

Lennusadama angaar 2009 enne renoveerimist ja 2012 avatud tõstandväravatega



ELAMUSTEENUSE DISAIN LENNUSADAMA NÄITEL



TIINA NUUM, kommunikatsioonikonsultant

Eesti Meremuuseumil tekkisid millenniumijärgselt suured unistused: avada Tallinn merele, päästa ja renoveerida unikaalne vesilennukite angaar ning luua tänapäevane ja atraktiivne *must-see* muuseum. Ühe väikese ja konservatiivse asutuse jaoks väljakutseid rohkem kui küll! Kuidas loodi Lennusadamat elamusteenuse disaini vaatevinklist?

Uue aastatuhande alguses oli muuseum eestlaste jaoks pigem koht, kus ajalukku vaadata, mitte kus midagi põnevat teha. Lennusadamasse rajatava muuseumi kontseptsiooni luues analüüsisin esmalt, mis toimub mujal maailmas. Peamise suunana võis välja tuua selle, et uute ekspositsioonide seas oli järjest enam interaktiivseid elamuskeskusi. Ka Meremuuseumi soov oli avada ajaloolises angaaris interaktiivne kommunikatsioonikeskkond, mis pakuks ajalookäsitlust ja meelelahutust uudsel ja põneval viisil. Samal ajal tuli nois suurejoonelistes plaanides säilitada tõsiseltvõetava mäluasutuse staatus ning arvestada turundusplaanide tehes eelarvamusi muuseumide kohta.

Keskne idee: meretäis põnevust!

Keskset ideed hakati otsima ajurünnakute käigus, see aitas välja selgitada Lennu-

sadama erinevused võrreldes teiste muuseumidega Eestis ja populaarsete meremuuseumidega lähipiirkonnas. Ajurünnakutesse kaasati lisaks muuseumi- ja merendusspetsialistidele turunduse ja kommunikatsiooni, graafilise disaini, ekspositsiooni ning arhitektuuri eksperdid, kelle jaoks pidi lahendus olema usutav ja õige.

Lennusadamat ehitama ja arendama asunud tuumikmeeskonna ning ekspertide koostöös jõuti ideeni „Meretäis põnevust”, mis ühendas kolm peamist elementi: meretemaatika, muuseumi rikkaliku mitmekesisuse ning selge positsioneeringu põneva meelelahutuse valdkonnas.

Üks osa väljakutsest oli luua koht, kus kõigil oleks midagi teha ja vaadata ja kus külastaja tunneks end alati oodatuna. Eesmärk oli pakkuda täiesti uut suhet muuseumikülastusse ning kultiveerida ideed, et muuseum võib olla põnev

ja haarav ning atraktiivne ka lastele. Peamiseks sihtrühmaks said pered, kuid juba varases faasis mõeldi ka sellele, et tuleb luua koht, mida saab uhkusega näidata Eesti väliskülalistele. Soovi juures kõigile meeldida oli oluline mitte kaotada tõsiseltvõetavust ja fookust. Lennusadam pidi aitama nii kohalikel kui ka turistidel mõista, et Eesti on mereriik.

Muuseum – vaba aja veetmise koht
Elamusteenust pakkuva külastuskeskuse kontseptsiooni lähtekohaks sai arusaam, mille kohaselt tegutseb uus muuseum (kvaliteetse) vaba aja veetmise turul.

Muuseumi asutajate eesmärk oli luua koht, mis ei oleks ainult mäluasutus, vaid ka atraktiivne ja hästi disainitud külastuskeskus, mis konkureerib nii ostukeskuste, televisiooni, interneti, arvutimängude, teatrite, kontsertide, laatade kui ka vee-keskustega.

