

Tallinna väliskülastajate uuring 2014 SUURBRITANNIA JA SAKSAMAA

TNS Emor
märts 2015



TNS Emor

Tallinna väliskülastajate uuring 2014

© TNS



Sisukord

1

Sissejuhatus ja Tallinna välisküllastajate taust 3

2

Kokkuvõte põhitulemustest 8

3

Tallinna välisküllastajate reisi eesmärk ja marsruut 13

4

Tallinna välisküllastajate ööbimine ja majutus 17

5

Tallinna reisi kavandamine 22

6

Tallinna külastus 27

7

Lisad 42

1

Sissejuhatus ja Tallinna välisküllastajate taust

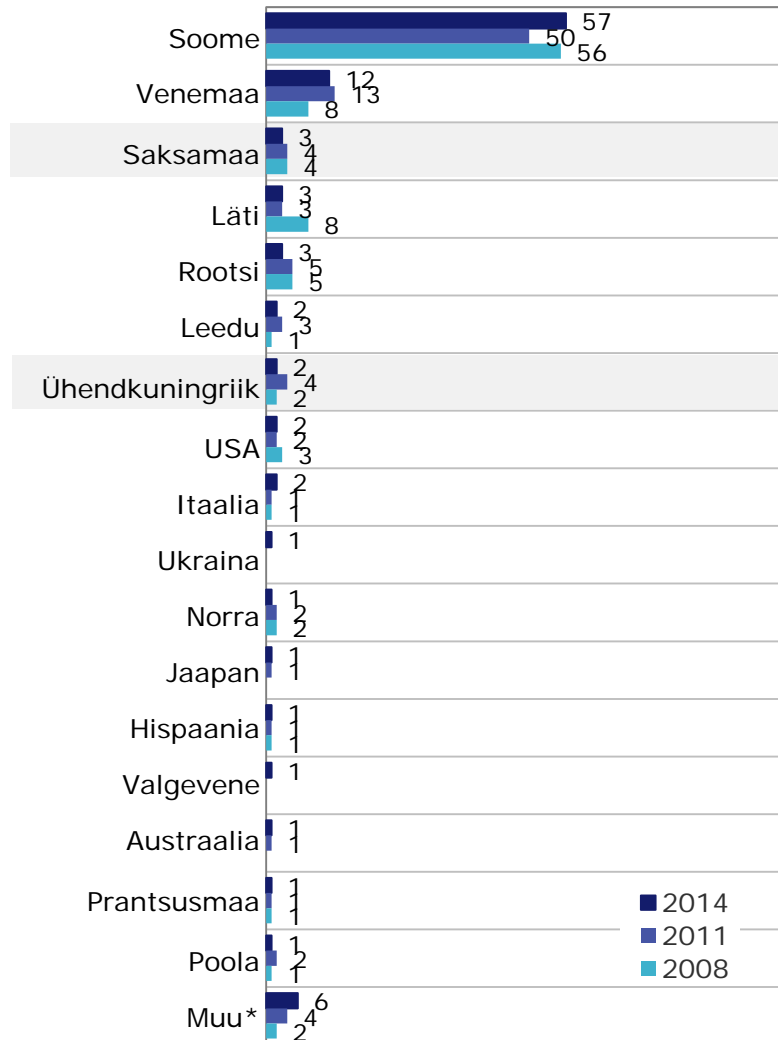




- Tallinna Ettevõtlusameti turismiosakonna tellimusel viiakse Tallinna välisküllastajate uuringut ühtse metoodikaga läbi juba alates 2002. aastast. Andmeid kogutakse läbivalt kogu vaatlusaasta jooksul maismaa piiripunktides, Tallinna sadamas, Tallinna lennujaamas ja Tallinna bussijaamas riigist lahkuvate välisküllastajate seast.
- **Uuringu põhieesmärk on koguda detailset teavet Tallinna välisküllastajate, nende reisi eesmärgi, hinnangute ja reisi raames tehtavate kulutuste kohta. Uuringu tulemusel selgub:**
 - millisest riigist, kuidas ja kui kauaks välisküllastajad on Tallinna saabunud;
 - mis eesmärgil Tallinna küllastatakse ning mis motiveeris välisküllastajaid tegema otsust reisida just Tallinna;
 - milliseid välisküllastajatele suunatud teenuseid linnakülalised kasutavad ja kuidas nad hindavad nende teenuste kvaliteeti;
 - kui palju ja mille peale välisküllastajad raha kulutavad ning kuidas hinnatakse toodete/teenuste hinna ja kvaliteedi suhet.
- Kokkuvõttes on uuringu tulemused sisendiks Tallinna kui turismilinna konkurentsivõime hindamisele ning arendustegevuste kavandamisele, eesmärgiga suurendada Tallinna turismitulusid ning muuta Tallinn veelgi atraktiivsemaks ja turisticõbralikumaks.
- Uuringu tulemused on esitatud eraldiseisvate aruannetena erinevate sihtturgude kohta, sh kõigi välisküllastajate koondaruanne, Soome, Venemaa, Läti, Rootsi ja Norra, Suurbritannia ja Saksamaa turistide ning kruisituristide sihtrühmade analüüsi tulemused.
- **Käesolev aruanne kirjeldab Suurbritanniast ja Saksamaalt pärit Tallinna välisküllastajaid.**
- Uuringu tulemused on esitatud kaalutuna üldkogumi proportsioonile (vt kaalumismetoodika ja valimid Lisas). 2014. aasta tulemused on esitatud võrdlusena 2011. ja 2008. aasta tulemustega.

Tallinna väliskülastajate elukohariik

% Tallinna külastajatest



Tallinna välisküllastajate sotsiaal-demograafiline profiil

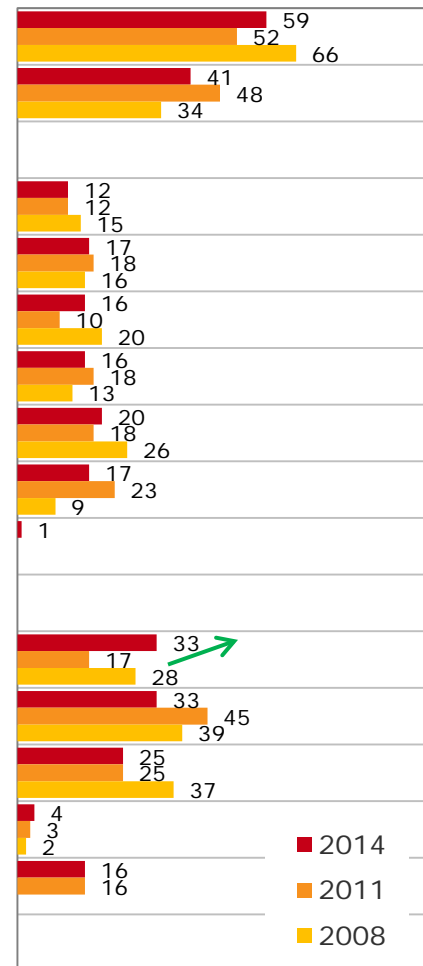
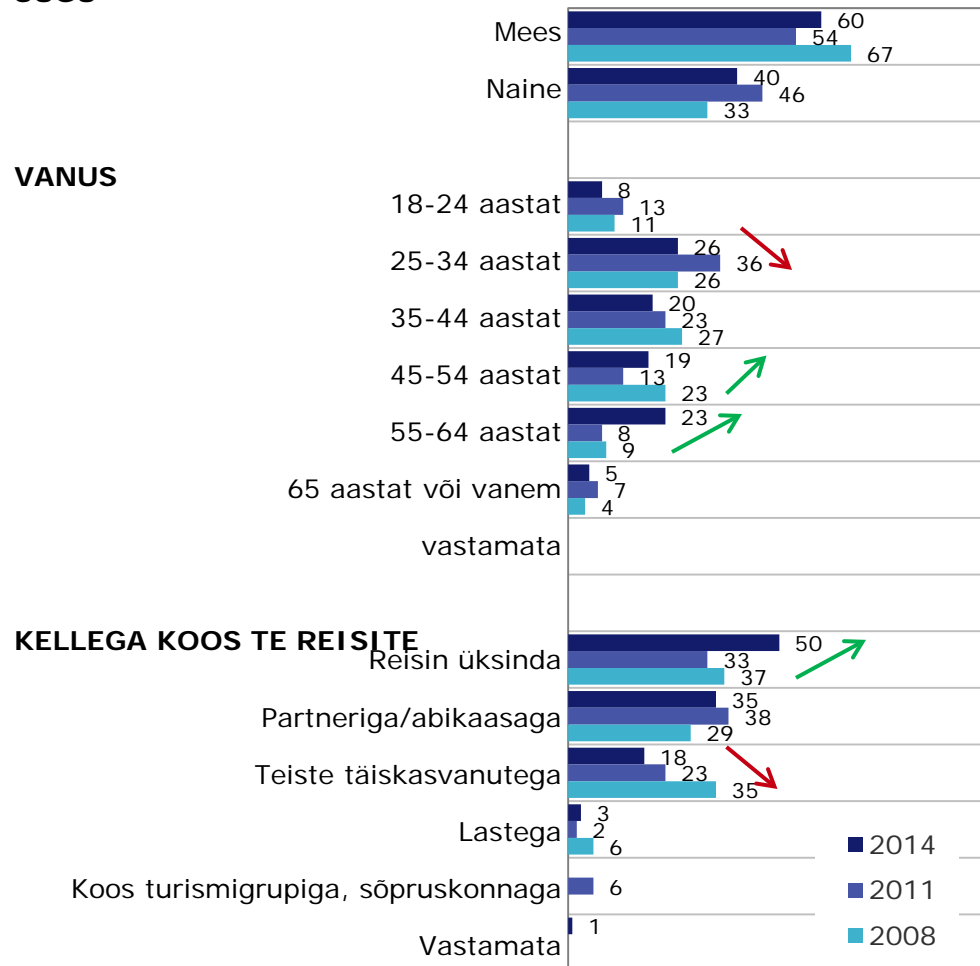
% Tallinna küllastajatest



