for me, I want quality and I am prepared to pay for it. So it is wiser to say that a hotel room that might cost a hundred and fifty Euros in other parts of Europe is costing a hundred Euros here, but is not costing twenty.

There's a certain people you don't want- you don't want sex tourists, tourists who just come to drink. Even though you might think bars make a lot of money out of it and so on and they bring money in, but they deter other sorts of tourists. You have to go for quality, because say... the tourists I bring on an architecture tour, I mean, they would be spending money on a lot of different useful ways: museum admission charges, they buy books, they send post cards, use guides, using a lot of services in hotels, they buy tasteful souvenirs. So a lot of people in Estonia are making money out of it.

So that sort of approach which was say...what I found and I could certainly promote in 2001- 2002, when there were already quite a large number of hotels, quite a large number of restaurants and I could say to

people: „Well, for the 100 pounds you might have spent in Britain or France or Germany you would spend 50 pounds in Estonia and get the same quality”. I couldn't say that in 2007 and 2008. The quality had not gotten better yet the prices had. What I hope now is that the prices are dropping so much that Estonia can be advertised as it was in 2001- 2002 and that sort of time.

Do you see Estonia doing well at that matter? Not accepting everyone?

Yes, oh yes, and being elitist, yes and not advertising girls or bars. I mean, it's so sad in Tallinn...I think you have spared that here, but the sort of striptease clubs and bars where the idea is simply to get drunk, not a pleasant place to sit and have a drink. It would be great mistake if the country would sort of advertise itself to those sorts of groups. You can't stop them, but you don't want to encourage them.

When you think of Tartu as a tourism destination what are the adjectives that you would use for describing Tartu.

It's an elitist town. It's sort of exclusive, intellectual. Words like that, because it wouldn't appeal to a normal tourist who lies down on a beach or the young ones wants to go to discotheques or concentrates on sort of drinking extensively. There's no point in coming here for that. You have to have an intellectual interest in Estonia, Swedish history, Baltic- German history and then you benefit from a visit here. So in a way Tartu has to be more elitist than other places in Estonia. You can go to Pärnu and lie on the beach and have spa- treatments, have a sea- side family holiday, but Tartu is not that sort of pace. Needs to almost shot that it is not that sort of place and you can come here for separate reasons.

Well, for example, if you said that Tartu could be related to something more intellectual. Do you think that different kind of services for tourists do they support this idea?

In some ways. I mean, the display at the Tartu Town Museum and now the displays at the National Museum and the Toy Museum, yes. This is improving to some extent. The booklets they sell if they sell at all there's not enough choice in foreign languages. That's why I went to National Museum now, they had enormous selection of books on sale and 90% of them only in Estonian. Some of those books are just for the local market obviously they have got to cater for a range of Estonian people but commercially...of course, no tourist is going to speak Estonian, it's not like in France. That is not going to happen here. So, it's an extra problem for you that all sorts of things have to be down in foreign languages and in several foreign languages, because the tourists come from different places, so there aren't enough materials on all sorts of websites or when people come to sort of show them what an intellectually interesting history the town has.

When you yourself are in Tartu then what are these emotions that you feel here when being here?

Well, I suppose, yes, when one is in the intellectual capital of Estonia there is this complete contrast with modern...well, Tallinn is business centre. One sees how the Baltic Germans built up their businesses there, the factories, the warehouses were built up by the Baltic Germans, the ports, the railway system and

even sort of the Old Town the Town hall Square and all one sees in a Tallinn Museum. This was money made by merchants. Here you have intellectual history, so there is total contrast with Tallinn. And again there are parallels if you go to Oxford or...you think of them as intellectual centers rather than industrial centers.

But how do you feel for example compared to the way you feel when you are in Tallinn. Is it different?

You feel less rushed here, definitely as more slower pace of life which as a tourist is often pleasant. I mean it has its disadvantages that we will talk about later but for just sort of wondering around people do like that. Like with the young people- I mean, old people always like young people around them, so they find it congenial. Even in July and August when there are many young people. The students have dispersed. They notice that it's a different atmosphere; people are not racing so much.

You just compared Tartu with Tallinn, saying that it's more relaxed, but how do you see Tartu generally compared to other popular travel destinations in Estonia when you think about Pärnu, or the islands, or Tallinn? Do you see Tartu being different from them?

Well there is this major problem that it's closed on a Monday and Tuesday- the museums and attractions are all closed on Monday and Tuesday. I mean to be serious in tourism you have to work seven days a week.

Is it different in Tallinn and Pärnu?

Well, Pärnu doesn't sort of sell itself on museums; it sells itself on the beach. They do have one or two museums, but that's not what people really go for. They go to the beach and surrounding countryside and walk in the town itself, in the park and gardens, the outside architecture, whereas Tartu- you can walk here, but you've got to be ready that... be pessimistic and think if I bring a group of tourists on Monday and it's pouring with rain, there's nothing to do which for Estonia's second city is a major problem. But, of course, the other days the museums usually open at 11, they don't open at 9.30 or 10.00, so when tourists finish their breakfast at 9.30. What do they do until 11.00 o'clock, until things open? And then, of course, national days, some of them which occur during the tourist seasons, I am afraid for tourism you just have to ignore those national days. The opposite Christmas, fine, New year, because there aren't many tourists here, so it would be ridiculous to open museums at Christmas time, but those days tourists don't know it's a national day, they're not interested really, they want everything to be opened, available when they are here. And I have to just avoid Tartu on Monday and Tuesday because things are not being open and in some museums I can open specifically for a group at specific time, they have done that, but that it's obviously more complicated and sometimes I want tourists to have some free time, so three might go to the Toy Museum, three might go to the History Museum, three might go to the Postal Museum, three go shopping and so on and I want to say that this is the choice here. This is a major problem that through the tourism season everything needs to be opened seven days a week, really from 10.00 o'clock. It's a problem in some other places to some extent as well. Tallinn may alternate, some of the museums, for example the Photography Museum closes on Wednesday I think. All days there's always something to do. Monday, Tuesday are more difficult in Tallinn and amazingly KUMU still close on those days, but it's not as difficult as here where everything closes on Monday and Tuesday. So that is a very specific Tartu problem, those days.

Another problem is that if you arrive as an individual here. I have just been now arrived to bus station, I've been up to the railway station. Well, railway station, in a way, doesn't exist [laughs], it's just an isolated platform, but there is nothing there in either place like „Welcome to Tartu!” or about how to get into the town or what bus routes might be relevant. In the bus station there is not a single sign that is not in Estonian. Which for the second city is amazing! When I go to Võru or Kohtla-Järve, it doesn't matter, but Tartu...you know, you expect more to have... encouraging individual tourists. In the second city of Estonia the bus station must have a town plan, indications in English and how to get into the town centre, how the local bus system works, the main routes that would be relevant for tourists, sign of where the tourist office is and similarly railway station. Hopefully the station as such will be rebuilt, but I mean there should be at least now temporary sign, something there when people arrive. This is really unprofessional in a way. You're so active in other things- very good brochures and other materials, the website is very professional but then falling down in this respect that so many people will just arrive to the bus station or at the railway station and no help for them there.

Yes, I believe also that that's something really important that should be there. But for example when you still think of Tartu in Estonian context, do you think it's somehow different from other destinations or for example, could the tourists who come here could be different from the ones that go to Pärnu, for example?

Yes...well, I don't send many tourists from abroad there, from Britain, because there's not really much...If they want a beach they go to Mediterranean and it's terribly crowded in summer and empty the rest of the year, so there is not much point. So the difference is that Tartu I can say to people to spend two or even three nights here, partly using Tartu as a base to go to lake Peipsi to see the Old Believer's Church or to go down to Võru or go to Latvia or go to Valga and then to Pärnu and also because the hotels are lot cheaper here than in Tallinn. One could habit in hotel here for a night and then even get them to Tallinn for sightseeing about 11.00. o'clock and then they could finish and leave here at 21.00. - 21.30. and still have a long day in Tallinn. So the good reasons for recommending stays here quite apart from seeing the town itself or evening the county is the base for other places, that are not far from here.

And if you now compare just Tartu and Tallinn, do you see them as different destinations?

Yes, they are very different. Tallinn about the museums, of course, what they offer are different and I can't say one is better than the other, because what there is to see is very different. Of course, for older tourists is much easier, because they can walk to most of the interesting places, I mean, the old tourists can't walk up the university hill, but that doesn't matter, whereas, of course, they miss that in Tallinn or to take the taxi and walk down and then it's raining and they're on Long leg or Short Leg and it's difficult for them. So, that in Tartu is very easy to sort of Tartu to sort of walk on the flat and should it suddenly start to rain, there's a museum or a cafe very close or the hotel is very close.

So, could you say it's compact?

Yes, compact, yes, so very useful in that respect, I mean, it is more compact, because you can walk to...I mean, there are some things outside you can't walk to, but you can enough to have a program based on: the Toy Museum, the Postal Museum, and the Cathedral, of course, Town Hall Square the Art Gallery, Art Museum. So, that is very useful that one doesn't need a coach so that, say, individual tourists coming that they can walk from the bus station to town and from the railway station take a bus or a taxi,

but that doesn't matter, but that is always a bonus, that you don't have to take lots of buses or plan your itinerary like in a big city like London or Paris. Here you could drift, no need to plan and people enjoy that.

When you said earlier that in Pärnu there is not so much to do then can I conclude that in Tartu you can find things to do for tourists?

Given that it's a sort of intellectually city, yes, you know, not for the ones who want to play volleyball or basketball, for that they go to Pärnu, but for those who want to mixture of just walking in the congenial area, some museums, some specific buildings of interest, the statues. There is interesting sculpture here, of course. That is much more scattered in Tallinn than it is here. When we talk about all the schools of Estonian painting are represented in the museum and in Kumu has equally extensive collection, but it's out of the town centre whereas here it is in the town centre. Museum admission charges a lot cheaper here. It's just ten to get into the National Museum whereas Kadriorg or Kumu is 70, I think. That's always a bonus.

When you think about typical tourist that could visit Tartu, what would she or he be like?

The phrase that comes to my mind is sort of empty nester in English. This means that they children have grown up, so they have time to travel and the money. And they have done holidays with their children, they have taken them climbing, they have taken them to beaches, so they can be selfish as a couple fifty plus. Those are the obvious targets I would suggest for Tartu. I mean, younger people, I would feel much less and, of course, it's difficult to reach younger people. Older people you can reach through tour operators which is useful. Tour operators will bring them, because many of them want to book a holiday or either individually they will go to a tour operator, because they don't... some of them, of course, still can't reach the computers at all and others just don't want to bother. They prefer to go, say, Regent Holidays and say: „Well, I want discuss about a tour in Estonia”. The Regent books five different hotels, guides and so on. But that is a market that is stable, I mean, now in an economic climate people in the West who is retired with set pensions, I mean, lot of my friends- I'm 60 years old- I know quite a few people who have just retired and they are having a wonderful time, because they have fixed pensions and they have got their income and this year they are benefitting from all these travel reductions which are world wide. So they are benefitting from the recession and in previous recessions they always travelled. They are retired and they haven't got a job to loose. They are doing well, so they are stable market. That's a good target market. They are also easy for you to handle, they are not going to be difficult, I mean, they are not obviously going to get, well hopefully, drunk, they will read of the town, they know what the town is like, so they are not going to be complaining or things like that.

As you have had your own tourist company, I believe you also have had contact with other tour operators, so I would ask from you about how do you think tour operators see Estonia and Tartu in the Estonian contest? How much are they aware of the travelling possibilities here?