Selle lähtekoha teadvustamine mängis olulist rolli muuseumi kui elamusteenuse pakkuja disainimise protsessis. Vaatamine, nauding, mulje saamine, tarbimine ja teiste inimeste tehtud tähelepanekud olid saanud lahutamatuks osaks ajakasutuses, seepärast oli selge, et need peavad kuuluma ka muuseumikülastuse juurde. Seda kõike tuli silmas pidada nii ekspositsiooni



loomisel, külastaja teekonna disainimisel kui ka muuseumi turunduses.

Ajaloolise Lennusadama uus elu elumuste pakkujana algas tegelikult juba uue aastatuhande algul ning mitte angaarist, vaid sadamast, kus ennekõike muude ja segaste asjaolude kiuste leidis koha muuseumile kuuluv aurik-jäämurdja Suur Tõll. Aastaid hiljem rajati Lennusadama esimesel arenguetapil moodne sadam ja väliala koos mänguväljakuga.

Nüüd on ajalooline vesilennukite sadam koduks muuseumilaevadele, ajaloolistele laevadele ja jahtidele. Lennusadamasse tullakse sageli merevaadet nautima, jalutama ja lastealale mängima. Suvisel ajal toimuvad siin Tallinna merepäevad, muinastulede öö ja muud rahvamae kokku toovad avalikud üritused. Väliala suurimaks atraktsiooniks on jätkuvalt Suur Tõll, mille vahepeal uuendatud välimus ja ekspositsioon annavad põneva ülevaate Eesti ajaloo pöördelistest hetkedest eelmisel sajandil. Kuigi sadamas on piiratud arv

kohti, on Lennusadama puhul tegemist ainulaadse muuseumiga, kuhu saab tulla oma paadiga!

Unikaalne ekspositsioon

Lennusadama teiseks arenguetapiks saadud rahastus võimaldas renoveerida angaar ja luua püsinäitus. Eesti mereajalugu on pikk ja usumatult põnev ning Lennusadama ekspositsiooni loomisel võeti eesmärgiks pakkuda seda sõna otseses mõttes käega katsumiseks ja kõikide meeltega kogemiseks!

Suurimaks vaatamis- ja kogemiseväärsuseks on muuseumihoone ise. Vesilennukitele ehitatud „kuur“ on maailma esimene nii suuremahuline koorikbetoonist katusega hoone ja selle taastamine inseneride vägitegu.

Nii nagu algselt „pressiti“ end võõraste ja räämas sadamasse, sest Suur Tõll vajab kaikohta, tekkis ka angaaridesse muuseumi rajamise mõte vajadusest: üle 70-aastane allveelaev Lembit vajab muuseumilaevana säilimiseks kuiva korterit. Praegu ongi

allveelaev Lennusadama püsinäitusel kesksel kohal. Unikaalseks teeb elamuse see, et laev on säilinud üsna originaalilähedasel kujul ning külastaja saab käia ka allveelaeva all.

Kolmetasandiline maailm

Muuseumi-külastuskeskuse kontseptsiooni lähtekohaks oli arusaam, mille kohaselt muuseum ei saa pakkuda väljamõeldud museaale ja fakte ning sisu – pealegi olid suured ja atraktiivsed originaal-

Muuseumi asutajate eesmärk oli luua koht, mis ei oleks ainult mäluasutus, vaid ka atraktiivne ja hästi disainitud külastuskeskus.



Ekspositsiooni käigusild võimaldab angaari ruumi maksimumselt kasutada ning pakkuda elamusi kolmel tasandil
FOTO RAUL MEE

Kogupereatraksioon paberlennukite lennutamise alal.
FOTO ANDRES TEISS



esemed olemas –, küll aga saab mängida keskkonnaga.

Kooskõlas muuseumi teemadega, milleks olid vastavalt olemasolevatele museaalidele kujunenud teiste seas allveelaevandus, veesõidukid ja vesilennukid, loodi teemade ümber kolmetasandiline maailm, mis jaguneb vee all, vee peal ja vee kohal olevaks maailmaks.