SUGU

Suurbritannia, n=159

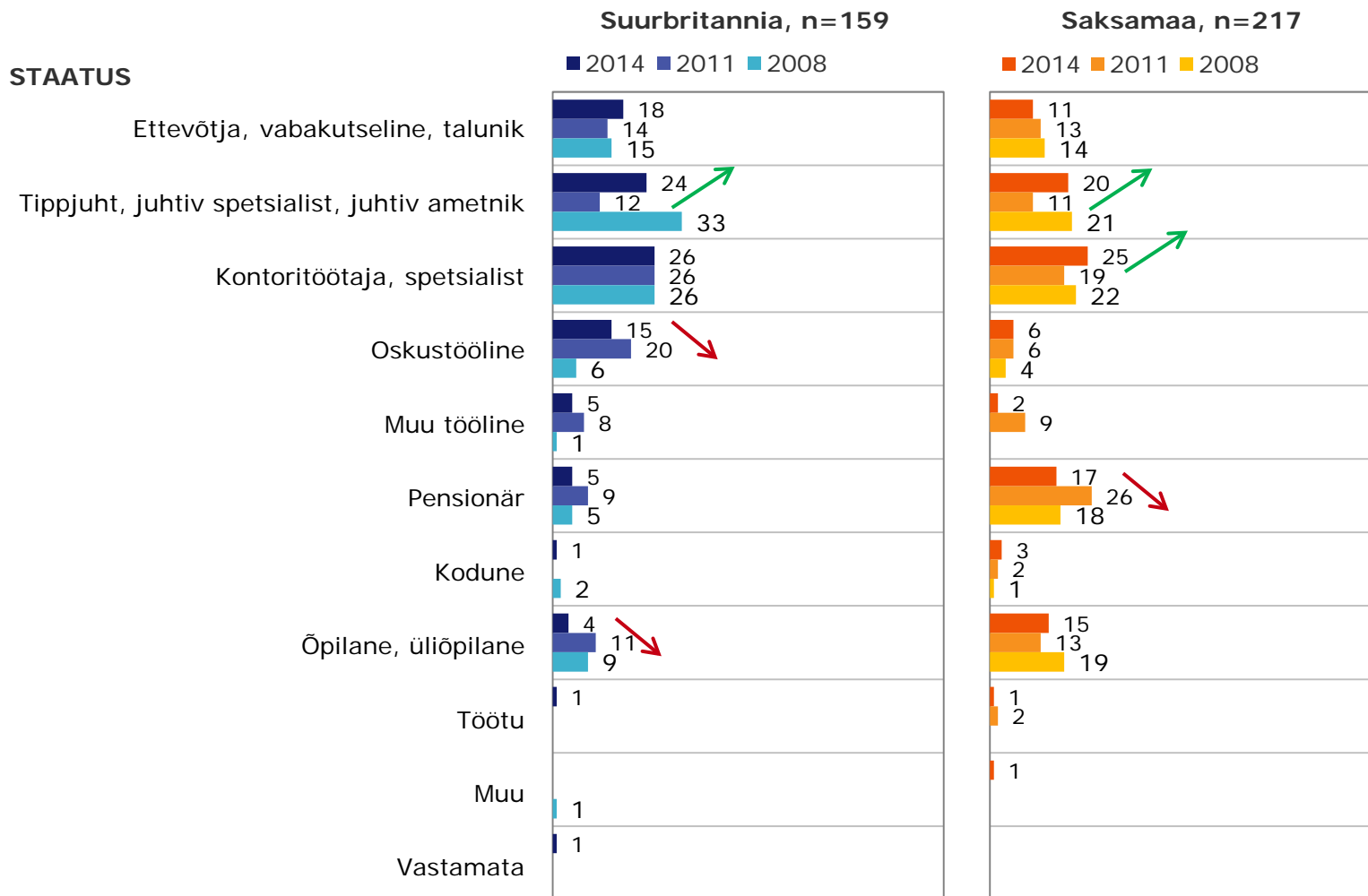
Saksamaa, n=217



*2011. aastal oli noorim vanusegrupp 15-24 aastat, 2014 on see 18-24 aastat.

Tallinna välisküllastajate sotsiaal-demograafiline profiil

% Tallinna küllastajatest



2

Kokkuvõte põhitulemustest



Kokkuvõte (1)

Suurbritanniast pärit turist külastab Tallinna kõrval ka teisi sihtkohti



- Kokku oli 2014. aastal külastusi Suurbritanniast ca 59 000, mis moodustab Tallinna väliskülastajatest (arvestamata kruisireisijaid) ca 2%. Võrreldes 2011. aastaga, kui väliskülastajaid oli ca 146 000, ja 2008. aastaga, kui neid oli ca 114 000, on langus olnud märkimisväärne.
- Võrreldes teiste riikidega on Tallinna külastavate Suurbritannia turistide hulgas endiselt suhteliselt enam nooremaid, 25–34-aastaseid (26%), kuid nende osakaal on võrreldes eelmise perioodiga kahanenud. Oluliselt on suurenenud aga vanemaealiste (55-64 a) hulk, keda on nüüdseks juba umbes veerand külastajatest. Keskmisest oluliselt enam on ka neid, kes külastavad Tallinna üksi. Kuna küllaltki suur osakaal külastajatest on tulnud tööreisile, on ootuspärane, et kasvanud on ka ettevõtjate ja juhtivtöötajate hulka kuuluvate inimeste hulk.
- Tallinn on reisi ainukeseks sihtkohaks vaid umbes kolmandiku külastajate jaoks, ning see näitaja jääb oluliselt alla riikide keskmisele (51%). Tallinn on Suurbritannia külaliste jaoks kaotamas „ainukesese ja peamise reisisihtkoha“ staatust. Võrreldes teiste riikidega on just Suurbritanniast tulnud külastajate seas kõige enam ka neid, kes väisavad Tallinna läbisõidul.
- Suurbritanniast saabunud külalisi toovad Tallinnasse eelkõige kolm põhjust: pikem puhkusereis (50%), sõprade-sugulaste külastamine (19%) või töökohustused (19%). Tallinna esmakülastajate osakaal on küll pisut vähenenud, kuid on siiski küllaltki kõrge – praktiliselt iga teine turist on Tallinnas esimest korda.
- Sarnaselt enamiku teistest riikidest tulnud külalistega näevad ka Suurbritannia külalised oma puhkuseriisi Tallinnasse lihtsalt kui väikest vaheldust – Tallinna külastus ei ole osa nende olulisest puhkusest.
- Tallinnas ööbib igast kümnest linna külastajast ca 8 ja see ööbinute osakaal on kahanev. Samas ei ole oluliselt muutunud Tallinnas veedetud ööde keskmine arv ja see näitaja on üle keskmise taseme (keskmiselt 2,3; Suurbritannia sihtrühmas 3,3→3,4). Kuigi iga viies külaline ööbib ka mujal Eestis, on mujal veedetud ööde arv vähenenud (1,9→1,4).
- Enamik Suurbritanniast pärit külalistest (77%) ööbib Tallinnas olles majutusasutustes, kuid kasvava trendiga on ööbimine tuttavate/sugulaste juures. Hotellide kõrval on vähenenud muude majutusettevõtete osatähtsus. Varasemast enam on aga kasutatud üüritud elamispinda.
- Sarnaselt enamiku teiste riikidega eelistatakse majutus broneerida ise interneti teel. Interneti tähtsus broneeringute tegemisel on pidevalt kasvanud. Selle arvelt on aga umbes kaks korda vähenenud reisibüroo kaudu tehtud broneeringute osakaal. Kuna küllaltki suur osa tuleb Tallinnasse ka tööreisile, on kasvanud firmade poolt tehtud broneeringud.
- Keskmisega võrreldes on Suurbritanniast tulnud külaliste puhul oluliselt rohkem neid, kelle reisiotsus sünnib pikalt ette – rohkem kui 9 nädalat ette teeb otsuse 38% külalistest. Vaid iga viies külaline otsustab kuni 2 nädala jooksul enne reisi.
- Kõige enam on mõjutanud otsust linna külastamiseks soodsad reisipaketid. Umbes pooled külalistest ei ole märganud Tallinna tutvustavaid kampaaniaid, seega on nende mõju otsusele olnud pigem vähe tähtis.



Kokkuvõte (2)

Suurbritanniast pärit külaline julgeb linna külastamist soovitada

- Reisiotsus Tallinna külastamiseks põhineb esmajoones tuttavate ja sõprade soovitel. Olulisel kohal infoallikana reisi eel on ka enda varasemad kogemused (iga teine külaline on Tallinnas varem käinud). Umbes iga viies külastaja otsib enne reisi infot ka interneti reisiportaalidest, reisifoorumitest ja muudelt internetilehtedelt.
- Reisi ajal usaldatakse info osas samuti esmajoones siinseid sõpru-tuttavaid (37%). Sõprade-tuttavate kõrval kuulatakse teiste riikide keskmisega võrreldes oluliselt enam aga ka majutusettevõtte personali ja kohalike elanike soovitusi.
- Võrreldes teiste riikide keskmisega kasutavad Suurbritannia turistik Tallinnas liikumiseks oluliselt rohkem taksot (57% *versus* 37%) ja ühistransporti (32% *versus* 19%). Suurenenud on ka autoga liiklejate osakaal, samas kui ekskursioonibusside roll turistide transpordis on muutumas vähem tähtsaks. Linnas jalgsi liikujate hulk on võrreldes eelmise perioodiga taas mõnevõrra kasvanud ja on keskmisest pisut kõrgem (83% *versus* 79%). Lemmikpaigad on Suurbritannia külaliste jaoks endiselt vanalinn ja kesklinn.
- Peamisteks ettevõtmisteks Tallinnas on sarnaselt varasemate uuringutega kohvikute/restoranide külastamine, jalutuskäik linnas ning vaatamisväärsuste külastamine. Sisseostude tegemine on vähenenud, samal ajal on kasvanud töösajade ajamine. Üldplaanis võib öelda, et turistid on oma tegemistes olnud üha vähem aktiivsemad.
- Sarnaselt eelmise perioodiga on külastajate üldmulje Tallinnast väga hea (keskmine hinnang 8,9) ning võrreldes varasemate uuringuperioodidega muutunud samm-sammult paremaks. Kõiki linna iseloomustavaid maineomadusi hinnatakse 4-pallisel skaalal kõrgemalt kui 3,2 palli. Kõige kõrgemalt hinnatakse linna turvalisust, puhtust, külalislahkust, tehnoloogilist keskkonda, vaatamisväärsusi ja restorane. Kõige enam on paranenud hinnangud linna puhtusele, hinnataseme soodsusele ja toodete/teenuste hinna-kvaliteedi suhtele.
- Kõikide riikide keskmisest antakse kõrgemaid hinnanguid soodsatele hindadele. Keskmisest vaid pisut madalamalt hinnatakse aga rahvusvahelist transpordiühendust.
- Tallinna teeninduskultuur on Suurbritannia külaliste arvates võrreldes varasemate perioodidega paranenud – kõrgemad hinnangud on saanud nii siinsete teenindajate professionaalsus, kiirus kui ka sõbralikkus ja abivalmidus.
- Tallinnas kulutatud summad ühe inimese kohta päevas on pärast 2011. aastat oluliselt langenud ning jäävad alla ka teiste riikide keskmisele. Langenud on kulutused nii söögile-joogile, meelelahutusele kui ka sisseostudele.
- Üldiselt jäävad Suurbritanniast tulnud külalised oma Tallinna-reisiga väga rahule ja 44% sai isegi ootusi ületava kogemuse. Samas on täiesti kindel kavatsus uuesti Tallinnasse tulla veidi enam kui pooltel külastajatest (suur osakaal on juba korduvkülastajaid). 76% külastajatest julgeksid Tallinna reisisihtkohana täiesti kindlalt ka sõpradele-tuttavatele soovitada (keskmine tase: 79%).