Well, they now have to be aware of the rest of the country, because it's more difficult for them to sell city breaks, because those are easier to book on the net and so bypass the travel agent to get there. My company Regent is doing far fewer city breaks than they did 5 or 10 years ago when I was there. That business has not disappeared totally but is much lower, so they now have to work on clients who need 6 or 7 different items at their holiday, and are less likely to book on their own, because it's more difficult to

coordinate it all. So, the more complicated the booking, the more likely they are to book through a travel agent and as, of course, Tartu isn't a city break destination really, yet. As far as Britain is concerned it is part of the multicentre tour, at the moment. So, it is very useful at that respect that it isn't a city break destination, so it is sold as that, so the travel company has become more interested in it. This is Tartu's benefit- the British travel trade, in particular, is forced to think of places that are attractive on a multicentral itinerary.

But how do you evaluate British tour operator's knowledge about Tartu? How much aware of Tartu are they, if at all?

Only the specialists who are dealing with the area at the moment know it and there is adequate knowledge, I mean, you always have to have FAM- trips for tour operator, because the stuff changes and the directors will know about it, but then the younger staff don't and have to see it. So, that work has to continue. But there is knowledge there. In the Regent office I think 4 or 5 staff have been to Tartu at different times and some have been several times.

But what about companies that are not specialized on Baltic countries?

There is a total ignorance, no knowledge at all. Yes, I think I can say that, because, I mean, Tartu doesn't have an image in Britain. There's no reason there should be. It was totally closed at Soviet times, I mean, it's an intellectually... in the 19th century the university obviously had links with Russian Empire and German Empire and perhaps had few scholars from France or Britain, but I can't think of any famous writer or know person who was here in the 19th century or in the '20ies or '30ies, so there just isn't knowledge outside people who studied the Russian Empire or...there isn't any knowledge, obviously.

When I asked you earlier how do you yourself feel when you are in Tartu, then now I would ask how do you think that the tourists that once are here could feel themselves here?

I think they have to still work too hard to benefit from Tartu. I've mentioned already the difficulty when they arrive at the bus station and the railway station. But for those ... your introductory literature is very good and things you specifically produce, the commercials in thing like „In Your Pocket” have great value. That is tremendous progress compared to years ago when there was next to nothing, but the next stage is for them to have sort of more books which they would buy and promote more some of the more unusual things, to sort of keep people here like the Agricultural Museum. There are people who have lived in countryside and are interested in that and there are lot of tourists who are interested in that.

But when you think about the city's atmosphere and the city itself, leaving aside the lacking materials, then what could be the emotions that tourists could feel here. For instance, you said the city is more relaxed than Tallinn.

Yes, I think that people like to some extent the...this applies to many places in Estonia and the other two countries as well, the lack of crude commercialism. If you go to St. Petersburg or to places like India or China, it almost becomes a sexual attack when people are grabbing you trying to sell you things. They like the fact that it's relaxed, but there are plenty of businesses. And they like the tasteful souvenirs here, I mean you can get tasteful souvenirs in Tallinn, but there are also lot of tasteless souvenirs and it's amazing the souvenirs sold in Tallinn they come from Russia or China. They don't come from Estonia at

all. Here many more of the souvenirs come from Estonia. I think it's a positive aspect. It's more Estonian in that aspect.

There is a question about citybreaks. I could discuss that now that it's not a city break destination for tourists coming from Britain, but it is a city break for British people in lot of other places. There's plenty British people in Helsinki, in Tallinn, in St. Petersburg and in Riga. All of them, obviously quite well paid and living abroad and wanting to sort of spend the money in the area. It's an advantage for the area offers. They go lot of places for a holiday, but a lot of them will think: „Well, if I'm in Riga, it's silly to go to Greece on a holiday, I should be taking advantage of what there is here”. So I think this market has been forgotten often in Estonia. They could be reached in various ways, through the „Baltic Times”, embassy lists, posters, e- mail lists and so on.

And as your transport improve-I mean, that is a major problem at the moment- then, of course, there's great scope for development as a city break destination. The bus- I took the bus this morning- because there wasn't a train on the Saturday morning, so I had no choice. I paid a hundred and fifty, but when there is a train you can go for hundred and fifty in the first class in the train- free coffee and so on, which is good value and a nice way to come. The bus, it was full and it's not a way I would want to come as a tourist to Tartu. You know, two and a half hours, not a nice chair like this where I can stretch back and so on.

Was it uncomfortable?

Yes, it's an uncomfortable way to start what's meant to be a holiday. You know, have had a busy week and you want a break which is sort of for to refresh me and then I have to spent two and a half hours on that bus in each direction. That is a disincentive to come to Tartu. A strong disincentive. When I picture myself as a British person in Tallinn I might well think: „Well, the bus trip to Pärnu is shorter” or I mean, I rather take the flight to Kuressaare rather than two and a half hours a bus here. Or I'll just stay in Tallinn and go out to botanical gardens, walk in Kadriorg and do things like that, just because this is so unpleasant. There's nothing to see and it's very boring drive. But the train is fine, because you get a seat like that assuming travelling in first class. Well, even the second class isn't too bad, but most tourists can afford paying a hundred and fifty. So, for comfortable 2 hours on the train, for free coffee and newspapers a hundred and fifty is a very good price. No complaint about that at all. Of course, the moment there are the trains on the Friday evening and Sunday afternoon and evening, but nothing on Saturday, well not a train that a tourist would use. I think there's a train that takes 3 hours and something and stops at every village so that doesn't matter, but this is a sort of major problem that normally if I go somewhere else...If I'm going from Paris to Lyon there's a train every hour, every hour and a half. And then, of course, when I was coming from Riga the situation was even worse that one have to take a local...there's only a local train to Valga and that stops everywhere and take there hours and well, now there's no train at all from Valga to here, but hopefully there will be a fast train to Riga and then there will be a new market. With Air Baltic there's no several flights a day between Riga and Tallinn and Riga and Vilnius. And there airport that's another source hopefully.

So the reason why you can't see Tartu as a city break destination is because of the transport connections?

Yes, wherever you come from, I mean at the moment from St. Petersburg that is a long coach, five or six hours or...Well, that's impossible for a city break. Riga is about five hours by bus. Those buses are a bit more comfortable, of course than the local ones, but five hours on a bus is not the way you start or finish your city break. On Hansabus it might be, but not on the...city break is sort of pleasure. I mean, the bus is fine for all the students and residents when there's nothing else. I mean, a lot of people have to go between Tallinn and Tartu, the bus is going in every half hour, but if I was going to a holiday, then I say no, this isn't a pleasure.

For what kind of tourism do you see Tartu suitable for?

Well, it would be suitable for a city break if it had the transport. The ideals of city break, in sense that doesn't take time to get to know and you don't have to plan. If you go for city break to Berlin, you really have to plan everything in advance hotels and what you're doing, whereas here coming back to the example of elderly person, you can just walk to quite a number of places and when there's bright sunshine you can stay out a bit, if the weather is terrible go into those specific attractions.

But what kind of types of tourism do you see Tartu suitable for?

Well, for groups...encouraging people to spend... travel around Estonia and also those sort of Baltic itineraries. Long term for people going on into Russia. At the moment that's so difficult. Not many people do or they just do St. Petersburg, but you never know...I mean one thing which was useful while it lasted which was only two years-the? gave visas at the border for 72 hours and lot of tourists were going over the border, having some time there and they had to come back to Estonia and of course Tartu was beginning to benefit, but it wasn't there long enough. But, obviously, a group that spend an overnight here and then go onto Pskov will come back here or another part of Estonia. All I say it's worth pursuing, because if Russians ever grant emission that would be a tremendous boost for tourism to Tartu. There would be a lot of people eager to have a glimpse of Russia. Tartu would be the base because lot of people have been in St. Petersburg or just go on the cruise there, but Pskov is something very different. It's a lovely town, it's very cheap and as an extension to a tour to Estonia would bring people to Tartu anyway. You can't control Russia, but all I would say is that if you can keep that dialogue going with the Russians.

Well, when we talk about the types of tourism do you see Tartu suitable for family trips?

Less so, I mean I don't look out for children's attractions, because I don't bring families. What I see, I'd say sort of less. It appeals to older people.

What do you think about nature tourism?

That is difficult for a travel trade to sell in Britain. That sort of person tends to find things out for themselves. It tends not to have much money, so tour operators are not so interested in that. They want to spend as little as possible. Maybe it's not so relevant to Tartu, but Tartu maakond, perhaps yes.

So, correct me if I'm mistaken, but as I have understood you see Tartu as a destination for 2- 3 day trip for older people as a cultural destination?

Yes.

What are the channels of communication that you receive information about Tartu?

I'm not sure if you do use it, but Tallinn Tourism Board does a newsletter which goes to tour operators.

Yes, we do it as well. Last time I personally sent it to you as well.

When would that be?

It was about what is happening in Tartu at the Christmas time.

Ah, I see. Forgive me if I have forgotten, but that is happening for the tour operators. That is good to keep that going for tour operators. We constantly need reminding what is happening here, what is new. It's very hard, I have to find it out. I have to battle to get it. Compared to Berlin, I've written a guidebook on Berlin and people bombarded me with information, because they want to be on the book. I mean, in a way it is surprising that nobody sort of say, well there's a guidebook and I want to be in it and approaches me, so I have to do all the work. It's not...you know, I don't receive things. It's been too modest.

Talking about Tartu brand which is not ready yet, but when you think about how Tartu Brand should be then what should appear to people's mind when they think about Tartu?

Well, I come back to the sort of intellectual city. Hence a city of good thoughts is a clever *slogan*, because well one think what does that actually mean and then you have to think about it and it gives an impression of a sort of university town.

So the intellectual and cultural would be the words that you would approach with...?

Yes. But I can really imagine that you targets are very different. And it's important to realize that in all sorts of publications like there [refers to the brochures on the table] you must never just have an Estonian text translated into English and translated into German, because the markets are so different and the knowledge is so different. Obviously, here Baltic Germans, we have explained what it is and none of the names mean anything, but to the Germans the famous Baltic Germans would be the opposite. To the Russians you have to write about the history differently, because you can't talk about the Soviet occupation to the Russians, you have to ...I don't imagine you use the term „liberation”, I don't know what you do, but anyway, instead of „occupation” you use a different thing, whereas to Britain you can use the word „occupation” and you have to tell to British people that there was a Soviet Occupation, British people don't know that.

So you support the idea that to different kind of markets you have to approach with different kinds of messages?

Yes, I am sure. It's interesting, I just talked about it with Liina [Liina] at the main office who is dealing with the British market and you sister who is dealing with the American market. I imagine they are promoting very different things. Again the language differences, for instance, British people prefer the text to written in the local language. In Britain I'm unhappy when I see a tourism text in American English. I feel this isn't meant for us. It's for Americans and giving the feeling that well, if you, Brits want to come along, fine.

Ok, then let's talk a bit about Tartu's brochures. When you look at them then what do you see? What kind of thoughts come into your mind?

Well, here this [In your pocket] is a bit meaningless, I can't really sort of picture the architecture. It's not immediately attracting me in a way. The darkness, I am afraid it's not a nice sunset or anything. That's a pity, I mean, sunsets can be very appealing. This much more so, because these buildings are of interest and this is somewhere where I want to walk, but this tower [in In your Pocket]...I can't see what it is. This [imago trükis]- totally meaningless, because this could be almost anywhere, I mean a lake, a manor house, an old man, I don't know what he's doing, but...and you have some trees, well sort of, so what? Doesn't it say anything. I totally reject that. This is a nice statue, I use this photo on my Estonia guidebook, I use that picture. An unusual picture, so I am going to open and see, well what does this mean and are there other interesting pictures. I like that.

But when you give them an overall look then, what do you see then?