Kolmetasandilise maailma loomiseks konstrueeriti suuremahulisse angaari ainulaadsed käigusillad. Kõik, mis tavaelus on allpool merepinda, asub Lennusadamas silla all – veealuses maailmas, mille põrand on kujundatud merekaardina ja millele peegelduvad veevirvenduselemendid tekitavad illusiooni veesillerdusest.

Esimeselt tasandilt leiab külastaja 30-meetrise akvaariumi kohalike kaladega, Maasilinna laeva vraki, meremiini ja allveelaeva Lembit.

Veepeelses maailmas hulbivad erinevad veesõidukid haabjatest jahtideni, osa sellest dimensioonist on kujutletavalt kaetud jääga ja kannab jääpurjekaid. Vee kohal asuva maailma väljajoonistamiseks loodi kaarsild, mille tõusunurk jäljendab angaari kuplite oma. Eksponaatidest



Taevavaade Lennusadamale 2012. FOTO ARNE MAASIK

võib kolmandal tasandil „lendamas” näha vesilennuki Short 184 koopiat.

Eksponaate toetab meretäie põnevuse loomisel julge ja mänguline disain. Kogu põrandat katab merekaart, mille tumedamad sinised toonid märgivad sügavamaid, heledamad madalamaid kohti. Kaardile on märgitud ka vahvamaid kohanimi Eesti rannikuvetest nagu näiteks Koera-

nina ja Linnusita ning merepõhjas leiduvate vrakkide, näiteks Russalka, asukohti. Angaari laest ripuvad alla spetsiaalsed lambid, mille sees loksuv vesi loob tunde lainetavast merest.

Elamuse kujundamine kõiki meeli kaasates

Lennusadama loomisel lähtuti arusaamast,

et muuseum on enam kui ajaloolised esemed vitriinides. Lähtekohaks sai järgmine: kui infot esitada huvitaval viisil, siis leiab uus teadmine tee rohkemate inimesteni.

Kompleksi loomisel pandi erilist rõhku muuseumikogemuse elavdamisele ning ajaloo ja külastaja lähendamisele. Nii nagu saab oma käega katsuda paljusid eksponaate, on ka enamik infostendidest interaktiivsed ning sisaldavad lisaks tekstile pilte, videoid, mängu ja äraarvamis- ning nuputamisülesandeid.

Noorema generatsiooni jaoks on ligitõmbavad simulaatorid: kollane allveelaev, lennukisimulaatorid, laevade ujutamise basseini, vormirõivaste proovimise ala jm.

Kui paljudes kaasaegsetes muuseumides pakutakse sageli võimalust ka midagi nuusutada, siis meremuuseumi püsinäituse puhul on lõhnad veel arendamist vajav valdkond.

Samas ei tahetud elamuste loomisel jääda lootma vaid tehnikale. Lennusadama kohati üsna militaarset, mõne jaoks isegi sünet ekspositsiooni ning innovatiivseid tehnilisi lahendusi pandi tasakaalustama konkreetsete inimestega juhtunud lood ja neid jutustavad külastusjuhid. Kui paljude inimeste muuseumikülastusi on ilmestanud karmi olekuga ja museaale valvavad proud, siis Lennusadama külastusjuhi rolliks sai, vastupidi, külastaja julgustamine – „tule, katsu, proovi, võistle, küsi!”.

Lennusadama külastusjuhid täidavad eri rolle kassa- või poetöötajast võõrkeelse giidini ning nende tööks on külastajaga suhtlemine, tema suunamine ja lugude jutustamine.

Külastaja teekonna kujundamine

Positiivse külastajakogemuse loomiseks on oluline pakutava elamuse terviklikkus. Vaba aja veetmise kohana tuli arvesse võtta, et muuseumis saadavat elamust ei kujunda mitte ainult ekspositsioon, vaid ka oluline mugavus, inimesed ning kindlasti kohvikus ja poes pakutav. Et maja ja sadam saaksid lugu meretäiest põnevusest usutavalt jutustada, tuli rõhku panna ka väikestele detailidele. Loomulikult küsida ka tagasisidet ning teenindust ja ekspositsiooni täiustada.