Kokkuvõte (1)

Saksamaalt pärit turist külastab Tallinna kõrval kõige enam ka teisi sihtkohti



- Kokku oli 2014. aastal külastusi Saksamaalt ca 104 000, mis moodustab Tallinna väliskülastajatest (arvestamata kruisireisijaid) ca 3%. Võrreldes 2011. aastaga, kui väliskülastajaid oli ca 176 000, ja 2008. aastaga, kui neid oli ca 131 000, on langus olnud märkimisväärne.
- Saksamaalt pärit väliskülastajad jagunevad pea kõikide vanuserühmade vahel. Võrreldes teiste riikidega on suhteliselt enam kontoritöötajaid (25% versus 18%) ja õpilasi/üliõpilasi (15% versus 9%). Pigem külastatakse Tallinna kas partneriga või üksinda; keskmisest oluliselt enam on Saksamaa turistide hulgas aga ka neid, kes külastavad Tallinna koos turismigrupiga või suurema sõpruskonnaga (16% versus 4%). Külastajate hulgas on kasvanud nii spetsialistide kui ka juhtivtöötajate osakaal.
- Tallinn on reisi ainukeseks sihtkohaks vaid umbes kolmandiku külastajate jaoks, ning see näitaja jääb oluliselt alla riikide keskmisele (51%). Saksamaa külaliste jaoks on Tallinn kaotamas „ainukese ja peamise reisisihtkoha“ staatust ja pigem on linn üks mitmest reisi jooksul külastatavast sihtkohast.
- Saksamaa turiste toovad Tallinnasse eelkõige kaks põhjust: pikem puhkusereis (50%) või töökohustused (23%). Keskmisest enam on selliseid külalisi, kes on tulnud siia mõnele messile, konverentsile vms. Tallinna esmakülastajate osakaal on jäänud praktiliselt samaks – umbes 2/3 külalistest on Tallinnas esimest korda.
- Erinevalt enamikust teistest riikidest tulnud külalistega ei näe Saksamaalt tulnud külalised oma puhkuseriisi Tallinnasse lihtsalt kui väikest vaheldust, vaid reis on osa nende olulisest puhkuseplaanist.
- Tallinnas ööbib igast kümnest linna külastajast üheksa ja see ööbinute osakaal on kahanev. Samas on mõnevõrra kasvanud Tallinnas veedetud ööde keskmine arv ja see näitaja on kõikide riikide võrdluses kõrgeim (keskmiselt 2,3; Saksamaa sihtrühmas 3,6→4,1). Iga neljas külaline ööbib ka mujal Eestis; mujal veedetud ööde arv on jäänud samale tasemele (3,2).
- Enamik Saksamaalt pärit külalistest (85%) ööbib Tallinnas olles majutusasutustes, seejuures on ööbimine muudes majutusasutustes hotellide kõrval langeva trendiga. Tuttavate-sugulaste juures ööbib endiselt umbes iga kümnes külaline.
- Sarnaselt enamiku teiste riikidega eelistatakse majutus broneerida ise interneti teel ja interneti tähtsus broneeringute tegemisel on pidevalt kasvanud. Selle arvelt on aga oluliselt vähenenud reisibüroo kaudu tehtud broneeringute osakaal. Kuna küllaltki suur osa tuleb Tallinnasse ka tööreisile, on kasvanud firmade poolt tehtud broneeringud.
- Keskmisega võrreldes on Saksamaalt tulnud külaliste puhul oluliselt rohkem neid, kelle reisiotsus sünnib pikalt ette – rohkem kui 9 nädalat ette teevad otsuse pooled külalistest. Vaid iga viies külaline otsustab kuni 2 nädala jooksul enne reisi.
- Üldiselt ei ole otsust linna külastamiseks mõjutanud ei siinsed kultuuriüritused, linna tutvustavad kampaaniad (mida pole näinud ca pooled) ega soodsad reisipaketid (mida pole märganud ega otsinud ca viiendik). Otsuse taga on olnud muud mõjurid (nt üldine huvi siinse piirkonna vastu, sõpruskonna soov, tööalane vajadus vms).

Kokkuvõte (2)



Saksamaalt pärit külaline julgeb linna külastamist soovitada

- Reisiotsus Tallinna külastamiseks põhineb mitmel infoallikatel – nii tuttavate ja sõprade soovitel, enda varasematel kogemustel kui ka reisijuhtides oleval infol. Võrreldes teiste riikidega kasutavad Saksamaa turistid reisuhte enda kurssiviimiseks kõige enam. Umbes iga kuues külastaja otsib enne reisi infot ka interneti reisiportaalidest, reisifoorumitest ja muudelt internetilehtedelt.
- Reisi ajal usaldatakse info osas samuti esmajoones siinseid sõpru-tuttavaid (31%). Sõprade-tuttavate kõrval kuulatakse teiste riikide keskmisega võrreldes oluliselt enam aga kohalike elanike soovitusi. Tallinna Turismiinfokeskusesse leiab tee iga kaheksas Saksamaa turist, mis on küll küllaltki väike osakaal, kui keskmisega võrreldes siiski kõrge.
- Saksamaa turistide poolt kasutatakse Tallinnas liikumiseks jätkuvalt kõige enam taksot ja ühistransporti. Seejuures on ühistranspordi kasutajate hulk mõnevõrra küll vähenenud, kuid jäänud keskmisega võrreldes siiski kõrgemaks. Suurenenud on ka autoga liiklejate osakaal. Lemmikpaigad on Saksamaalt saabunud külaliste jaoks endiselt vanalinn ja kesklinn, kuid Tallinna erinevate piirkondade külastamine on vähenenud (selle asemel käiakse nüüd rohkem Tallinnast väljaspool).
- Peamisteks ettevõtmisteks Tallinnas on sarnaselt varasemate uuringutega jalutuskäik linnas, kohvikute/restoranide külastamine ning vaatamisväärsuste külastamine. Sisseostude tegemine on märkimisväärselt vähenenud, samal ajal on kasvanud töösajade ajamine. Üldplaanis võib öelda, et turistid on oma tegemistes olnud üha vähem aktiivsemad.
- Sarnaselt eelmise perioodiga on küllastajate üldmulje Tallinnast hea (keskmine hinnang 8,7) ning võrreldes varasemate uuringuperioodidega muutunud samm-sammult paremaks. Kõiki linna iseloomustavaid maineomadusi hinnatakse 4-pallisel skaalal kõrgemalt kui 3,1 palli. Kõige kõrgemalt hinnatakse linna üldist külalishakust, tehnoloogilist keskkonda, vaatamisväärsusi ja restorane. Kuigi üldine üldmulje on muutunud paremaks, on üksikutele aspektidele antud hinnangud jäänud kas samale tasemele või veidi langenud (viidates varasematest kõrgematele ootustele).
- Kõikide riikide keskmisest madalamalt hinnatakse rahvusvahelist transpordiühendust, kultuurielu rikkust ja huvipakkuvate muuseumide olemasolu.
- Tallinna teeninduskultuur on Saksamaa külaliste arvates võrreldes varasemate perioodidega jäänud sisuliselt samale tasemele, olulist positiivset muutust ei ole külalised täheldanud.
- Tallinnas kulutatud summad ühe inimese kohta päevas on 2008. aastast alates oluliselt langenud ning jäävad alla ka teiste riikide keskmisele. Langenud on kulutused nii söögile-joogile, majutusele kui ka sisseostudele.
- Üldiselt jäävad Saksamaalt tulnud külalised siiski oma Tallinna-reisiga väga rahule ja 47% sai isegi ootusi ületava kogemuse. Samas on täiesti kindel kavatsus uuesti Tallinnasse tulla vaid 40%-l küllastajatest, mis on riikide võrdluses madalaim tulemus. Siiski julgeks 70% küllastajatest Tallinna reisisihtkohana täiesti kindlalt ka sõpradele-tuttavatele soovitada (keskmine tase: 79%).

3

Tallinna välisküllastajate reisi eesmärk ja marsruut



Tallinn reisisihtkohana

Üha enam külastatakse ka muid sihtkohti

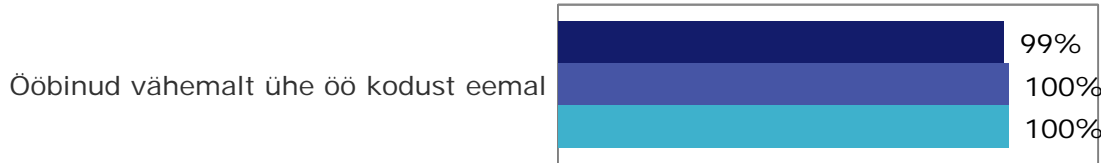


% kõikidest saabunud külastajatest, kes on veetnud vähemalt ühe öö kodust eemal, Suurbritannia, n=157; Saksamaa, n=216

Kas Te veedate vähemalt ühe öö eemal oma elukohast?

Suurbritannia, n=159

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Saksamaa, n=217

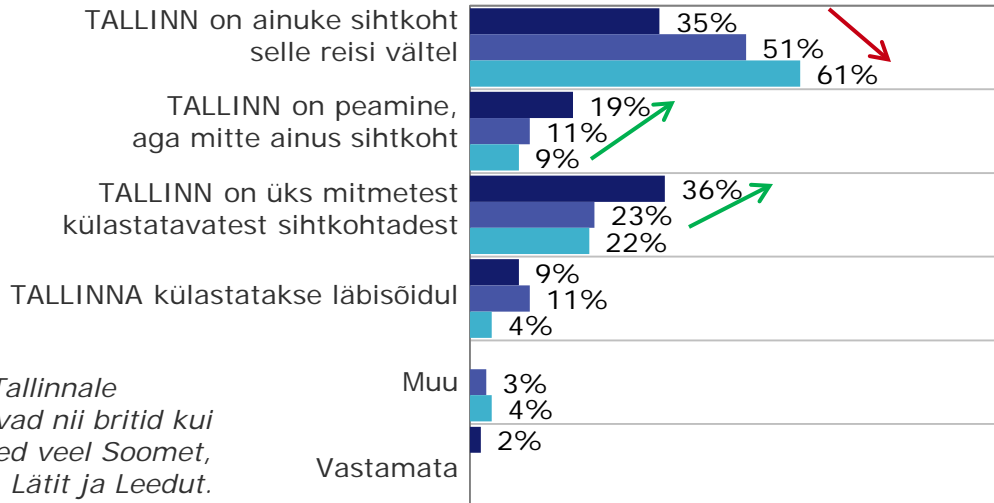
■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Milline järgnevatest kirjeldab kõige paremini Teie reisi marsruuti?

Suurbritannia, n=157

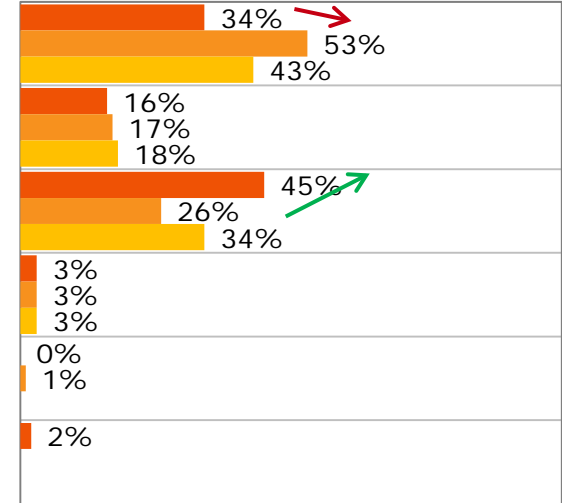
■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Lisaks Tallinnale külastavad nii britid kui sakslased veel Soomet, Rootsit, Lätit ja Leedut.