These are all so different. This one [Walks in Tartu], actually pointless, I mean he could be in Southern-Greece, he could be in China. It means nothing to me. He's got his hat back to front. Maybe this *slogan*, does that... Walks in Tartu, I see, well again, I suppose if that's for Estonians then possibly they have an idea what Tartu is. Maybe that's sort of difference, that's a different purpose.

Which would be the brochures that you would choose from here.

Here, if I could cut this out...funny clowns, I mean...

I think it's related to Hansa Days.

Hansa Days, yes, well that, I think is honestly a bit silly for a cultural city. This is fine, because that interests me. Who are those people [Oscar Wilde and Vilde], I mean, I know the two Wildes, but...here, that's nice, somewhere to sort of relax, greenery, lot of people come from town where there isn't much greenery. This is quite good in combining a number of different things- there's greenery, water, architecture. That, pointless again. Funny costume, the church- I mean it's more impressive from the inside than outside. If one doesn't know the history and sees just a picture, it's not so significant, I think. Here quite good, because it gives you an impression of an old preserved city, so that is quite effective. I think it's quite a good idea to have not so many pictures. This one, you know, far too many small pictures, there's no point. If I'm old I don't want to put the glasses on. I want to see immediately.

But, still if you look all of them generally and give them an overall look. Do you get an idea of Tartu? Is it a holistic picture or rather fragmented?

I don't have any immediate reaction.

Now, I ask you think about these two logos of Tartu. You already mentioned Tartu the city of good thoughts logo, you said you like the idea of it, the *slogan*. What kind of ideas come up to your mind?

Well, I'm interested by the *slogan* [City of good thoughts], because I want to know what does that actually mean.

It raises interest?

Yes. I mean, you could just say Beautiful City or City by the river of Emajõgi or City to Enjoy or something like that, but this one gets me thinking. I'm more likely to take the brochure with that than if there was just the logo. I mean this Picture [Walks in Tartu] I can't understand at all, a half a leg, no face and I mean.

But when you think about the design of the logo. Do you like it?

Yes, the different colors and the architecture in the „T” certainly, but then, probably I will think there's a river. So, yes, again I am going to look at that and think what's behind it. What does it mean?

And this one [See you in Tartu]? What kind of thought it brings up to your mind?

None, really. Lot of people say that so that's a sort of cliché. It doesn't say anything, but this [The city of good thoughts] does.

What about the logo and its design?

Much too complicated. I'm not going to sort of...Vague, it seems vague. I mean, there's a PARACELL WHAT?, then I'm suggesting...I don't know seaside? I'm not going to understand...I know that this is one of the sailing boats, but a normal tourist isn't going to understand that. It looks like a major sort of highway, that's bridge, I think.

So you have to have a lot of knowledge about Tartu to understand this logo?

Yes, and if I've got the knowledge I don't need this anyway [laughs].

So you would prefer this one [Tartu- City of Good Thoughts] clearly?

Yes, very much so, yes.

Well, we have talked a lot about what could be done better in Tartu to make it more attractive as a tourism destination. Is there something more you would like to add to the problem of transportation and museum opening times?

Those, I think, a sort of the major factors, definitely. The wooden architecture that is beginning of being promoted, but for a number of people that would be a major attraction but that hasn't been extensively promoted yet. There's no book on Estonian wooden architecture.

The Saturday afternoon here in the summer, it's amazing the number of shops that shut at 16 o'clock on Saturday afternoon in the summer when the tourists would be happy to spend money till 20 o'clock. In the university the struggles we've had, we often have groups...because to avoid the stags in Tallinn and the higher hotel prices we bring them here for Saturday, but we've got to race them into the university, because the university says that they will take the group for an hour to go up the tower to the students' lockup, but I think they say it has to finish at about 15 or something. Very early. Instead of saying we are very pleased to get tourist groups. We've got to be opened at 7 days a week or at least until 17 on Saturday. The university is working the other direction. Even the University History Museum...they would try to through us out because they wanted to close up quickly. They didn't say it's nice to have a

group, maybe the only group here. That's a problem, I'm afraid. So, in a way for city break got to have that flexibility.

What about the service, for example?

Well that could improve overall in Estonia, but thanks to the recession it will improve, so... I mean, it's a matter of all staff to sort of stressing how important it is and even...I mean, when I've trained staff for an office, I've done visuals of being abusive even, how when a man of my age, an older man with a younger woman- it's the trickiest situation to deal with. Somebody like me tends to be a little bit angry, to be abusive to a woman of your age and this is the trickiest situation to deal with. But how to sort of deal with that sort of situation. The staff have to realize that they will be dealing with very unreasonable clients often and you have to be ready for that that 2% are going to be unreasonable with everybody. It makes such a difference to be polite to eve, you know, in a tourist office. You must get similar questions every day and so on and you get a bit bored and somehow your private life mustn't get reflected, if you have terrible night, not slept well or something. You have to be fresh each day. But that isn't Tartu issue at all.

But do you see something missing in Tartu that would be relevant for tourists?

Oh yes, well, explaining how the public transport system works. In sense it links up with what I said that there's nothing at the bus station and the railway station, but bringing public transport into what you sell to foreigners. I mean, for me it's not necessary, because they can walk around the town, but to sell the more distant places. If you want people to go to agricultural museum, you've got to show them how to get there.

What about the attractions? Do you see as a problem that Tartu doesn't have it's own spa, for example?

No, I mean, that's totally irrelevant. Some places sell themselves on spas, but there are enough places selling themselves on that basis in Estonia at the moment. I think, it's actually irrelevant, I mean, you go to anywhere along the coast Pärnu, Haapsalu, Viimsi and then Narva- Jõesuu, all those places are selling that and nothing else.

What could be the factors that could make it more difficult to create a positive image about Tartu as a tourism destination?

Well, we've talked about the museum problem, opening hours for the shops and because the shops in summer still close on Sunday. Through the tourism season everything has to function 7 days a week.

What would you say if I claimed that there are not enough tourism attractions here?

Well, I would say, that's why I want to come. I don't want sort of bogus attractions as it were. I don't want casinos, I don't want big sport stadiums, I don't want theme parks. It has what is needed for cultural tourist.

Do you feel that the fact that Tartu doesn't have a brand could make more difficult to create a positive image of Tartu? The fact that the city doesn't give out one and the same message to different institutions?

Not really, if I except a sort of cultural intellectual capital, hopefully the *slogan* gives that out as far as a logo can give out a theme and not seem sort of too exclusive, I'm sort of happy with it. I mean, with millions of people around the world, you've got to sort of get that image and tell them you exist and what you have and remind them of course.

So, as you see Tartu as a cultural and intellectual city then this is the idea of Tartu that you have and that you promote?

Yes.

You have seen how the town has developed as a tourism destination from the beginning of the independence, but now I would ask, what do you see when you think about Tartu in five years?

Well I hope to see it as a city break destination. That there will be flights to say, three or four different places from the airport to Riga, Stockholm, Helsinki and hopefully St. Petersburg.

How do you think that the economical crisis would influence the number of visitors in Tartu?

Well, given the market I think Tartu targets, I think Tartu would benefit in that these people are continuing to travel, so whereas other places will suffer, because where the traditional rich go and spend lots of money in five- star hotels or go to the Caribbean or something like that. That market disappears, but Tartu market is static, so Tartu would benefit from the fact, that, of course, there will be higher standards in the survive industries, the fact that everybody has to work harder, that the shops are likely to think that „Well, we've got to stay opened on Sunday” or the museums are getting their budgets cut back, they will decide not to celebrate Mid Summer and open, because they need the tourists. So I think it's beneficial to Tartu. It will make the city more flexible, it'll make it write thing like these newsletters, which you have to do [laughs] to get...just remind people that you're here. That's the constant Estonian problem, I mean, nobody needs to be told what Paris has or what London has, but obviously the small country and a small town, you have to shout more. Shout loud.

Is there something now that you would like to add, something that I didn't ask?

I think we've covered the issues and problems that I wanted to raise.

Ok, well, then thank you very much!

Thank you!

Lisa 8. Ole Rasmusseniga tehtud intervjuu transkriptsioon

First of all I would like you to tell me your story related to Tartu. What is your connection to it?

Tartu was the first place I stayed overnight after moving to Estonia 11 years ago and on my day two I got my first car in Tartu, so I have my friends from university and it was my first social contacts in Estonia. Later, I had my first girlfriend and I spend very much time with her parents so It was kind of second home for me. So it was a city that I got to know from inside also, sort to say. Later on it's still a place I occasionally come. I do have reason to come there also for private affairs and once and a while we also bring some groups, but I'm not so much there on a duty.

What kind of adjectives suit best to describe Tartu in your opinion?

The first thing that comes to my mind is also, I think, what ordinary people who know just a little about Tartu and that is university and all that is connected to university that gives me positive attitude towards Tartu- first of all the student environment, the soul of Tartu, whatever it is called, „hing”? Tartu hing is very noticeable when you are arriving there and, the cafe life and the cultural life there. It's a city witch is green and cultural. That are the two first words I connect to that.

What do you feel emotionally when you are there. Is it a warm city for you? Do you feel welcomed?

I feel warm...it gives me a sense of relaxness. It gives to the soul a lot more relaxation than being in a city like Tallinn. So, it's a place where you relax, actually, except maybe when you are a tourist you also want to experience something, but maybe you also enjoy green parks that are very important for a city.

When you look at Tartu in Estonian context then what do you think what makes Tartu different from the other popular tourism destinations in Estonia? When you compare it to west coast and Tallinn and, for example.

Well, actually, the main point that I want to bring into this interview today is that I feel that there is a lack of acknowledgement of the position of Tartu geographically. Tartu is sold or at least attempt to be sold as a city in itself, a city that is the target itself. And my mind it doesn't hit the potential of the city which is the surroundings of the city. And, OK, there is a regional website, but due to some modern or new political phenomenon...that Estonian administrative history...this county has become so small that it's not covering the area that it's actually important here. I look from a professional point of view, I look the same way as if you look into the materials of EAS, that Estonia has four regions: Tallinn, the West, the North and the South. And I don't want to talk so much about Tartu, I want to talk about South and I see Tartu as the capital of South and I see it as the logistical centre where you can find all the necessary accommodation at any kind of standard. It's a perfect base for staying in South- Estonia and what should be connected to Tartu should be also all the attractions and all the extra things that can be found further out in the part of South- Estonia. That means Jõgevamaa and specially it means Võru and Põlva, Setumaa- all these very unique natures and landscapes and the attractions. That is something that we are connecting in our programs, when we come to South Estonia. So that's very important point, I think and one thing is also the *slogan* that you use for Tartu- well, I don't think that Tartu should attempt to sell itself or market itself in the same way as Tallinn does. Tallinn is a target itself, but Tartu is a central part of target, but it's not the target itself and when we have travelers coming from Scandinavian countries

coming to Tartu I don't think that they are coming only to Tartu, but they are staying in Tartu, of course, they want to see just more than Tallinn. It puts a barrier to the effects of marketing of the destination.

But when I come now back to the question that I asked that when you compare Tartu- because this is the theme of my research- with other travel destinations in Estonia, then do you see Tartu somewhat different from them?

Well, compared to Tallinn it's of course that it is portrayed as a university town, as an intellectual capital. It also offers cultural life that can not be found in other places in Estonia, even Pärnu. First of all the theatres, but there is lot of events taking place in Tartu, partly connected to the university also and other fixed marks like the Hansa Days and it is city that offers more than Pärnu does. The new development is also very interesting, I think- a very important new thing that has come to Tartu are the shopping possibilities. It hasn't been the place where to send people out shopping earlier, but no after the last constructions, I think, it has become very attractive, the city centre.