Elamusteenust pakkudes on oluline külastajat üllatada. Lennusadamas leidub päris mitmeid ahhaa-elamuse kohti, neist vaid mõnesid nimetades:



FOTOD RAUL MEE

- ✘ simulaatorid;
- ✘ muljetavaldav arhitektuur + innovatiivne avatud merekütte süsteem;
- ✘ ekspositsioonisaali kolmeks jagav käigusild/näitus kolmel tasandil;
- ✘ erilise lahendusega tõstandväravad akende ees;
- ✘ kord tunnis lennu-*show* ehk lennukite ülend ja projitseeringud kuplitele ning allveelaevale (hetkel mitteaktiivne teenus);
- ✘ võimalus kogutud infotekste kodus edasi lugeda (kuid tuleb olla aus, et kuigi süsteem toimib, esineb infotehnoloogilisi tõrkeid ning arvestades üllatavalt väikest kasutatavuse protsenti, võib paigutada selle pigem takistuste rubriiki).

Mälestus külastusest

Elamusteenuse puhul on väga oluline, et saadud elamusest jääks mälestus, mida oleks võimalik jagada ka teistega. Lennusadama muuseumipood soovis eristuda teistest nii kvaliteedi kui ka kaubavaliku poolest ja ei paku tüüpilisi Eestit külasta-

vale turistile mõeldud tooteid, vaid ainult mere, Lennusadama ja ajutiste näitustega seotud stiilseid ja praktilisi asju.

Lennusadamas on lubatud nii pildistamine kui filmimine, valjusti rääkimine, museaalide katsumine kui ka väljapandud kostüümide selga proovimine. Simulaatorite alal on fotosein ja pildistamismasin ka muuseumi poolt, ajutiste näitustega seoses on pakutud ka fotograafiteenuseid.

Lennusadama suurus seab ajalised piirangud kogu väljapandud infoga tutvumisele, seepärast on võimalus moodsa süsteemi abil koguda huvitavat infot sissepääsukaardile. Kaardi tagastamisel saadab süsteem kogutud info inimesele meilele.

Muuseum kui temaatiline õppe- ja meelelahutuskeskus

Lennusadama loojate eesmärk oli säilitada muuseumi põhifunktsioonid, kuid laiendada väärtusahelas oma osa ja olla rohkem kui muuseum. Kogumisele, konserveerimisele ja eksponeerimisele lisandusid rollid rekreatsioonikeskusena, ha-

ridusasutusena, sotsialiseerumisaigana ning esteetiliselt elamust pakkuva kohana nii argikeskkonnast välja saamiseks kui pidulike tähtpäevade tähistamiseks. Ühelt poolt tuleb seda kõike teha selleks, et teenida raha kompleksi ülalpidamiseks ja uuteks arendusteks, teisalt aga sellepärast, et see kõik ongi osa algsest kontseptsioonist.

Et külastaja käiks muuseumis korduvalt, tuuakse Lennusadamasse igal aastal kas välisnäitus või luuakse ise ajutine näitus, millega seoses töötatakse omakorda välja programmid, üritused, hooajaline menüü kohvikus ning temaatikale vastav suveniirivalik muuseumipoes.

Muuseumi populaarsuse tõttu küsivad kliendid tegelikult veel enamat. Osa mõtteid jääb ellu viimata ruumi- või rahapuuduse tõttu, kuid on kindel, et valitud suund aitab ellu viia ka järgmisi suuri unistusi.

Kõiki funktsioone ei ole siiski mõistlik enda peale võtta ning loomulikult kasutati nii muuseumi loomisel ja turundamisel kui igapäevases töös ja halduses ka sisseostetud teenuseid. Usaldusväärse koostöövõrgustiku loomine on elamuse disainimisel väga oluline aspekt: tuleb arvestada, et kliendi külastuskogemus ei sõltu ainult muuseumi sooritusest või konkreetsest tootest/teenusest, vaid selle kujundavad kõik teekonnal kogetud aspektid.