Saksamaa, n=217

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Reisi eesmärk

Tallinna külastus on osa puhkusereisist

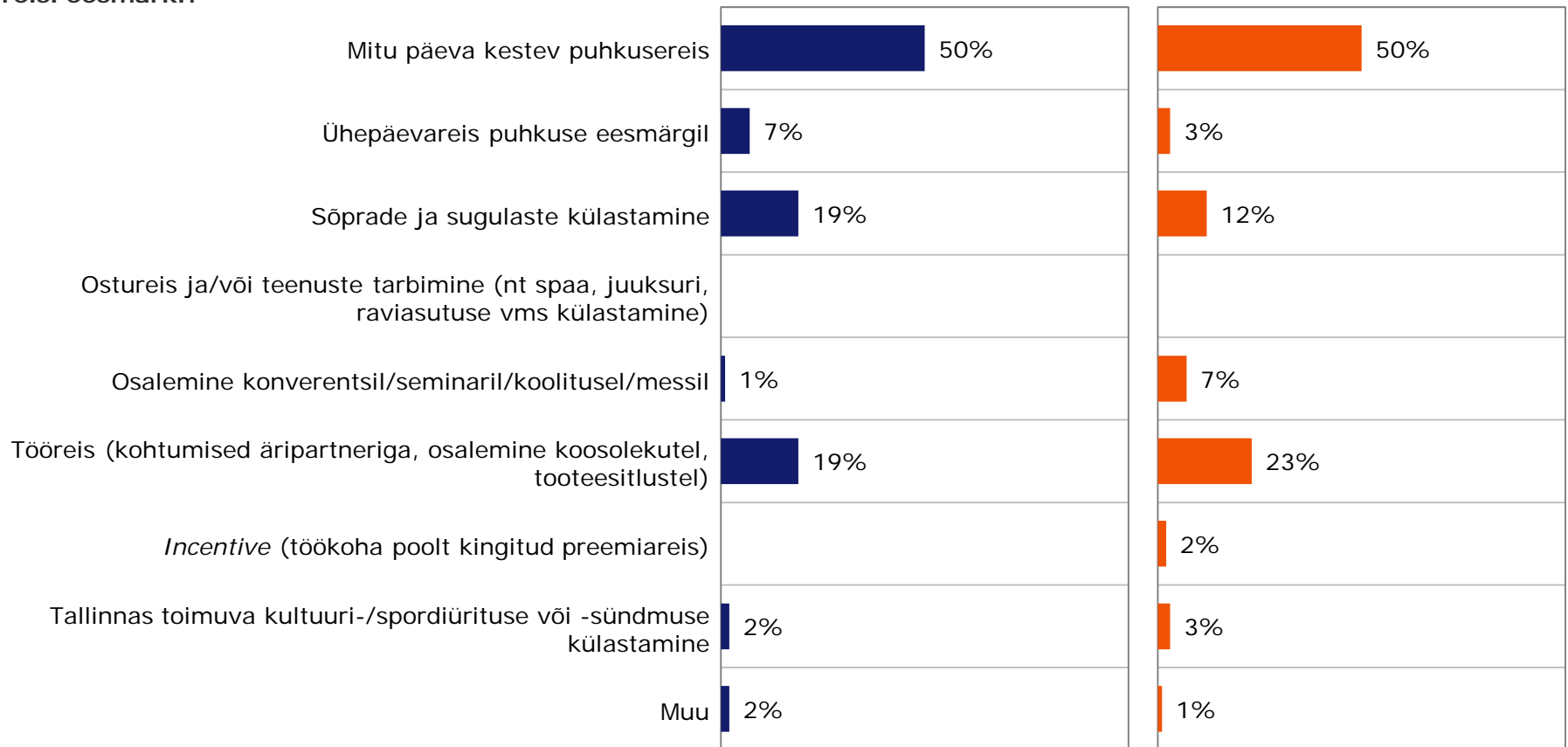
% kõikidest saabunud külastajatest



Milline järgnevatest kirjeldab kõige paremini Teie reisi eesmärki?

Suurbritannia, n=159

Saksamaa, n=217



Puhkusereisi tähendus



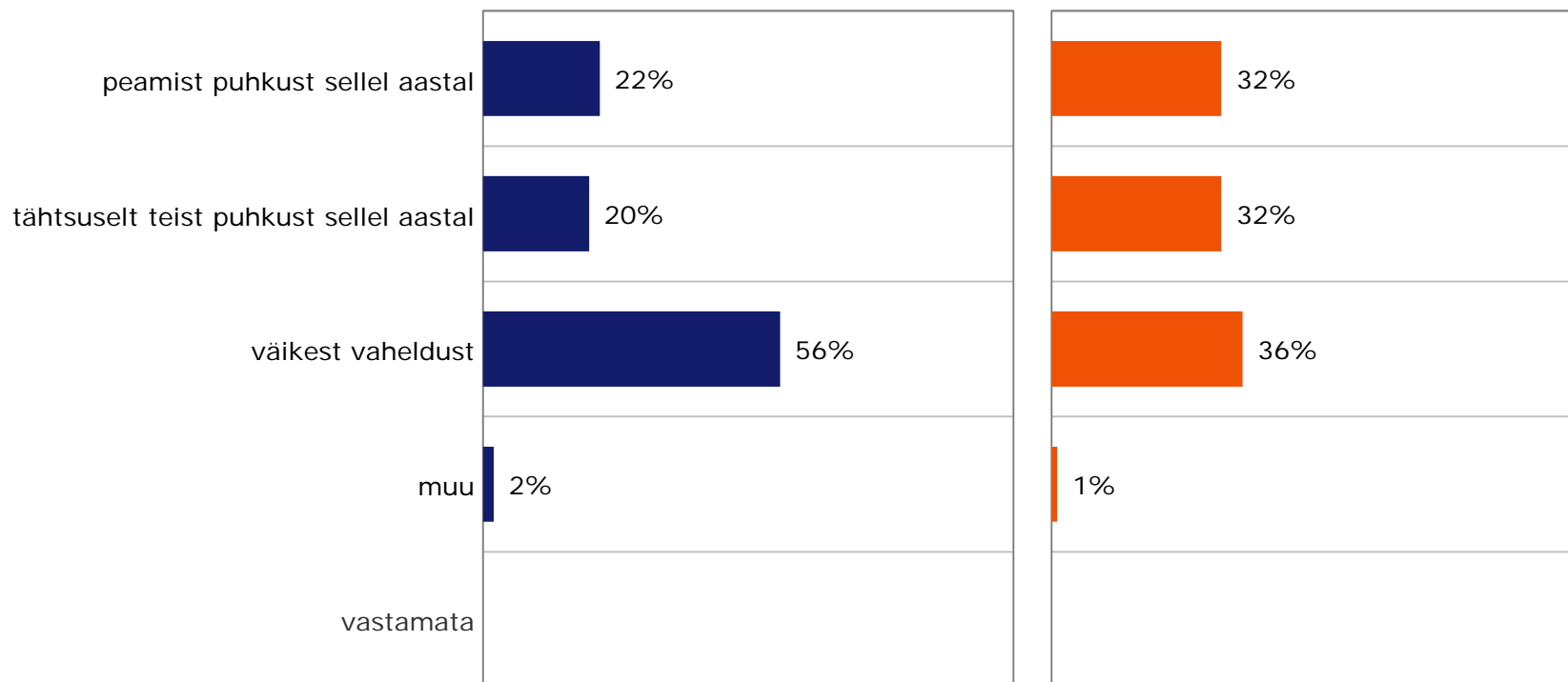
Saksamaa turistide jaoks on tegemist olulisema puhkusereisiga

% Tallinna küllastajatest, kes on mitmepäevasel puhkusel, küllastavad sõpru ja sugulasi või kultuuri-/spordiüritust või -sündmust

Kas Te kirjeldaksite oma puhkust kui ...

Suurbritannia, n=110

Saksamaa, n=136



4

Tallinna välisküllastajate ööbimine ja majutus



Ööbimine kodust eemal (1)

Enamik külalistest ööbib Tallinnas



% kõikidest Tallinna külastajatest, kes on veetnud vähemalt ühe öö kodust eemal

Kas Te veedate vähemalt ühe öö eemal oma elukohast?

Suurbritannia, n=159

Saksamaa, n=217

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

Ööbinud vähemalt ühe öö kodust eemal



Mitu ööd neist veetsite ...?

% kõikidest saabunud külastajatest, kes on veetnud ühe öö kodust eemal

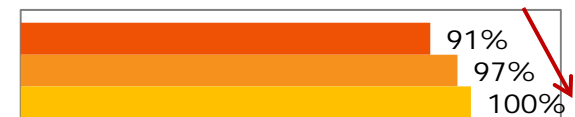
Suurbritannia, n=157

Saksamaa, n=217

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

ööbis Tallinnas



ööbis mujal Eestis



ööbis laeval, rongis või mujal



Ööbimine kodust eemal (2)

Reisi keskmine pikkus on kasvanud

Keskmine kodust eemal veedetud ööde arv nendest, kes ööbisid näidatud kohas

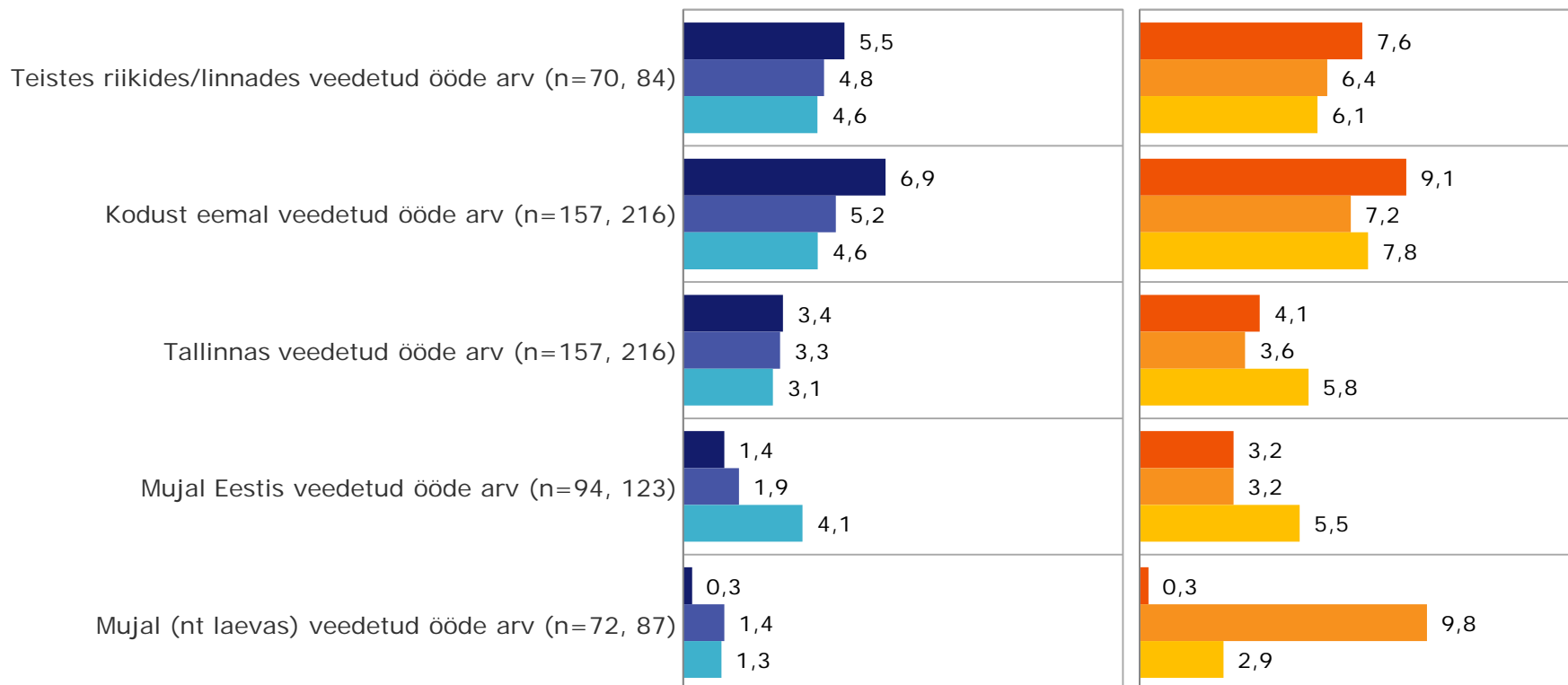


Suurbritannia, n=157

Saksamaa, n=216

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Ööbimine Tallinnas

Enamik ööbib majutusasutustes

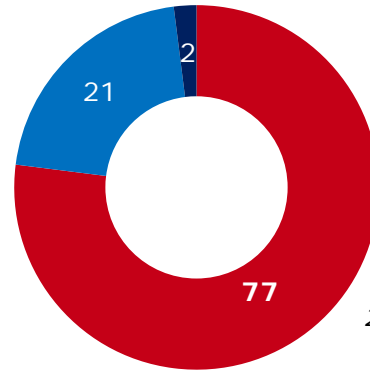


% Tallinna külastajatest, kes on vähemalt ühe öö veetnud Tallinnas

Suurbritannia, n=134

Kus Te Tallinnas ööbisite?