Are you talking about Tasku?

Yes, and also Kaubamaja, maybe Kaubamaja is most important even. Let's see how it [Tasku] works now with the economical difficulties.

As I have heard Tasku is not so doing so well, but for a tourist, of course, it's....

It leaves an impression of a very developed town. It's not just a village or province.

When you said that it has more to give than, for example, Pärnu.

I would also say that Pärnu has very big problem- Pärnu is interesting itself, but it has very little in close surroundings and Tartu has a landscape around. A lot of attractions in the surrounding areas.

Are you talking about South Estonia?

Even the closer parts of Tartu. There is a lot more to see also in a short distance. You can reach more in a day or even half a day. But in Pärnu, either you stay in town or you go for a full day trip.

So, you think that more things can be done here?

Yes. There are lot more museums in Tartu. A lot more than in Pärnu, for instance.

What would be a typical tourist that would find something interesting in Tartu?

My experience with working with the Scandinavians is that we are mainly left with people from 55 and up, they are mainly interested in culture and history. And, of course, culture in a very broad sense. But they will be, many of them, first of all, looking for the university building and the statue of the Swedish King and such landmarks. And then, of course, they will be enjoying very much the guided tour that goes to the hills and...it's a standard tour that we are offering and it's always very popular when it's done. There are good restaurants also, people enjoy Püssirohukelder or whatever, there are good restaurants in Tartu. But again, I think also that the typical guest coming from Scandinavia, coming to Tartu is also because of the vacation in the area and that means they are also looking for things that can be reached from the hotel room.

When we talked now a bit about the Scandinavian market, I don't know if you are aware about that they will soon be very probably direct flights from Tartu to Stockholm. Do you think it's necessary?

It could be necessary and of course it's the matter of how you use it. I know about earlier attempts to make airlines to Tartu that were not successful, but maybe it was rather more because of the way the airline was introduced. I don't think it was because of the lack of need for that, there are lot of [Swedish] working places in Tartu and I know some of the people were very active in this first attempt, but when they went to a travel agency in Tartu, they didn't know it existed this airline. How to buy a ticket when they didn't even know about its existence? There are many airlines coming from small province towns in Sweden to Riga by Air Baltics that is doing much to bring people directly to the Baltics from these areas and these regional routes are quite successful. So, people are getting used to it that they can easily go to a place in the Baltic States, but mostly, what is offered is just Riga. That means there should be market also for Tartu.

When we already started to talk about these airlines then let's talk about the general accessibility to Tartu. How do you evaluate that?

Well, there is a problem that arriving to Tartu means that you have to drive a long way before you arrive. You come to Tallinn by plane and then next two and a half hours very boring route. I normally try to avoid the main route and use a longer route that takes longer time, but at least it gives people something to experience. And the same thing when you are coming from Riga. There are lot of things to see on the road, but it still is a long trip, so that is one of Tartu's main problems – it's accessibility is quite critical.

What about the bus connection between Tallinn and Tartu- is it an option?

Well, the public transport in Estonia is different from what people are used to when they come from Scandinavia or from other parts of Europe. People are used to that they can use the train. There are too attractive trains two times a day, as far as I know and I try to use them myself, but it is not a real offer for people that the only thing that works is the bus connection and it is and when people have travelled so far they want to move around. So the bus is poor, but it's a possibility at least.

So in general you think that accessibility is a problem?

Yes. Well, I could easily live in the future without direct flight connections to Tartu if there would be attractive railway station at Ülemiste, close to the airport and good train connections, then there would be no problem.

When a tourist already has arrived to Tartu what could be these emotions that he or she could experience in Tartu?

The first thing is that people get impressed by the Town hall square and those parts of the Old Town that have preserved. It's, of course, a very sad history and there has been a lot of destruction in Tartu and in the Old Town, but that what has been preserved is so harmonious and so closely connected that it gives anyway a full impression of the Old Town and that's nice. And then, of course, the parks- I think that the most people who try at least get a little to know this city and know where to go, what to see, what is important, they easily can find in the hills, university areas and the campus and see the ruins of the

cathedral. The impression will be a pretty and a green town with nice environment. Having a cup of coffee on pedestrian streets of Tartu- Rüütli tänav it's something that makes people feel...they don't get stressed, they get relaxed visiting Tartu. It gives people sense of relaxation.

Is Tartu safe for Tourists?

Yes. That is at least my opinion. I think it's not more dangerous than other cities in Europe. Safety is a very weird thing, because it depends very much on the way you think when you are a traveler and how much you concern yourself and me being a Scandinavian and I have been living here by now for 11 years I am very often being asked about the safety abroad. „Is it safe to by car to Estonia?“ and my standard answer is since March this year that I have owned a car here for 11 years and since then two times my car has been broken into. First times was the Danish parliament in Copenhagen and second time was now in March in Gottenberg in Sweden. So, it's risky to be a tourist everywhere. It's dangerous to be a tourist if you don't have your head along. But Tartu is not more dangerous than any other place, not at all.

The statistics say that Swedish people are concerned about the safety in Estonia.

I think it's connected to prejudices.

But related to that, how much you think that –in your case, Scandinavian tourists- are aware of the travelling possibilities of Tartu?

I fear that they are no so much aware of that. We noticed it ourselves because most of the inquiries we receive are related to the capitals of Baltic countries. It's tough to make people aware about that Estonia is more than Tallinn. You have not seen the Baltic States when you haven't been outside of the capitals. First of all, what I would emphasize when I need to make an argument why to go outside of the capitals is the soul of the people can not be understand if you haven't been outside, because the history of Estonians is the history of peasants and the history of those people has to be found outside of big cities. In Tartu you also actually have a very important museum. This is the Estonian National Museum where you can see the national costumes and one of the most important things it to take a look into it when you come to Tartu.

When you said that the tourists from Scandinavian countries are not that much aware about the travelling possibilities in Tartu then what about the tour operators and travel journalists? Is it same with them?

Yes. Definitely. Those who should mediate the information are of course the travel agents abroad. Very many who come to a travel agency abroad come with a very loose idea of „well, we want to see Estonia. What would you advise use to see?“ And that's where the knowledge is important, this knowledge has to be given somehow to the agents working abroad.

You think it's not there?

It's not my impression that, people are...well, of course, we have some inquires that are „aa university“. That's the first thing they think about. In a program that includes Tartu they want to visit the university.

Because it's related to their history?

Yes. Specially the Swedes. I think that there's a huge potential in offering Tartu – „Come and see the second university of Sweden” for instance. There's a lot of appeal in this history. That is one of the most important things for Scandinavians and specially the Swedes- is to connect and relate Estonia, what is relevant of Estonian history to their own history.

To find connections between them?

Yes. That's how you can really hit the Swedes in a sensible place that is their own history. They want to investigate their own background, their own history and if they can see it somewhere abroad, even better.

What kind of tourism do you see Tartu suitable for? What does it have to offer?

Cultural and history- related tourism. Except from that I think there is a huge potential still among those individual tourists and family tourists who come to see the country and experience the green areas, to experience nature. Those who want to the next day somewhere to Põlva or Ahja river or...they are about to stay an overnight in Tartu. It's a perfect place to have the hotel room and rent a car and go out from there. If they can come by plane and rent the car in Tartu then that's the base for them. So, nature tourism- all that what is actually the core for South- Estonia. What you market as South- Estonia is a nature experience first of all. That is something that I think is important to connect that to Tartu and say „Tartu is a place where you have the logistics and where you can stay overnight and experience all the wonderful things between the nights, outside”.

Is there something else?

I think that the geography is at the moment...but might become more easy in the future again if we are optimistic about the development with the Russian border. The plans that have been spoken about for years about opening the ferry line to Pskov, Pihkva. If they realize that it could be a very interesting new offer to connect with Tartu. It means that Tartu is not anymore at the end of the world but would become a gate to the big Russia. I used to like offer Pskov as a destination for those who just want to have a feeling of having been in the heart of Russia. You can't go to St. Petersburg for a day and leave again. It's too big, but Pskov has very much soul and history and all that what you dream about. All what can be found in the Kremlin, Moscow- you can find that even in a one day trip from Tartu, in theory. The problem is that so far it has been very difficult with the visa and all these things. And of course there is Latvia on the other side. I think it's important to look there from Tartu side. I think you are quite successful I have understood, you have become a popular destination for Latvians themselves.

Yes, the numbers are growing from there.

Well, that shows that Tartu is reachable from Latvia and that is important especially when you think about the growing importance of Riga airport. You have to think about Tartu not just as some blind end behind Tallinn, but as a link between Tallinn and Riga and I think that most of these trips that we have been offering with Tartu as an overnight place has been trips that have been stopping either in Riga or Tallinn.

Well, now when you think about the connections between Riga and Tartu then what do you think?

Yes [laughs]. Well, it's the same thing as with Tallinn. I don't know how good the bus connections are.

There should be now 3-4 buses a day either way.

It's then almost as travelling by train from Tallinn, but here we are talking about the buses.

The good thing is they have been talking about opening the train connection between Riga and Tartu next year.

It's a good thing of course. It's this thing that people ask about when they come to us they ask questions about train connections, they don't even consider the possibility that there are no trains in this country and it could be a valuable thing-again, Riga is important.

What are the channels of communication through which you receive information about Tartu?

Well, I get newsletter from tourism information centre and once in a while I look at the website if there are some news coming. Sometimes we are invited by hotel of group of suppliers. I think once in every second year we have been there invited. I remember having a visit a new museum on the edge of the big nature reserve. Emajõe keskus- it was a wonderful thing also, it's important for professionals to have these updates once in a while.

Who were this „we” that you mentioned?

Inbound agents, we are members of the Eesti Turismifirmade liit. Yes, through EFTL, I guess, most of the information is distributed to us. That's because we are members of that organization.

Well, now when we talk about Tartu brand, which actually is being worked out, but in your ideal, what would be those messages that this brand could carry? What should come to person's mind when he or she thinks about Tartu?

I like the statue, for instance, on the Town Hall square. The students symbolize the soul of the city and young people, it's a young city and it's a city with a cafe life and cultural life that is around everywhere. It's universal phenomena that if you have a big university you have a lot of life and there is a lot of entertainment and that is, I think, if it could be put somehow in words what this statue symbolizes that would be a good thing.

So it's youth? Lively atmosphere?

Yes. A city with a history of that identity. Otherwise it's green and cultural city. I guess these are the most important things so I don't know...maybe use the colors also somehow. The green color, I think it's a very important attraction in Tartu. The green areas.

When you mentioned that the statue of Kissing Students gives out a message of youth, do you think it can be contradictory that from one side there are mostly those old people who visit the town and from the other hand the city itself is youthful?

Another contradiction is that those young people leave the city when all the tourists arrive [laughs], so in summer it's a bit difficult to show what is written about the city, but it still...the signs are everywhere even when you are there in the middle of summer. I don't think that old people are scared away of young people, I guess that they like travelling in their own history as young people and they want to see that environment. They like it too, they enjoy it. Of course, we are also offering building and monuments of the city. It's important to look inside the university. I like that it's possible to show the university from

inside, it's a very attractive building. But, yes, talking about the image. I think it's impossible to think about Tartu without its university. It may be the oldest city of Estonia, but it's hard to see that because of the destructions of many wars, but the university is the point and always connected to that. So, I haven't thought out the *slogan* myself, but I have pictures and feelings connected to Tartu and I guess that it's possible somehow to portray them in words. These feelings that I think many people share with me when they have been into Tartu.

Can you describe those feelings?