Takistused elamusteenuse loomisel ja haldamisel

Kõige enam takistusi külastajatekonna loomisel võib välja tuua haldusega seotud valdkondades. Paljusid riske ei osatud isegi ette näha, kui võrd ei osatud oodata nii suurt külastajate arvu.

- ✘ Angaari renoveerimine venis aasta võrra. Tuli teha suhtekorralduslikku tööd, et säilitada huvi avatava muuseumi vastu ning hoida koostööpartnerite usaldust.
- ✘ Külastaja juhatamine muuseumini. Algselt puudus adekvaatne aadress, ühistransport jäi kaugeks, taksod ei teadnud, kuhu tulla, autod ja bussid ummistasid kitsast Suur-Patarei tänavat.
- ✘ Lõputud läbirääkimised linnaga viitade ja siltide osas.
- ✘ Tsentraalse kanalisatsiooni puudumine, mis võib masskülastuste päevadel kaasa tuua ajutisi ebameeldivusi olmevaldkonnas.

- ✘ Parkla väiksus. Abiks on kõrvalasuva kinnistu ala, mis on aga halvasti korras ja ebakindel lahendus.

- ✘ Innovatiivsete lahenduste (läbipääsusüsteemid, simulaatorid, „Kogu ja loe” süsteem) kasutamisprobleemid.

Kuigi osa nimetatutest on lahenduse leidnud, on paljud neist takistustest ja võimalikest riskiolukordadest praegugi aktuaalsed teemad nii muuseumi argipäevas kui ka arendus- ja parendustööde kavas.

Turunduse väljakutsed

Muuseumi tõsiseltvõetavust ja põnevust kombineeriti ka visuaalse identiteedi elemente kujundades. CVI-d arendades võeti aluseks vesilennukite angaaride ajalugu ning muuseumi kohati vägagi militaarne sisu, mis väljendub nii Lennusadama logos kui ka näiteks fontide valikus – Lennusadama kitsaid ja pikki tähti hakati kasutama laevanimede kirjutamisel juba 19. sajandi lõpus, et need laevale ära mahuksid.

Enne muuseumi avamist andsid Eesti mereajaloo Lennusadama (taas)avastatud ajaloo rikkus ja värvikus palju indu ka piiratud vahenditega turundamiseks. Hoolimata suhtumisest muuseumidesse, võeti suund ajada läbi eriliste turundustrikideta, seninägematute loovlahendusteta või alternatiivsete meediakanaliteta. Muu-

seumi soov oli nii meedias kui ka kohapeal jutustada lugu meretäiest põnevusest.

Peamine tähelepanu läks nutikale kommunikatsioonile, et purustada artikli alguses väljatoodud eelarvamusi. Juba enne muuseumi avamist otsustati rääkida võimalikult palju loodava väljapaneku sisust, mitte ainult betoonist ehk muuseumi ehitamisest. Pealegi tekkis huvitavaid lugusid uurimistöö ja näituse loomise käigus aina juurde. Juba enne muuseumi valmimist loodi ka 3D pildid ja videod, et inimestel tekiks tulevase muuseumist võimalikult hea ettekujutus.

Kuigi saavutatud külastajate arvu puhul ei saa alahinnata ka tasulisi kampaaniaid, võib öelda, et suurimaks edu pandiks on olnud nii avamiseelselt kui ka -järgselt tehtud suhtekorralduslik töö. Meedia huvi ja kajastuste arv on jätkuvalt suur nii Eesti kui ka rahvusvahelistes kanalites.

Võib öelda, et algusest peale on hästi õnnestunud ka elamusturunduslik töö. Muuseumi külastajatest endist on saanud Lennusadama turundajad ja brändi evangelistid, kes jagavad oma elamusi ja neile pakutud tähendussuhet massiliselt, peamiselt sotsiaalmeedia kaudu. ▀