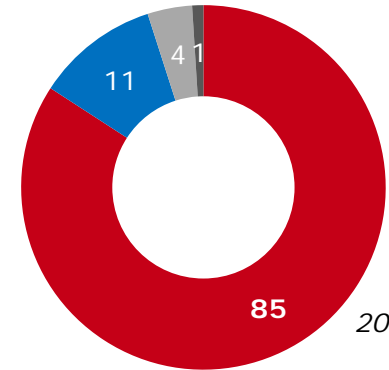
- Majutusettevõte
- Tuttavate/sugulaste juures
- Isiklik elamispind
- Muu
- Vastamata



2011: 91%

Saksamaa, n=197

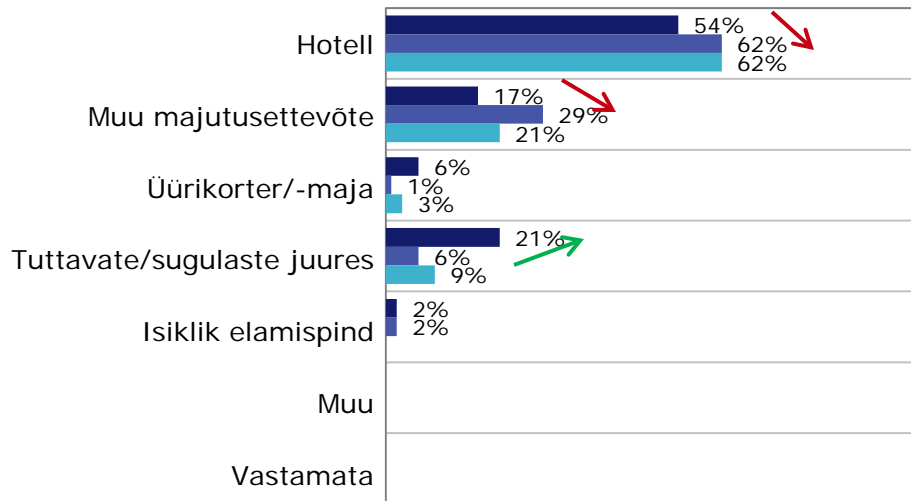
Kus Te Tallinnas ööbisite?



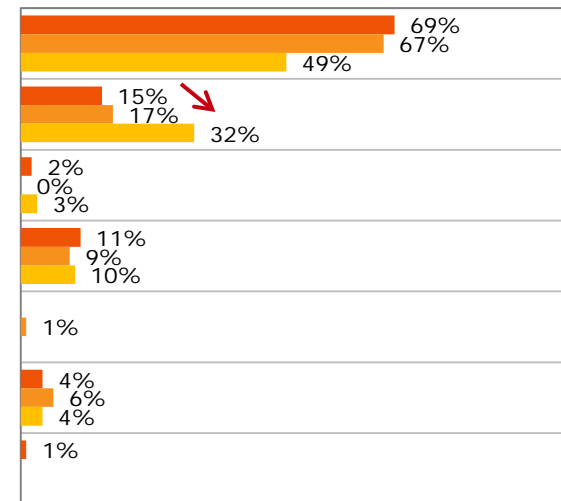
2011: 83%

Kus Te Tallinnas ööbisite?

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Majutuse broneerimine

Interneti osatähtsus kasvab pidevalt

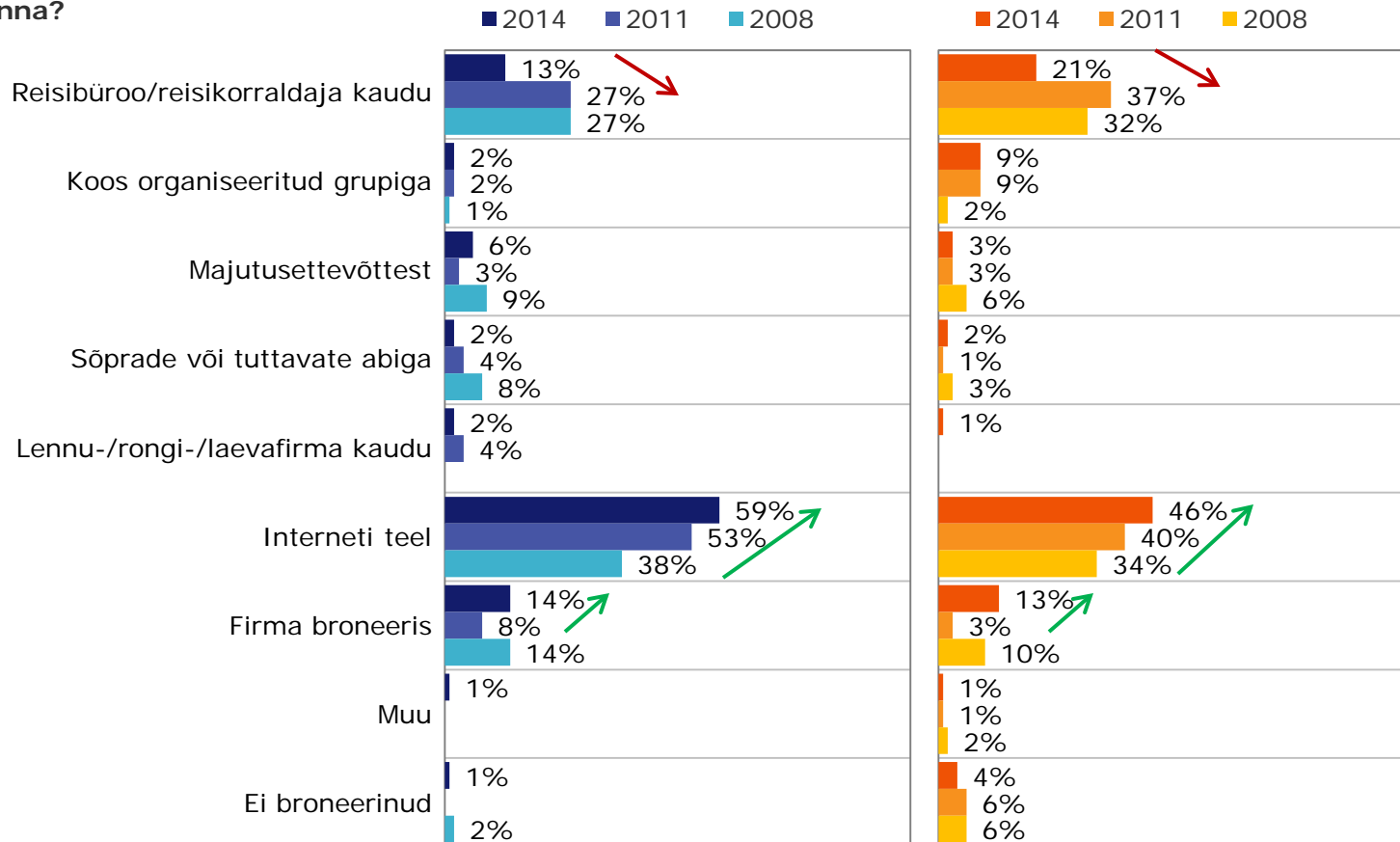


% Tallinna külastajatest, kes ööbisid vähemalt ühe öö Tallinna majutusasutuses

Kelle kaudu/millisel viisil broneerisite
MAJUTUSE Tallinna?

Suurbritannia, n=105

Saksamaa, n=171



5

Tallinna reisi kavandamine



Tallinnasse reisimise otsus

Reis planeeritakse pikka aega ette

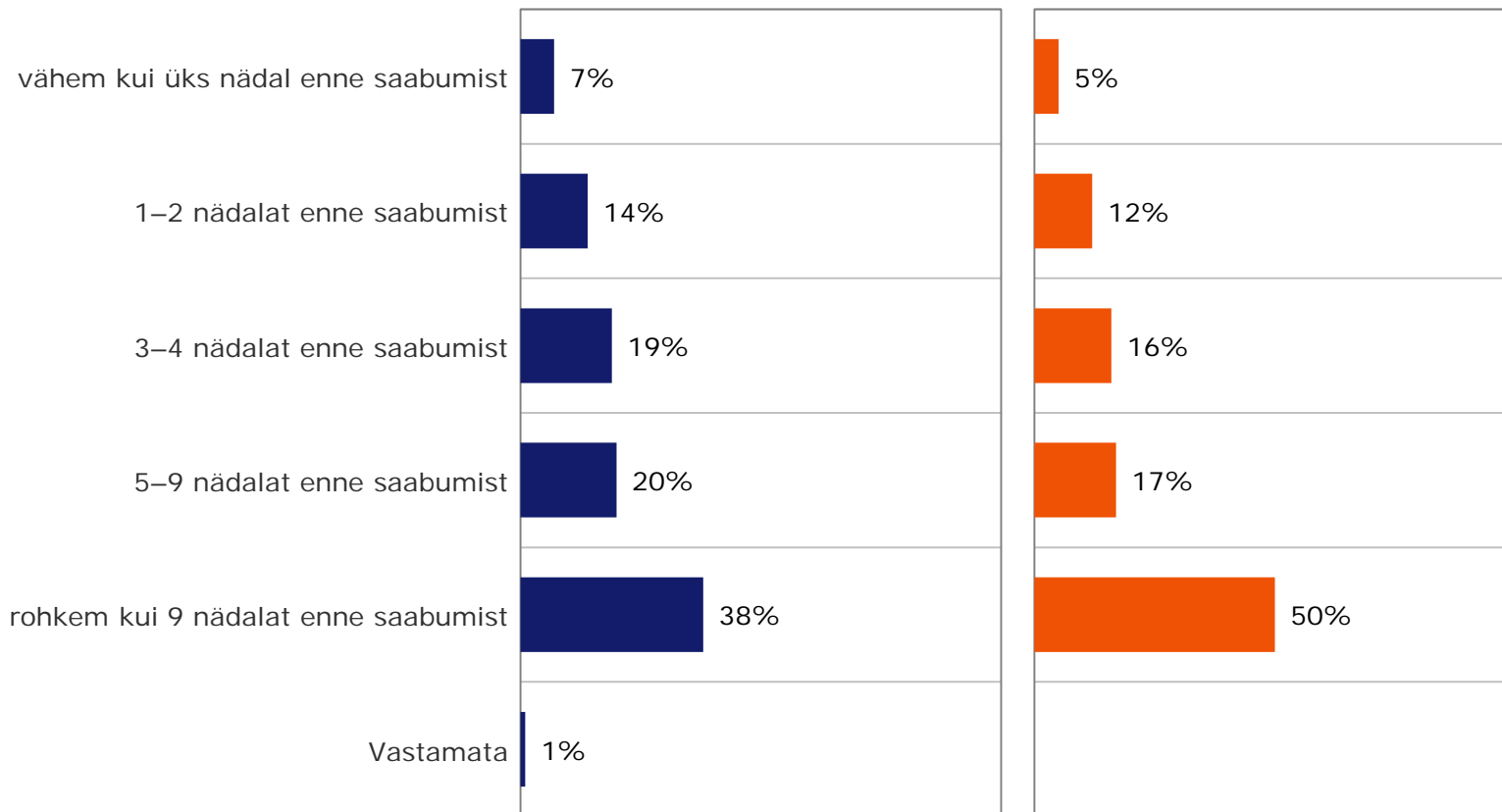
% Tallinna külastajatest



Millal Te tegite otsuse reisisida Tallinnasse? Kas ...