Yes, but, again it is the atmosphere of the university town and the greenness of the city, the park life. The river. I don't know...it should maybe be emphasized that you should not be looking for the same thing that you find in big cities like Tallinn, for instance. You wouldn't find the hectic life, you wouldn't find the huge shopping areas and business life. Tartu has other qualities that are the relaxation, place of the spirit of science, books and the closeness to nature inside the city and outside the city.

As I understand you see Tartu very different from Tallinn?

Yes, certainly.

So you think that this message of atmosphere, relaxation, greenness, the academical atmosphere should be the messages sent to the target markets?

When you market Estonia, sometimes you need to have slightly different approach depending on what market you are approaching. Of course it has to be taken into consideration- if we talk about Sweden, Swedish history in the city is very important, but it doesn't have the same appeal to the Finns maybe or to the Germans- Germans have their history and, of course, that's important, too. Maybe I would even say that if you want to experience the core of Estonia, come to Tartu! You won't find Estonia in Tallinn, you will find it outside and one of the first places to go outside of Tallinn is Tartu.

So you think you can find real Estonia here?

Yes. If you start with the [Estonian National] museum and in holiday farms outside where they can do beautiful dance show to you. You can also have the show in Püssirohukelder or in another good restaurant where there is space for the dance.

Now, I come to the question of the visuals. Firstly, let's talk about the logo and *slogan* of Tartu. Firstly the main logo of Tartu- city of good thoughts. What are the things that come up into your mind when you see it?

Actually, I like the „T” and the line below, because it shows two important things- it shows the university. I connect the „T” with science, Greek and the line below is, of course, the river which is a very important part of the visual experience of Tartu. The river and the parks around it and the river is one of the concrete places of activity where you can take a ride. Then it has the lively colors here and maybe it also gives the impression of young city, I would say. The colorful logo gives impression of life and maybe, is it culture or whatever it is, but it's entertainment.

Do you think that the spirit of Tartu comes out from this logo or would you do something differently?

That's where I have to say that I've reached my limits because I can find positive arguments for this, but I don't have very good effective critics against it. If I would have that maybe I would also say what could be done differently.

But now let's talk about the *slogan*- city of good thoughts. What does it say to you or what ideas come up to your mind?

I don't know, quite...I really don't connect it with anything. I've been thinking about it the first time I saw it. Thoughts- does it mean science, does it mean the scientific life? I would rather use the word „spirit”, but thoughts- it can be any kind of thoughts.

Maybe that's the way it was meant to be?

I was wondering if the Estonian original version was attempted to translate in a way that doesn't correspond 100% in English? I'm not sure that the English interpretation of this is quite the same as Estonian one.

I think it's quite the same. But as I can understand you actually don't see that *slogan* as the most suitable one for Tartu?

I'm not really hit by it. I don't feel like very convinced by the *slogan*. It doesn't really feel like...it doesn't give me clear impression.

Is it too wide- ranging?

I'm afraid so.

Now, Tartu has another logo what is used on different materials. See you in Tartu! Are you familiar with it?

Yes, I am.

And what does this logo say to you?

Well, it says that seems to be an important place to meet. It's a place that one should take for granted that people will meet, but again, it's rather empty.

It doesn't give you any information?

No, I don't think so.

When you think about the design, what thought come up?

I can recognize some things from there, but no, it's a bit messy for me.

When you compare them, which do you think is more suitable for the foreign tourist?

I think the first Tartu city of good thoughts of those two is the one that comes closest to what it could be.

But it's not exactly what you would like to see?

Maybe the *slogan* could be slightly changed, but at least it's an attempt to show something that is unique for Tartu.

Now, have a look at these brochures. I don't know if you are familiar with them...

Some of them I've seen in the fairs, yes.

When they are in front of you as the way they are, then describe me please, what do you see and what do they tell you?

[Thinks]Mm...well, the one with the...Tourism Information Catalogue which shows some clowns or jokers or whatever they are. It shows that it's a city where there are events taking place and there is some cultural life. It's a good picture of the Hansa Days and then the Cathedral [St. John's Church], main architectural monuments to see in the city with the girls in folk dresses. I like that, too.

Do you think that these two give out something that Tartu is for you?

Yes, I think so. It's a good motive. Of course, it could be something with the main building of the university again, but why always that? And then I like very much the view on the river- Discover Tartu. Actually, that is a very...the river has the beauty that must be used in motives of the city. And then, of course, the Town Hall- one of the main signs of the city, main sights. There is normally one of two sights that are connected with the city. The symbol of Tartu is either the Town Hall or the university building. And then a very beautiful picture of...is it Raadi?

No, it's the Old Anatomical building.

But it shows something that could be a palace in or outside the city. My first thought was if it's Alatskivi castle, but it's not. But it shows that the city has architecture and parks. It's again, I like the green surroundings around important buildings.

Is there also something that you don't like on the brochures?

I see a Viking ship- Tartu County. It's a fantastic ship, but it's taken on Peipsi, I think and unfortunately it's not very accessible for the tourists yet.

But if you go on a barge it is actually. Though it can be expensive.

It's a great thing. I have always been dreaming from the part of Tartu for making it more accessible for people making people come out to this fantastic lake and the possibilities with the ships and boats going in the summer time...well there are possibilities, but maybe it could be used more even in such way like this here. Maybe it's not something that I connect with Tartu, but it's a positively surprising element. I don't think there is something I don't like here. Maybe I could hesitate a little about the Hansa Days- is there anything else in the city except from that week where you can experience this kind of life in town? That question can come up maybe.

When you look at those brochures together. Does it give you a one certain idea of Tartu or is it rather mixture of small fragments?

It's rather a mixture of small fragments and what I maybe miss a little bit is the street environment, the pedestrians in Town Hall square. The places where tourists would spend part of their time. It has a beautiful inner city and it has to be shown also. That's the summer time cafes around the Town Hall square when there are a lot of seating possibilities and that is still missing here.

Now, earlier we talked about that accessibility of Tartu is a problem, but are there any other factors about Tartu that could make it difficult to create a positive image about the town? For example, when you think about the service...

I must admit that I don't have very factual information about the service level in Tartu, I only hope that it is better than the general impression has been in the Finnish media recently. There has been a lot of writing about that well you come here, you pay almost the same as at home, but the service level is much lower and I suppose that is a potential problem. If it's not dealt with it can harm in longer term much the image of Tartu, also. It's important just not to answer yes and no, but be more informative- it's quite a challenge for Estonians sometimes.

When you mentioned the negative media feedback, could this be a problem when we talk about...well, we can not talk about Tartu without talking about Estonia, so can this be a problem as well?

Yes, it can, because I have heard negative comments about not getting a polite service and politeness doesn't just mean that you are doing what you are asked to do, it means that you offer at least 10% more than you are asked for. What is really important and what is very difficult I think, in Estonia specially, is to let people understand that initiation is important always when communicating with people. When you see people wondering about something, you try actively helping them, not just wait for them to look for the answer. The typical problem is coming to a book store and asking for a book that is not there. Where I come from the typical attendant in the book store says that „we can order it” or „we make sure that you get it” and they don't mind saying that „you can get it around the corner”, because they know that and just giving this information makes people feel that they can come back again. This kind of initiation, trying to be a little bit more proactive is very important part of politeness that people expect from outside.

Do you see it missing in Estonia?

Yes, I see a lot of passiveness that maybe is related to other things that a foreigner doesn't know about. If you know it and you understand the background that Estonians way of thinking is that if you are not 100% sure, better not say anything, but this doesn't help in communication with foreigner.

Yes, I think the reasons for that can be found in the culture and...

...in the school system

Yes, in older people, certainly. But do you see the fact that Tartu doesn't have it's own brand which means that different institutions might spread different kind of messages of Tartu. Do you see this as a problem?

Well, of course it does, of course, confuse the picture of Tartu, but I think it's connected with something that...a lot of things here maybe things that are quite unsolvable problems as long as the administrative and financial divisions are like they are.

Tartu would be a lot easier to sell that day when Tartu will be a heart of the bigger unit that has been defined in theory at least in theory as South- Estonia, but doesn't really exist at the moment. It is easier to sell things if you have a brand, of course, and if people can connect it with something. It's easier to keep it in mind and remember as a target when you are planning a trip. It would be great if one day it would be almost natural to think about more than Tallinn when you think about Estonia. When you connect Estonia with more than one thing. An example of my home country Denmark which is not just connects with Copenhagen, a lot of people here know about an existence of Lego land, which is far away from Copenhagen. Maybe some people who are interested in literature know Hans Christian Andersen. There are some brands here, that make the country known worldwide that is not just the capital itself. If it's possible to market Tartu, of course, in itself with the brand that comes to the people's mind right away the university building for instance. Just one single picture that is connected with the city. People that are going to Paris? What are they going for? They have just one thing in mind- that's the Eiffel Tower. One single building and of course there are lot of other qualities of the city that come afterwards. But it's important to connect the city with just one symbol. On or two maximum. There's not more space for more than that.

In that case, among Scandinavians, would this one symbol be the university?

Yes, I assume so, yes. It's one of the main stories to tell about the city.

Is there some kind of an attraction that you see missing in Tartu? Something that a tourist would like to be there, but it's not there.

Well, I guess that making the river more accessible in many ways. If you could use the water more than you do already. I think that would be a plus. In my hometown, where I come from in Denmark, we have a river where we can rent a boat. I don't know about the possibility of renting a boat of renting a boat in Tartu.

There isn't any at the moment.

It would be very popular and not only among tourists, but also among the local students I'm sure.

Something more?

Well, again, being in Tartu, being a tourist in any city somewhere around, I need to get a very good idea about what can I manage within a day and maybe I'm not fair now when I say that this information is not available. Maybe it is when I go to the tourism information office. When I look at the brochures here I wonder how much they can tell me about the accessibility to Piusa caves or Setumaa or such important destinations outside Tartu.

These brochures don't include this, because they only give information about Tartu and Tartu county. Do you mean this kind of ready- made packages or routes?

Yes. I think Tartu has to produce more arguments to stay longer than just one night or two and those arguments are there if you can also talk about a little further outside. It can not just be what you can do in Tartu, because I'm afraid there are not enough activities when you are not a museum person. Of course, if you can spend some hours doing something on the river, it's some hours extra, but there are so many things to see around. Even if means marketing areas that are financed by different sources. It might be worth thinking about- doing collaboration between Tartu and those other places. Tartu is a place from where you can reach and experience all those things around. I would also like to say that this strategy of marketing Tartu, if I should suggest something, is also partly based on the experiences that I had from following the media back in my home country. Originally, many small local tourist associations that were fighting or competing among each other and they got nothing out of that. They realized after many years that instead of fighting each other they have to stand together, because you don't convince people to come to one point, you convince them to come to a region. The only point we can talk about in Estonia is Tallinn. All the others are regions and you can't market Tartu as a point. You must market it as a main point of a region. You have to develop regional approach before you really get anywhere.

As you have been living in Estonia I'm sure that you have heard about some clichés of Tartu. Do you think that these kind of clichés- if there is any that come into your mind- could be a distraction for a positive image creation?

Those clichés I know about Tartu...you can read about crimes everywhere and, of course, I've heard about things taking place in the parks, attacks, robberies and whatever, but I don't think it's an image problem of Tartu particularly.

I'm glad to hear that. How do you see the economical crisis influencing the number of visitors in Tartu?

Well, I can only assume that it has the same affect as everywhere. I see a drop gradually and it looks like what gives hope for the near future in tourism business is the ability of attract closer tourists. So, those first positive indications is when Latvians come to Tartu. These are very important indicators. Because people think in crisis times...they start looking for shorter destinations and for cheaper holidays and not maybe travelling to a different continent anymore. This is the same thing with Tartu.