Suurbritannia, n=157

Saksamaa, n=217



Tallinnasse reisimise otsust mõjutavad tegurid

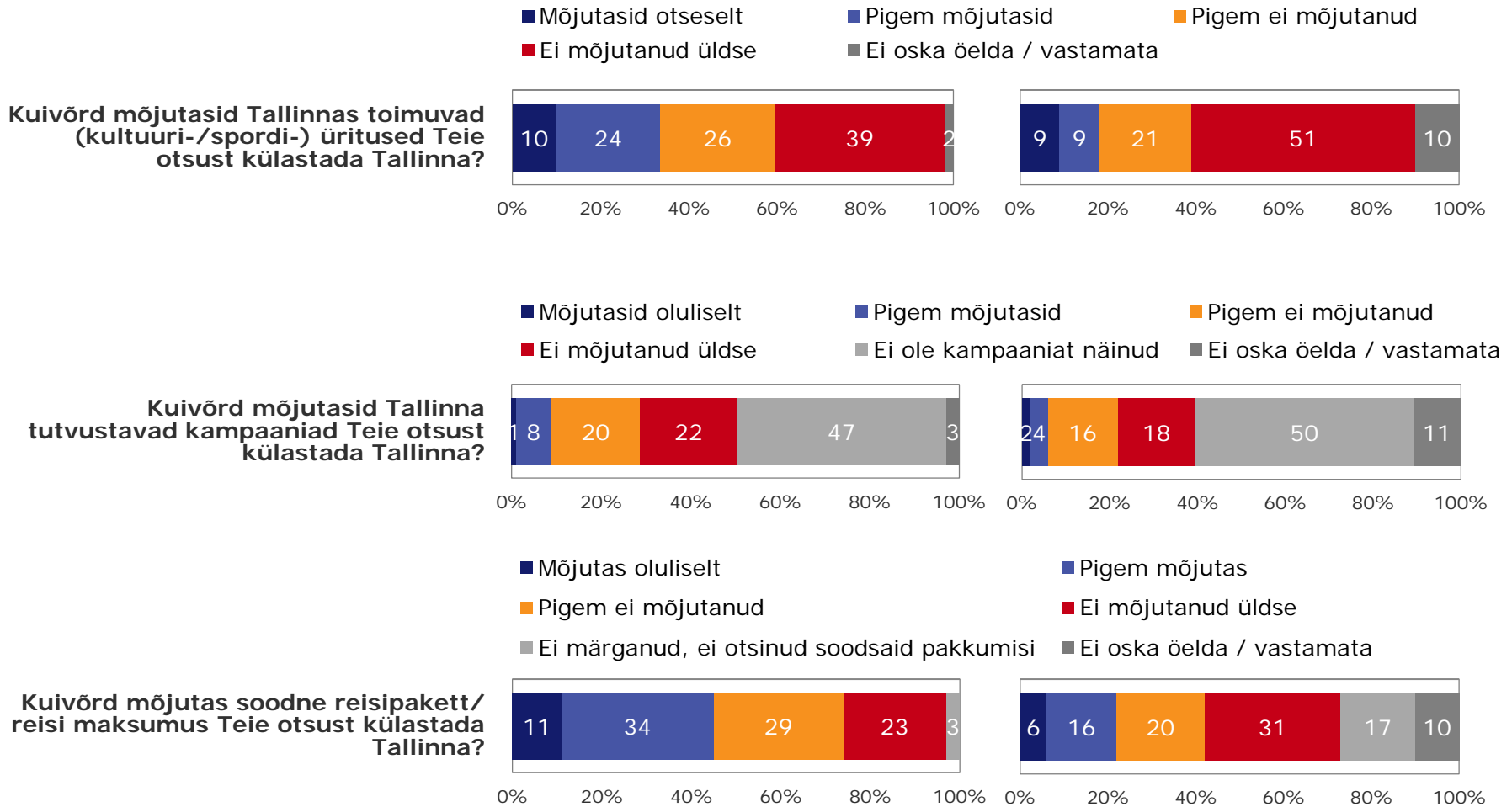
Tallinna kampaaniaid on vähe märganud



% Tallinna külastajatest, kes ei olnud tööreisil

Suurbritannia, n=126

Saksamaa, n=163



Infoallikad Tallinna kohta enne reisi Põhiliselt usaldatavate sõpru-tuttavaid



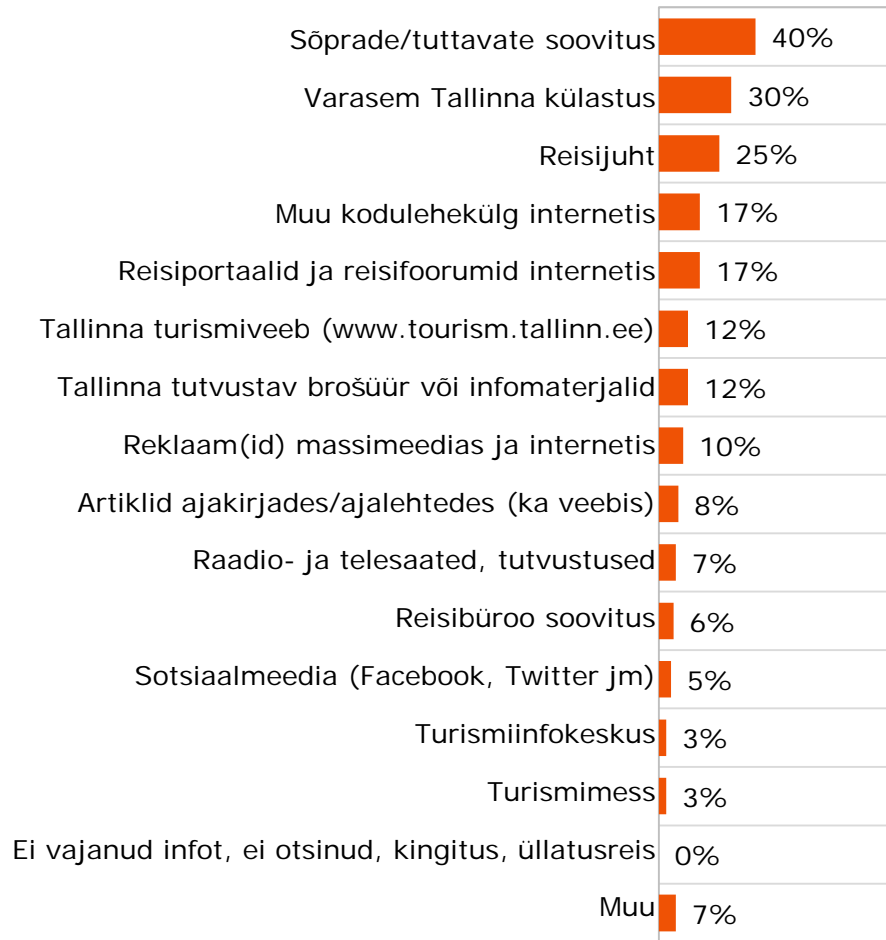
% Tallinna külastajatest

Millistest nimetatud allikatest saite infot Tallinna kohta enne reisi?

Suurbritannia,
n=159



Saksamaa,
n=217



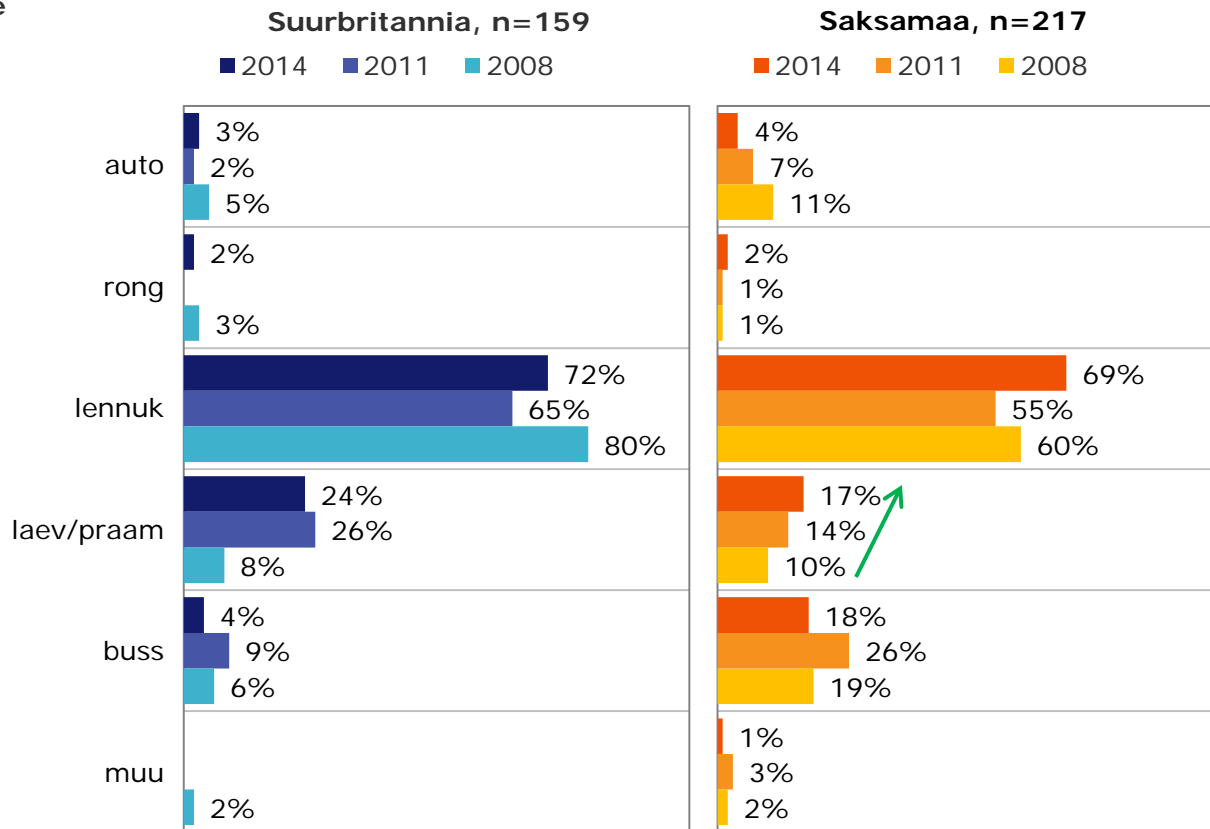
Transport Tallinna saabumisel

Enamasti saabuavad külalised lennukiga



% Tallinna külastajatest

Millist transporti kasutasite reisimiseks Tallinna?



6

Tallinna külastus



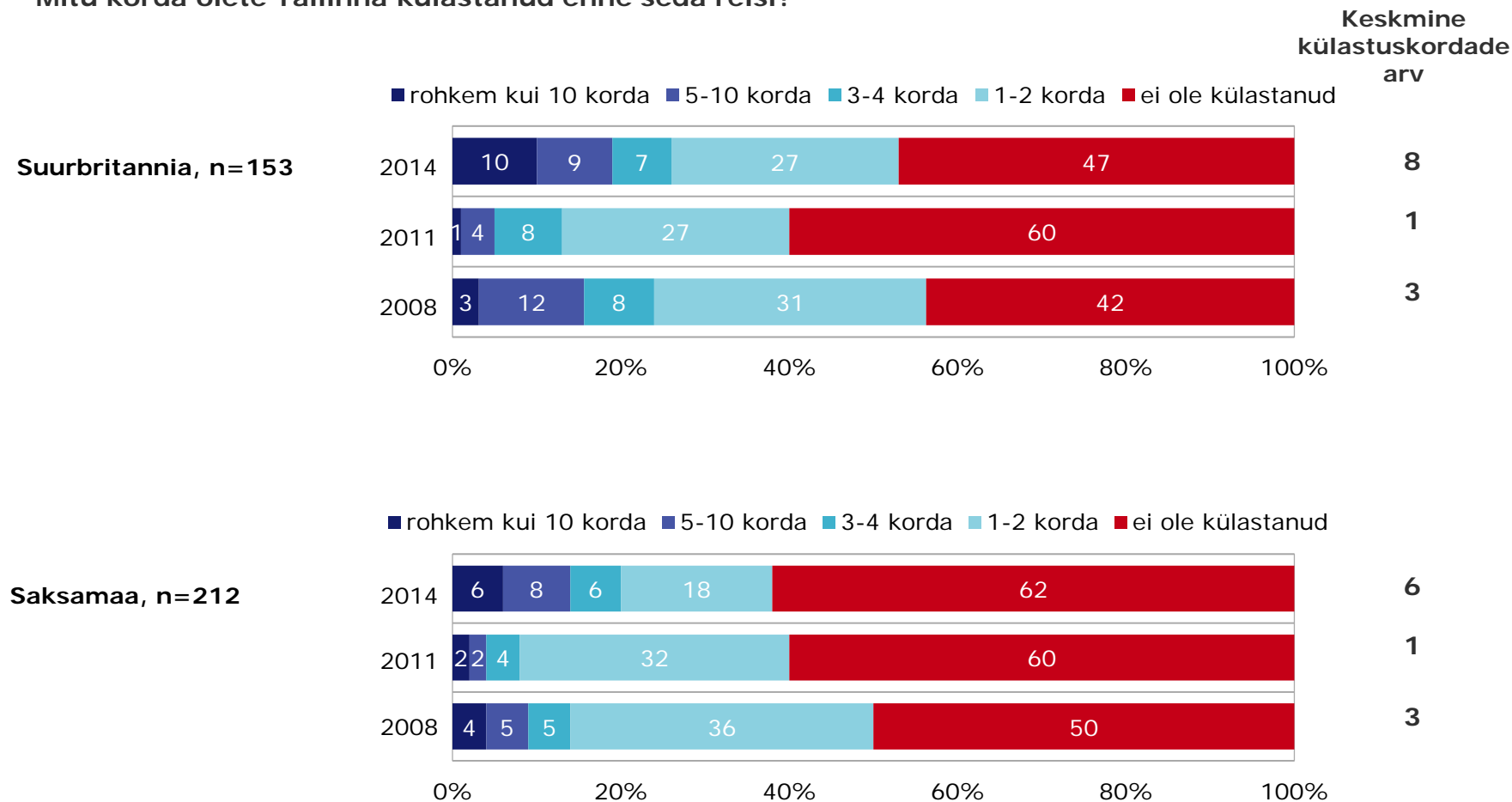
Varasem Tallinna külastus

Esmakülastajate osakaal on küllaltki kõrge

% kõikidest Tallinna külastajatest, kes oskasid küsimusele vastata



Mitu korda olete Tallinna külastanud enne seda reisi?



Infoallikad Tallinna kohta reisi ajal

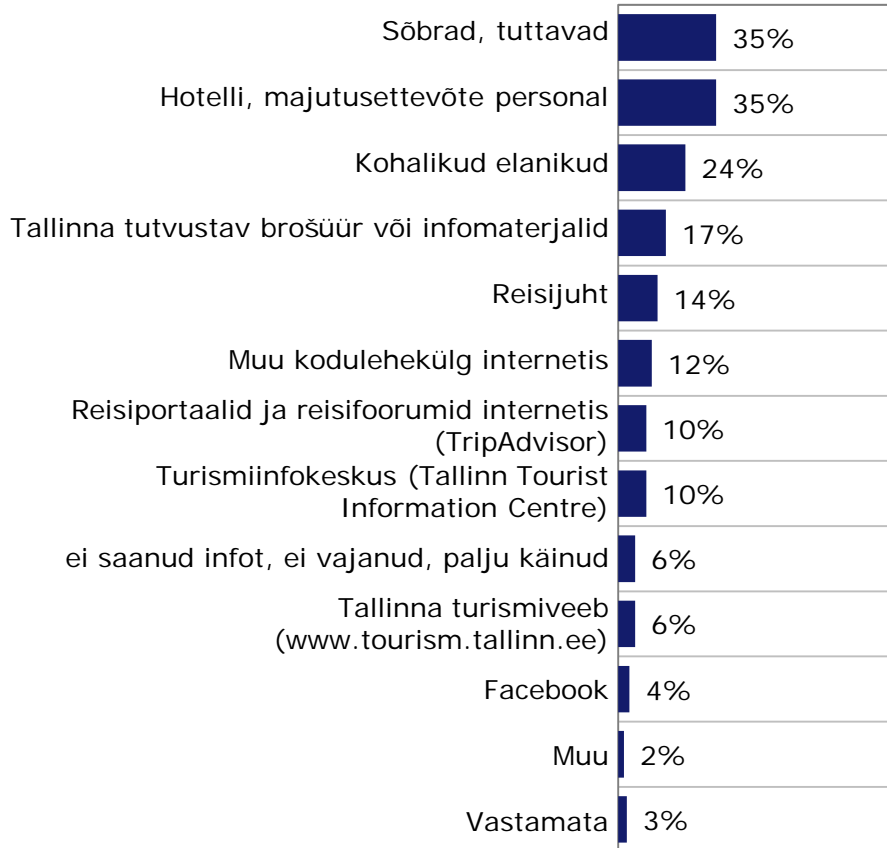
Saksa turistid armastavad reisijuhte lugeda



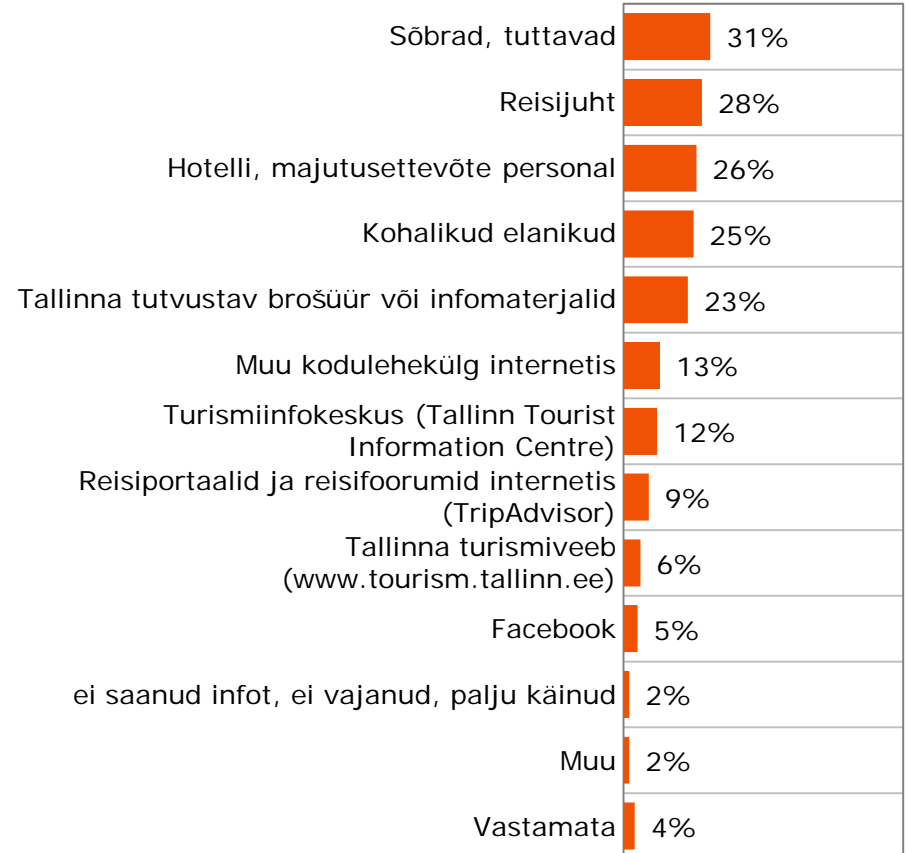
% Tallinna küllastajatest

Millistest nimetatud allikatest saite infot Tallinna reisi ajal?

Suurbritannia, n=159



Saksamaa, n=217



Tallinna reisimuljete jagamine sotsiaalmeedias

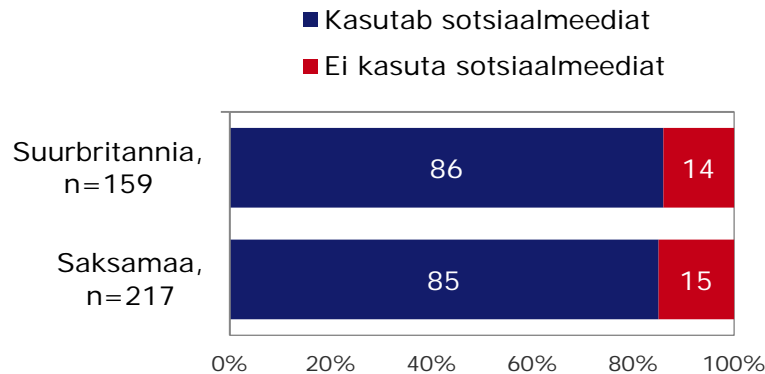


Suurbritannia turistid jagavad sotsiaalmeedias rohkem muljeid

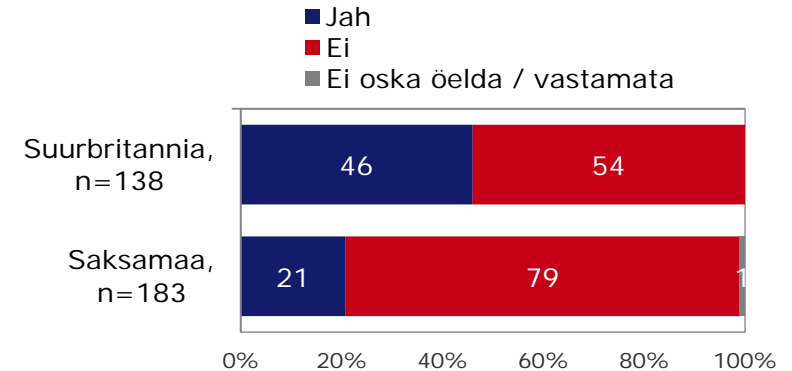
% kõikidest vastava sihtrühma küllastajatest