And now the last question related to what you mentioned about people looking for cheaper destinations. I know what the statistics say about the nearer markets- that people have an idea that after joining the EU the prices have gone so up that it's the same as in their own countries- in Finland for example. How would you compare the price level?

It was a very big problem a year ago. One year ago, when things were going well in the world and we had rapid growth and so on, it became a problem. But now it's changing- we everywhere a price war, we see, for instance, in Tallinn where the hotels are killing each other literally and it's a very hard time for everybody in the business, but it's a necessary development, because the prices had developed further than was justified and maybe there's hope now that with this intense competition we can see a more reasonable level that we can compete and still say the argument that well, actually, for instance, you can have a conference with just one and a half hours flight away from Oslo or Stockholm and your costs will be maybe half what you had when you stayed in home. When I lose orders, very often it's because they

say „well, we had two inquires. One was for you and one was for company in Poland” and Krakow won the competition.

Is there anything else that you would like to add that I haven't asked?

I don't think so, I've spoken a lot more than I thought I would [laughs].

Well, then thank you very much!

Lisa 9. Andrei Volkoviga tehtud intervjuu transkriptsioon

Firstly, I would like to ask from you about your connection to Tartu. How are you related to that?

When I was a student, me and my future wife our first trip was to Russian cities. Pskov, St. Petersburg and also Tartu. A first foreign country and first foreign city was Tartu.

When was it?

It was in 1988. Last time I was in Tartu 3-4 weeks ago taking part in some scientific conference in Tartu about tourism.

And now how are you related through your work with Tartu?

We send groups to Tartu, but it's not regular, just time to time when a customer wishes.

What would be that adjectives that would suit best for describing Tartu in your opinion?

Now Tartu is a beautiful city, but it's very far from St. Petersburg. Our clients don't have a real possibility to reach Tartu... easily reach Tartu. Tartu is far from main road Narva- Tallinn and so there is no possibility to visit Tartu.

So, you are saying that for your clients Tartu is not easily accessible?

Yes, by transport, because now from St. Petersburg you can no reach Tartu during a day. You can reach Tartu only if you buy ticket to bus St. Petersburg- Riga and you will be in Tartu about 5am and the departure about 1 am. It's very uncomfortable.

About those adjectives, you said that Tartu is beautiful in your opinion, but what makes it beautiful in your mind? Is it the architecture or...?

Yes, you have a beautiful down town, it's very compact, safe.

You see Tartu safe for tourists?

Yes, very safe.

But would you something more to add about Tartu as a tourism destination in addition to that it's not easily accessible.

For me Tartu is not ...It's a transit point. It's maybe very nice to stay during a travel to Riga from St. Petersburg. Tartu is like Puškin, Novgorod- suburban of St. Petersburg. This city is also very beautiful where everybody would like to visit it but nobody would like to stay, because it's enough of one time to see all. One day trip and not more. In last eight years we have had only on children group who stayed in Tartu. It was a trip from St. Petersburg, departure in the morning, Tartu, excursion, they stayed in the hotel and after that going to Tallinn. Usually classical trip to Tartu it's departure from St. Petersburg, arriving Tartu excursion, visiting aqua park and after that going to Tallinn. It's also a financial problem

because no hotel in Tallinn likes to sell one night in the weekend, because a hotel can not sell the rest. So, we have only one chance- only two nights in the weekend or no nights at all.

So staying only during day time in Tartu is also related to this hotel politics of Tallinn?

Yes, we sleep in Tallinn, because for Russia two hours travel is not long time. Because from the southern part of St. Petersburg to northern part is about one and half hours if there is no traffic jam. If there is a traffic jam you spend about 4-5 hours. So, two hours trip is no problem.

When you said that you can see everything in one day in Tartu would you say then that there are not enough tourism attractions in Tartu?

Yes, from a global view of Tartu there is no serious spa- centre like Toila, like Aqva where a client can stay for a long time. There is no serious family parks for rest like in Tampere. Tampere has a big tourist flow because of there is big park with attraction for children. So, there is no big reason to stay, but it's only for a tourist from St. Petersburg, if we see a tourist from Pskov, Tartu is a main goal, because it's the nearest big city. Visa is no problem now, it's a technical question which is no problem. You have a two week time, photo, consulate fee. In last two months there is a very big changing thing in visa politics in Estonian consulate and now we have no problem with taking visa.

When you think about Tartu and the other popular tourism destinations in Estonia such as Tallinn, the islands and Pärnu then do you see Tartu somewhat different from them in some aspect?

Tartu is a very beautiful town, but the main reason to...it's easier to go to Saaremaa than to Tartu.

Easier?

Easier, yes, because you have six bus lines to Tallinn per day after that twenty lines to Saaremaa and it's very easy to prepare your travel to Saaremaa, but for Tartu you have to go to Tallinn and from Tallinn to Tartu. You can not buy a ticket for Tartu. Only from Tallinn. I know, you can buy a ticket to Jõhvi and then from Jõhvi to Tartu but we can not buy from St. Petersburg a ticket Jõhvi- Tartu. To Saaremaa it's easy, because it's part of a direct line.

Ok, but when you leave the transportation aside for a moment, then do you see a difference between the type of a tourist that goes to Saaremaa or Pärnu. Is it somewhat different from the one that comes to Tartu?

Yes, it is very different, because it's a different type of rest. Saaremaa is for beach rest, Tartu is for sightseeing vacation. So, for Tartu the main type of tourist is senior which visit Tartu to refresh memory and next type is parent with child. Because Tartu has a small aqua centre. Eight years ago when it was opened it was a very big reason to visit Tartu and we did regular buses here, but it was also a trip without living in Tartu. Without accommodation in Tartu.

You said that Tartu is a destination for a senior. How would you explain that? Why do you think so?

I don't know, I just see the list of tourists [laugh]. Because young people would like nightlife, shopping centre, some place where you can live actively. Tartu is very slow life place. It's for senior, child. Tartu is place where time stops.

Is it because of the atmosphere?

Yes, it's safe place where you can stop and relax, but there is no additional spa centre, where you could relax a bit more time.

Do you see this as a problem of Tartu as a tourism destination?

Maybe, because it's very popular to stay in Georg Otsa in Saaremaa, Grand Rose Saaremaa, Aqva Rakvere. For example, it's a town like Tartu, but less interesting, but has a very interesting spa centre.

How do you evaluate the acknowledge of the tourists from St. Petersburg of Tartu and the travelling opportunities here?

Everyone knows Tartu as a university town. Everyone, and everyone knows it's an old town. It's very interesting- I've visited Tartu many times, but there is no excursion in the university.

It can be organized, actually.

Yes, it can be, but you can not directly and order an excursion in St. Petersburg, because travel agencies have no information about it. About this possibility. We know, yes, there is the oldest university, but not more. You have very interesting astronomic department, very interesting medical department, but we have no information about it. But also about two or three years ago visited Tartu and there was a student party in the old town [Tartu Spring Days]. It was very interesting, but we have no information about it, what kind of...It was very interesting when students went bowling using a bottle of beer [laughs] and it's a big reason to stay in Tartu during this time, but we have no information about it.

So, you have brought up the theme of lack of information several times. Can you say that it's actually a problem that from part of Tartu you don't receive information?

Yes, because there is official information: history, buildings etc... but people don't like the ordinary information and also in Tartu there is not more English and Russian language- most of the events are in Estonian language, not English. It's also a problem to visit those events, because we can not understand. The speakers could repeat shortly everything in English, so it would be very good. When it's only in Estonian it's not interesting for tourists. Sometimes in Tartu cafes and restaurants some people can not speak English.

That was my next question: if a language would be a problem here for a Russian tourist.

Every Russian that goes abroad can speak English a bit for understanding all that is necessary. There is no problem from people to people, but there is sometimes...not very often. Sometimes you can not attend information in English and Russian, but every time this problem is solved. You spend a bit more time, but you can manage. It's not a problem, you just need a bit more time. It's problem, but it's not a big problem. It's not a reason for not going.

How would you evaluate the service in shops and cafes etc.

Service is very good. Very good.

I'm glad. Now I would come back to the question about people's awareness about Tartu in St. Petersburg.

Everyone knows that Tartu exists, because we have studied history in school. Everybody knows, but it would be more interesting if we could also obtain information about sightseeing around Tartu, because for example we can not say to our clients that go to Tartu, stay and...but while you stay you can visit this and this point, you will see this, this and this. But we only know Tartu and that is all. No more. Maybe there is something interesting around Tartu, but we don't know. Maybe there is some excursion in the river, but we don't know who organizes it, how much it costs...this is the main question- and what is our profit [laughs].

So could I conclude from that that there is knowledge about the existence of Tartu, but not about the possibilities of travelling?

Yes.

Do you think it's the same with the tour operators and travel experts?

I think that yes. It's the standard information: second biggest city of Estonia is Tartu then Pärnu, then Narva. That's all.

That's a pity. When a tourist already is in Tartu then what could be the emotions that he or she experiences here?

Emotions... now it's a beautiful and safe city. Place where time stops and place with a big historical background.

You said that there is a lack of information of Tartu, but do you receive any information about Tartu at all?

Only from web, from internet.

That means that you have to look it up yourself?

If I'm interested in something I just go to Google. I find it myself.

Ok, let's talk about these two logos of Tartu.

I have seen this See you in Tartu logo in a conference brochure, but I don't think in St. Petersburg nobody has seen it. They don't know it.

What do you personally think about it? Do you think it's suitable for tourist?

Yes, it's very nice, both logo and *slogan*.

So you like it personally?

Yes.

OK, there is another logo- City of good thoughts. Have you seen this?

This logo not, but the *slogan*...I don't know what this word [thought] exactly means in Russian. Think?

Yes, in plural. It's like idea.

This word is not a word from basic English knowledge. It's difficult to understand for everyone. This word is difficult, because it's not a word from a first line of knowledge.

Which logo do you see more suitable for tourist?

This see you in Tartu is more simple.

Now, let's talk about the brochures. They are the main brochures that we give to the tourists and I ask you to look at the covers and the design and I would like you to tell me what do you see here. What do you see, what do you like or dislike.

I know this one [Russian campaign brochure]. It was for New Year, but the campaign started too late. Because this campaign is in two parts: first the one for clients and the second one for travel agencies. For operators it starts too late. It starts when we finish or stop the making New Year advertisements.

I see, but when you look at the brochures now, just the design, then what do you see? Do these pictures tell you something that you believe that Tartu actually is or rather not?

This photo [Tartu County], I can't understand it- Tartu is on the sea?

It's the Peipsi lake and the barge. But you don't connect this with Tartu?

Not near, because it's...people can image Tartu on a beach.

OK, what else?

This is like Tallinn [Tartu Country Information Catalogue]- because Tallinn's brochures have many years already people not in ordinary clothes. Tallinn shows medieval age.

Because of Hansaetic era I guess. Well, Tartu also was one. But you see that one as Tallinn's brochure?

Yes. This is classical photo of Tartu [Oppdag Tartu], Town Hall and...this is also classical photo [ülikooli sambad], but this...I don't know where is it [In Your Pocket].

This is the tower of Town Hall building.

When I first looked at it, I didn't understand where it is. For me Tartu is a city of student, but there is no young people on the photo, because Tartu is two parts: old buildings and young people and there is no photo. It's very interesting, because young beautiful Estonian girl with a book can be very attractive.

Is there something more that you would like to add about these?

All of them show summer, but there is no winter, because most of time to visit Estonia is autumn, winter ...

For Russians?

Yes, because in summer people are going to beach. It's very nice, but when we start winter campaign we just have no winter photo. It's also in Tallinn, there are only two winter photos. People would like to see pictures before arriving to this town, what they will see in this place in winter, because it's very strange website, webpage visit Tartu and this...December and photo- summer [laughs]. Sometimes Tallinn Tourism Department gives us photos on CDs and we use them when we do our materials. Photo or link where we could take.

OK, unless you have anything to add, we will continue.

There was an interesting questions from your side about the message that Tartu could send out. I would offer „forever young, old city”- it's a city of student, young people and then you have old town, old buildings. Then, we had a very interesting excursion five years ago, our excursant told us about the tradition in Tartu about the room for students in University building for punishment. It's also something interesting, something additional that we have no information about it, a funny Tartu related to history...

So, the lack of information is an issue here, as I can see. Then, what do you think that could be done better in Tartu to attract more tourists?

Better? First it's transport. If we don't have a possibility to reach it, you can't do anything. For example, there is one boring city in Finland Lappeenranta, nothing interesting, but it's very easy to reach and people stay. Transport make main part of attractive destination. From St. Petersburg.

Well I think this problem is very similar to almost all the main destinations of Tartu. Earlier, you mentioned this spa- hotel, the children attraction, is there something else that you would like to see in Tartu that is not there?

The most interesting place in Tartu is a restaurant near the Town Hall square- Gunpowder Cellar. For me it's the most attractive place in Tartu, because when a tourist asks me what we have to visit in Tartu, I say, first you have to go to this restaurant, ask soup and bread, take a beer and just spend the time. It's a very interesting place.

Do people it like it?

Yes, very much. The second place and historical place is Wilde cafe with two Wildes.

But it's closed now. It's n bankrupt.

Really?

Yes.

Maybe there will be new owners?

There are yes, but I'm not sure whether they will leave it the same or not. Well, some historical place like this cafe. Once when I walked in Tartu at night I saw students going to astronomical department. This building on the hill under this restaurant. I think they were going to telescope. Maybe you can sell ticket for night excursions? It will be a good reason to stay. We could say to our clients that if you stay in Tartu after 1 a.m. you go to old building of university, you take a ticket and go to the stars with the oldest telescope.

Well, you have seen Tartu changing during the years...

Yes, there are very big changes in the cross street. I was in Tartu before 3 years ago and there was no big trade house, there was no bus station. There's also very interesting tower like this...

The snail tower?

Yes.

Is there any other distraction that could distract from creating a positive image of Tartu as a tourism destination? Like some negative clichés or something else?

Well, the idea that it's a city of one day excursion only. Maybe it would be interesting if near Tartu you could reach some cottage like in Finland, where people can stay in the forest and then go to the town.

There are many of them all around Estonia, but I assume you don't have information about them again?

There is very big question from tourist: can we rest in cottage? And we last ten year say no, there is no cottage.

There is, actually, but we need to inform you about it. But when you imagine Tartu in the future do you see the situation of tourism here rather better or not?

I don't think it get's bad. This in first hand depends of the transportation. If it will be solved,...I know from Pskov there is a regular line for Tartu. This problem from Pskov is solved, but from St. Petersburg far from main road to Tallinn, it's a very big round.

Is there anything else you would like to add that I didn't ask?

No, what I wanted to say I said. Maybe I will leave you my notes, maybe they will be useful for you?

Yes, it would be very good. OK, then thank you very much!

You are welcome.

Lisa 10. Intervjuu küsimustik kohalikele ekspertidele

INTERVJUUD

1. Kuidas hindavad küsitletavad Tartut reisisihtkohana kohalikud turismiekspertidid?

- ✓ Millised omadussõnad turismi seisukohalt võiksid Teie meelest Tartut kõige paremini iseloomustada? Milliseid emotsioone võiks Tartus olemine turistile tekitada?
- ✓ Milline on Teie arvates Tartu kui reisisihtkoha imago võrreldes ülejäänud Eesti erinevate reisisihtkohtadega (nagu Tallinn, Saared, Pärnu kuurortlinnana) st. kuidas võiks Tartu end Eestis positioneerida? Märksõnad?
- ✓ Milline on Teie arvates Tartu kui reisisihtkoha maine Tartu põhiturugdest pärit turismiekspertide seas:
 - a. reisikorraldajate
 - b. ajakirjanike
 - c. c..?
- ✓ *Millised on põhilised kommunikatsioonikanalid, mille kaudu info Tartus ja Tartumaal reisimise kohta välismaiste turismiekspertideni jõuab. Miks just need? (Kas nt. juba siinkäinud turisti peetakse oluliseks kanaliks, aga elanikke?)
- ✓ Kirjeldage, palun, kuidas võiksid näha Teie arvates Tartu kui reisisihtkohta linna põhisihhturgudest pärit olevad turistid? On see kuvand Teie meelest maade kaupa erinev?
- ✓ Kas Teie arvates seisavad reisieksperdid ja lõpptarbija (st. turisti) arvamused Tartust lahus või pigem sarnanevad? Miks? Millest tuleneb Teie meelest erinevus/ sarnasus?
- ✓ Mida arvate (visuaalide põhjal) Tartu- logode kohta (Heade mõtete linn ja Tartus näeme!). Milliseid assotsiatsioone need turistid tekitada võiksid? Mis sõnumit need Teie arvates edasi võiksid anda?

2. Millised sihtrühmad võiksid Tartu vastu enim huvi tunda ja millise sõnumiga neile läheneda tuleks?

- ✓ Milline võiks olla Tartu ja Tartumaa tüüpturist? Millega seda põhjendate?
- ✓ Eelkõige mis tüüpi puhkuse jaoks Tartu kõige sobilikum sihtpaik Teie arvates oleks (*incentive*, linnapuhkus, perepuhkus, loodusturism midagi muud..)?
- ✓ Millise sõnumiga peaks lähenema Tartu tüüpkülastajaile?
- ✓ Kas erinevatele turgudele/ sihtgruppide jaoks kasutatakse/ tuleks erinevaid turundusmeetodeid, -sõnumeid (kui sihtgrupp on vähemalt vanuseliselt üldiselt sama v.a. Venemaa puhul)? Milliseid?
- ✓ Kuidas hindaksite põhiturgudest pärit turistide teadlikkust Tartu(-maa) turismivõimaluste kohta? Miks just nii?
- ✓ Kuidas saadakse tagasisidet Tartu kui reisisihtkoha imagost?

4. Mida annaks/ võiks Tartus parandada/ arendada, et see turismisihhtkohana sobilikum paik oleks? Takistused

- ✓ Mida annaks Tartus parandada/ arendada turismiobjektidest (siia alla kuuluvad nii erinevad turismiatraktsioonid, kui kohvikud, hotellid jms.) lähtuvalt, et linn turismiobjektina atraktiivsem oleks?
- ✓ Mida annaks parandada turundustegevuses, et Tartu turistile atraktiivsem oleks?
- ✓ Tagasi vaadates viiele viimasele aastatele, mille kohta arvate, et just see/ need meetodid on Tartu kui reisisihtkoha turustamiseks kõige efektiivsemad?(see küsimus sõltuvalt eksperdist, kellega intervjuud teen)

- ✓ Millised seni kasutatud turundusmeetoditest pole olnud nii efektiivsed ja miks? Milliseid alternatiive nendele vahenditele näete?
- ✓ Mis oleksid need faktorid, mis võivad raskendada Tartu kui reisisihtkoha positiivse imago loomist potentsiaalsete turistide seas (raha, Tartu kohta tekkinud klišeed, ideede nappus, vähene turismiatraktsioonide valik, poliitilised takistused,...)?

5. Perspektiiv (sõltuvalt vastajast)

- ✓ *Milliseid arenguid olete viimase viie aasta jooksul teinud Tartumaa kui reisisihtkoha turundamises (s.t. kas on kasutusele võetud erinevaid/ uusi turundustaktikaid, kas on suurenenud eelarve, mis võimaldab keskenduda rohkematele sihtgruppidele jne.)
- ✓ *Kellega olete teinud Tartu ja Tartumaa turundamises koostööd? Kellega on seda tulevikus plaanis teha?
- ✓ *Millised on arengusuunad SA Tartumaa Turismi (s.t. milliseid turundusega seotud muudatusi näete ette lähema 5 aasta jooksul)?
- ✓ Kas arvate, et 5- aasta perspektiivis Eesti (ja Tartu) külastajate arv pigem kasvab või kahaneb? Miks?
- ✓ Millised turismiliike (roheline turism, incentive jne.) oleks võimalik Tartus arendada, mis tugeva brändi loomist toetada võiks?

Lisa 11. Intervjuu küsimustik välisekspertidele

Tartu as a tourism destination

- ✓ What kind of adjectives would suit best for describing Tartu in your opinion?
- ✓ How do you evaluate Tartu as a tourism destination?
- ✓ How do you see Tartu's image as a tourism destination compared to the other popular tourism destinations in Estonia (Tallinn, Pärnu, the islands etc.)? What makes Tartu different from them?
- ✓ What could be like the typical tourist that comes to Tartu? What kind of person finds something interesting from Tartu?
- ✓ What do you think Tartu's image could be among the tourism experts (tour operators, journalists) that come from the countries that are main target markets for Tartu (Finland, Russia, Germany, Sweden, Latvia). How much do you think are they aware of Tartu as a tourism destination? What kind of relation to you see between Estonia's and Tartu's image?
- ✓ How much do you think the tourists from Tartu's main target markets are aware of Tartu and its possibilities as a tourism destination?
- ✓ How do you think the tourists that once have come to Tartu see the city? What kind of emotions could they experience while being here? Do you think the opinion of Tartu and the emotions that they experience here could be somehow different when you compare tourists from different countries?
- ✓ For what kind of tourism do you see Tartu most suitable (incentive, family trips, culture trips, city break, nature tourism or something else)?
- ✓ What are the channels of communication that you receive information about Tartu?
- ✓ What would be Tartu brand like in your ideal? What would be the messages and values that Tartu brand could carry? When a person thinks about Tartu then what kind of associations could he/ she have related to Tartu?
- ✓ With what kind of message could Tartu approach to its potential tourists? Is it different by different target markets (countries and different target groups as families, seniors, etc.). Could this message still be packed into one „unit”, something unique that would suit to everyone?
- ✓ When you think about different visuals related to Tartu (when we talk about the two logos of Tartu- „See you in Tartu” and „Tartu- the city of good thoughts” and also about different kind of brochures)? What kind of message do they carry? To whom could they be meant for? To whom not? What kind of emotions do they raise in you? *During the interview I will show you the logos and brochures aswell.*

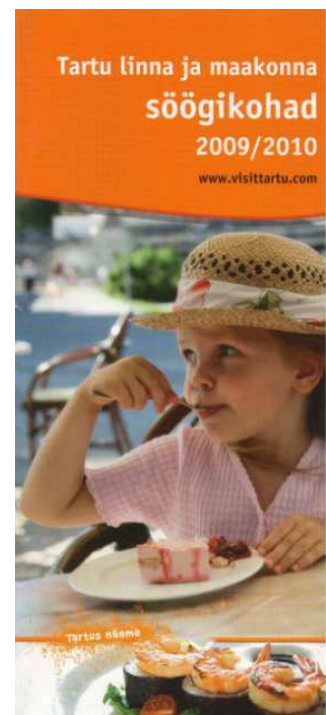
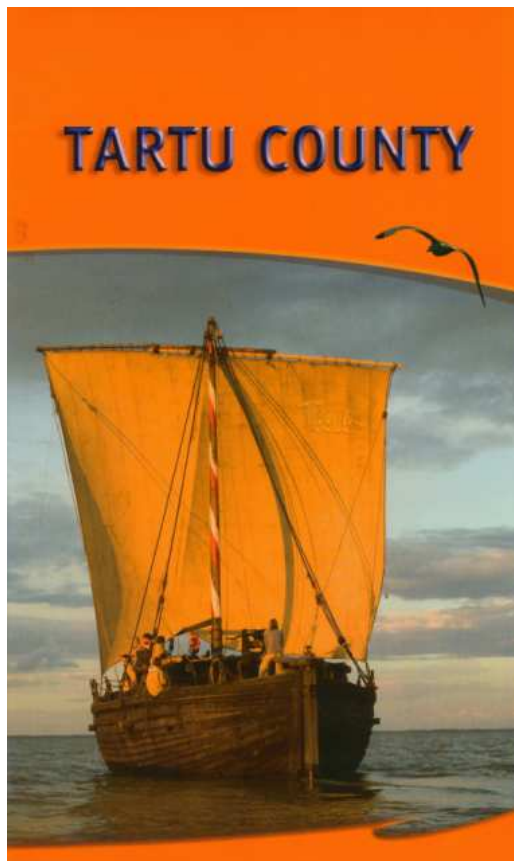
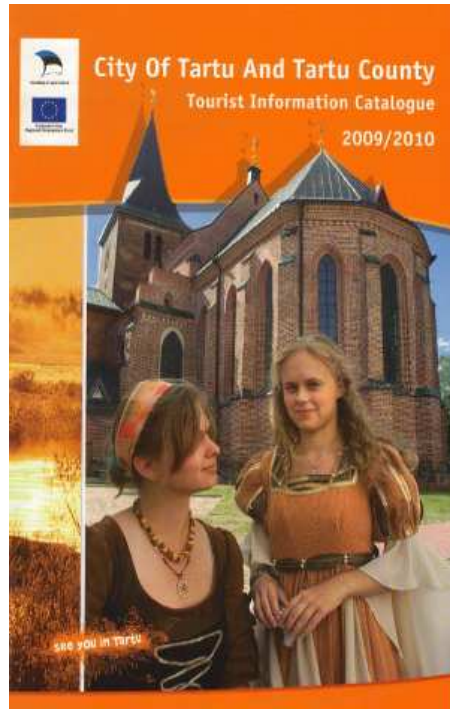
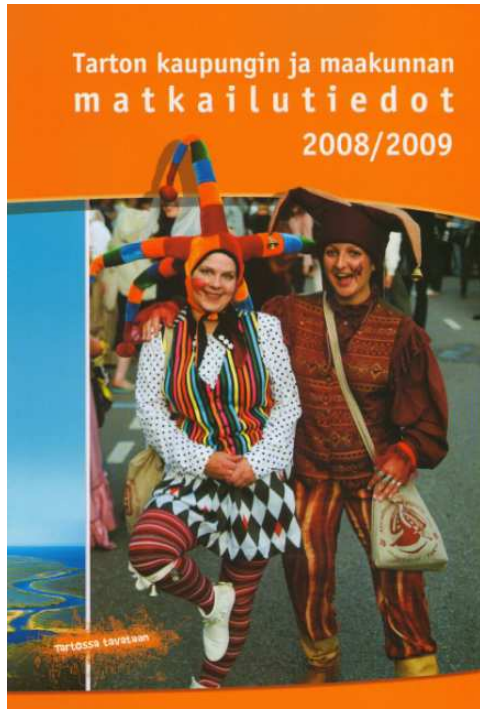
What could be done better

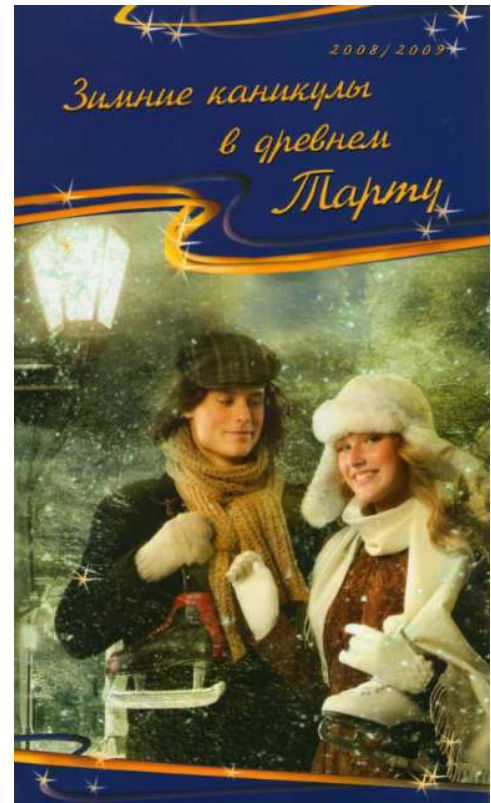
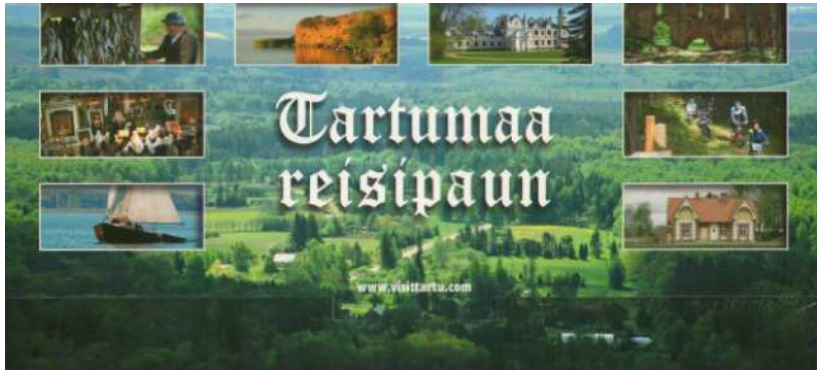
- ✓ What could be done in Tartu to make it more attractive as a tourism destination (when we talk about tourism attractions- cafes, hotels, the whole city pictures, is there some kind of attraction to add, something that Tartu does not have until today etc)?
- ✓ What could be improved in marketing to make Tartu more visible? How much is it related to Estonia in general?
- ✓ Looking back, what do you see that has changed in Tartu as a tourism destination during last 5 years? Has it changed to better or worse?
- ✓ What could be the factors that could distract or make it more difficult to create a positive image of Tartu as a tourism destination among potential tourists (lack of money, cliches of Tartu, lack of good ideas for marketing Tartu, political distractions, the fact that Tartu doesn't have a brand yet- something that would give one certain image of Tartu, that lack of coordination between different institutions related to tourism, the transportation the lack of attractive tourism attractions...something else?)

Perspective

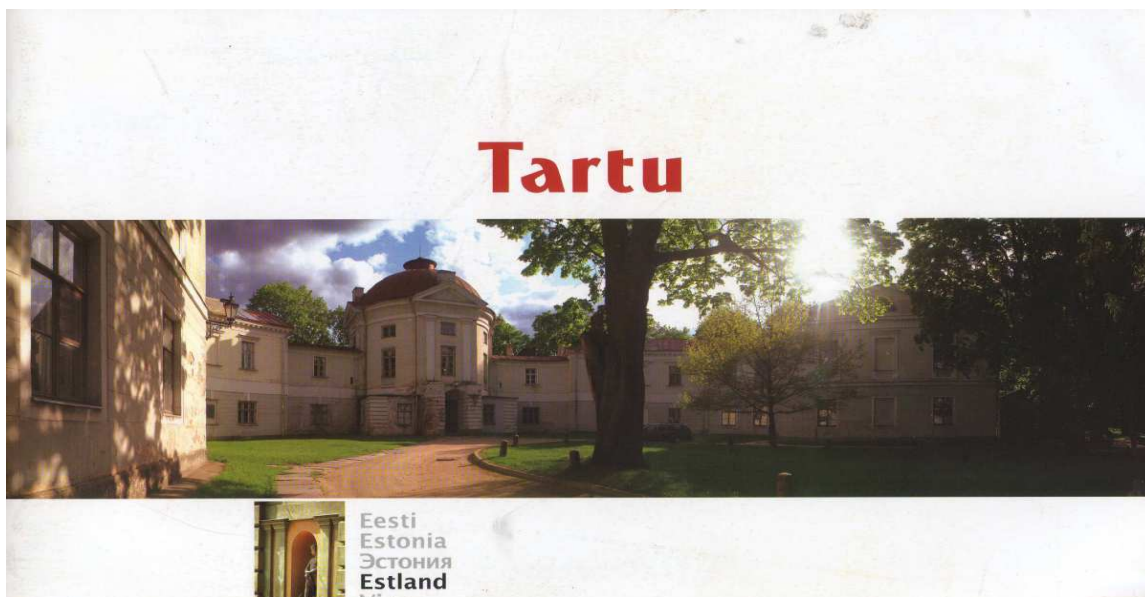
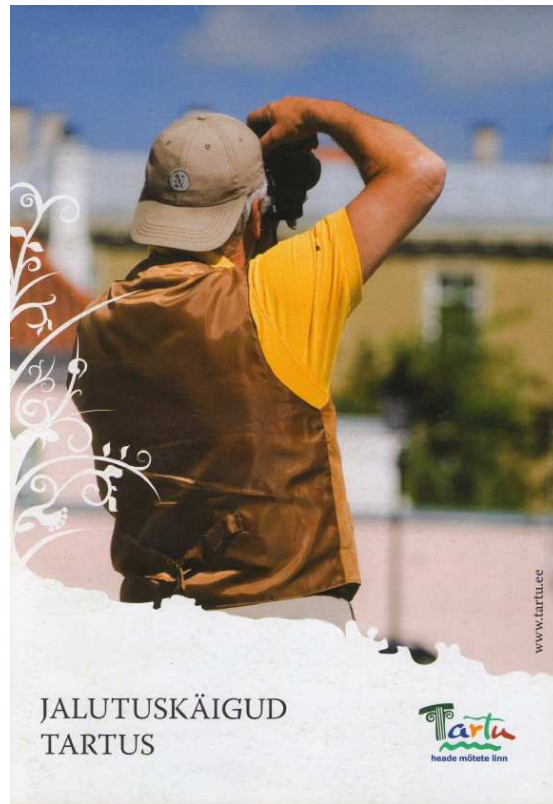
- ✓ In 5 years perspective how do you see Tartu as a tourism destination. What could have been changed here?
- ✓ How do you think the economical crisis could influence the numbers of visitors from the target markets in Tartu?

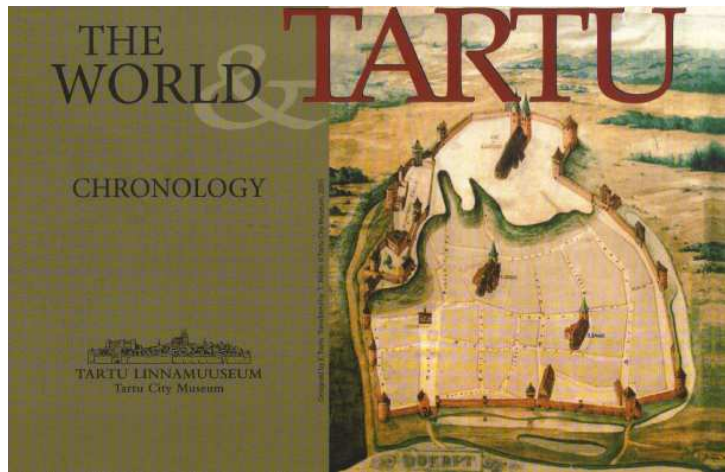
Lisa 12. SA Tartumaa Turismi trükised (näidised)





Lisa 13. Turismi- ja maineteenistuse poolt välja antud trükised (näidised)





Lisa 13. Muude asutuste trükised (näidised)