% nendest, kes kasutavad sotsiaalmeediat

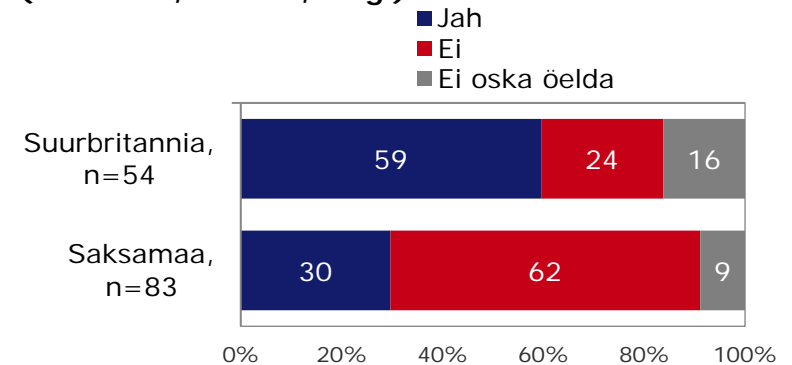
Sotsiaalmeedia (Facebook, Twitter, blogid) kasutamine



Kas Te Tallinna külastuse ajal jagasite oma reisimuljeid ka sotsiaalmeedia kanalites (Facebook, Twitter, blogi)?



Kas Te pärast Tallinna külastust jagasite oma reisimuljeid ka sotsiaalmeedia kanalites (Facebook, Twitter, blogi)?



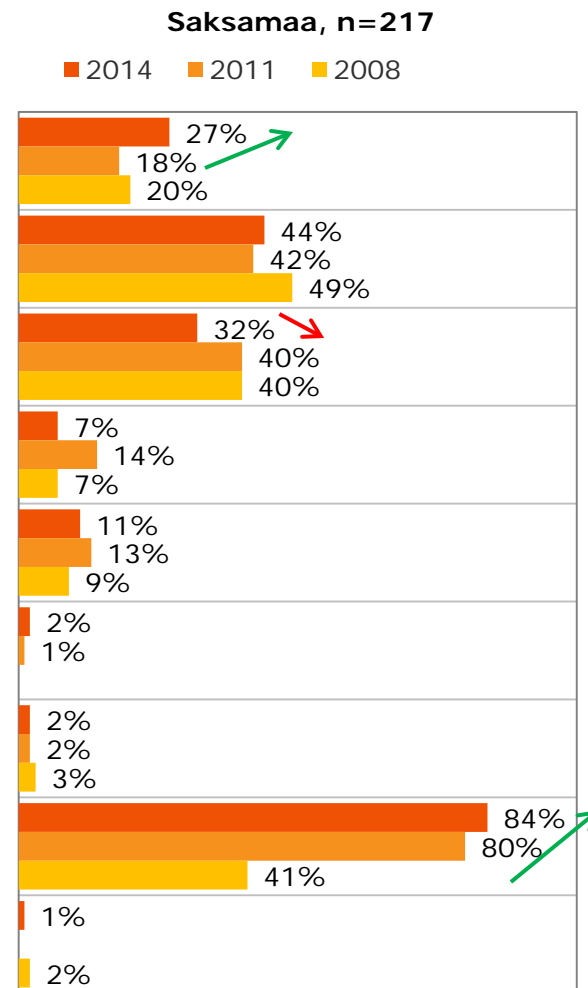
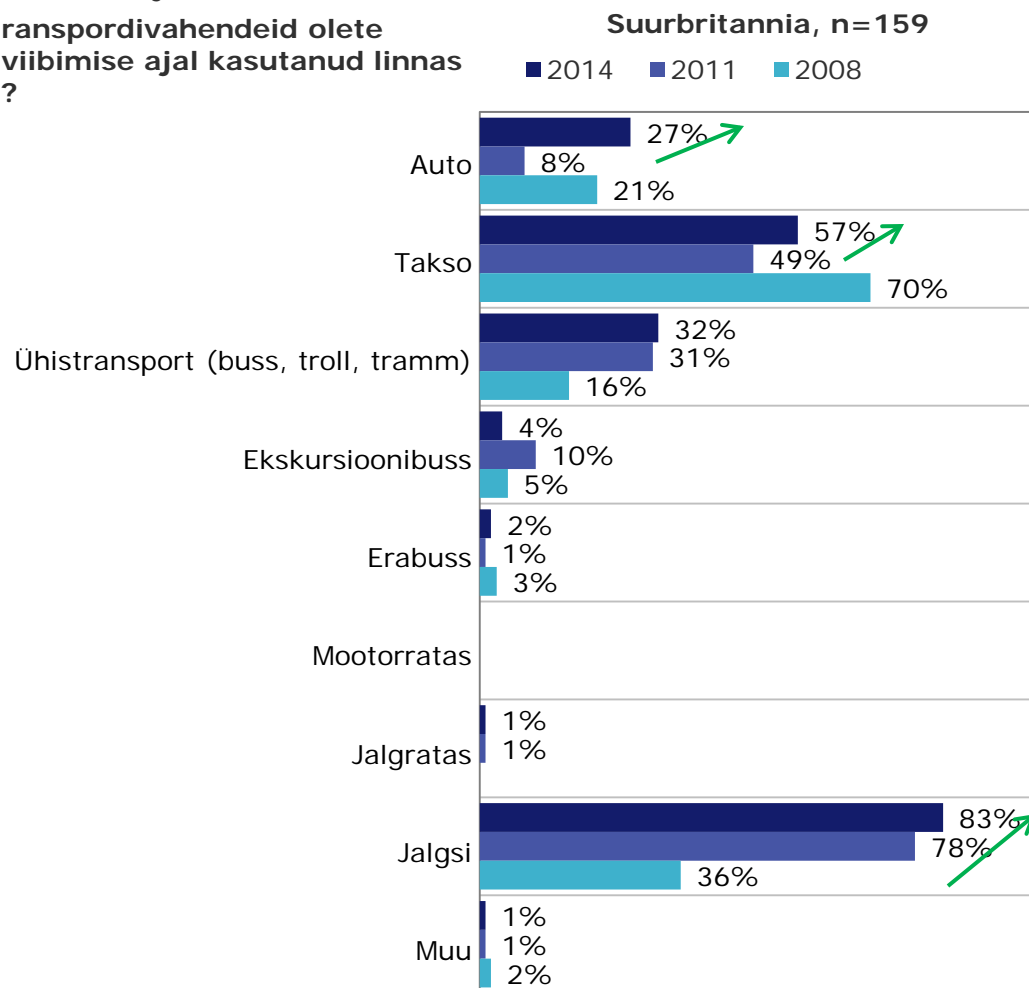
Tallinnas kasutatav transport

Takso on põhiliseks transpordivahendiks



% Tallinna külastajatest

Milliseid transpordivahendeid olete Tallinnas viibimise ajal kasutanud linnas liikumisel?



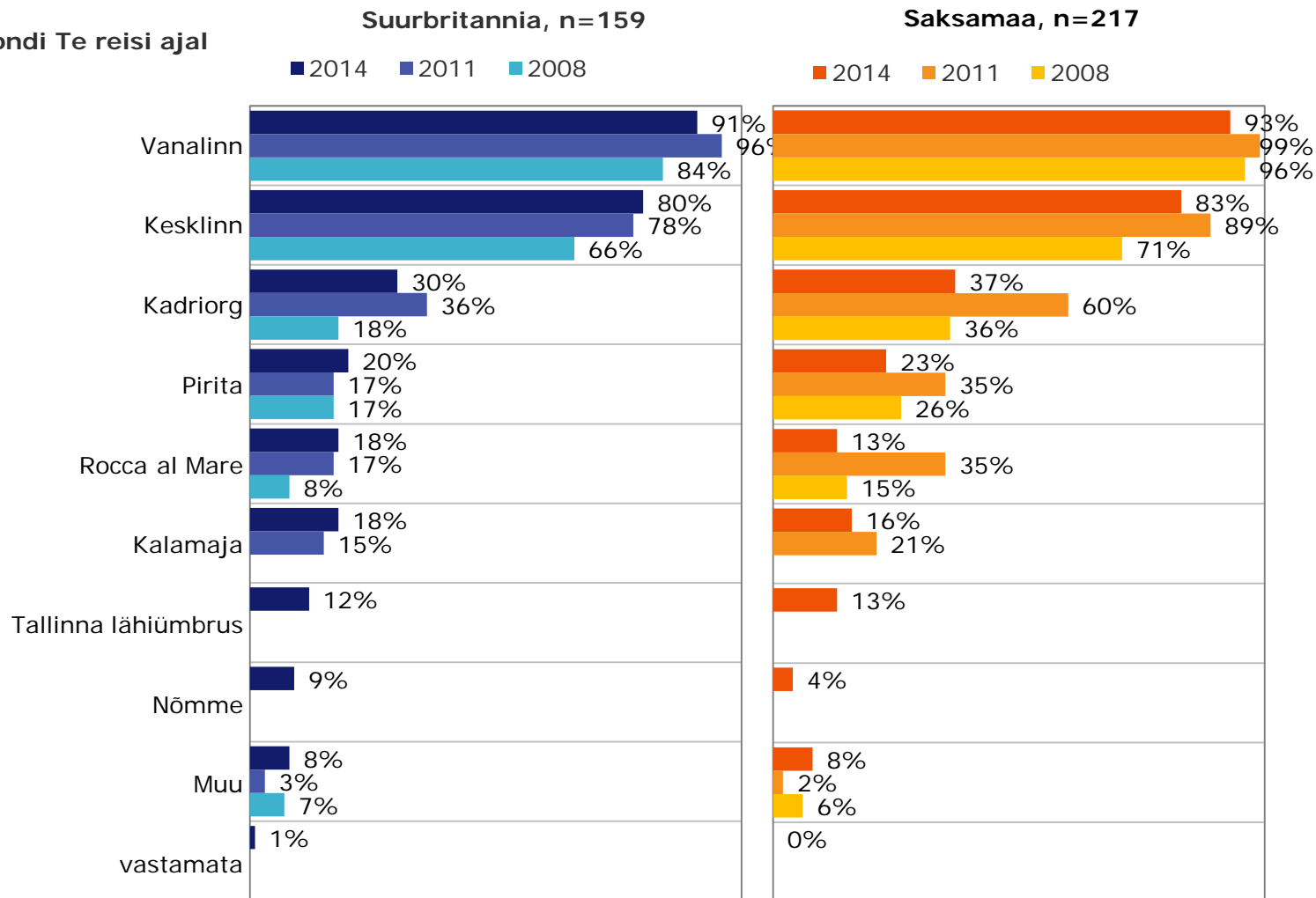
Tallinnas külastatud piirkonnad

Lemmikpaigad on jätkuvalt vanalinn ja kesklinn

% Tallinna külastajatest



Milliseid Tallinna piirkondi Te reisi ajal külastasite?



Ettevõtmised Tallinnas

% kõikidest Tallinna külastajatest



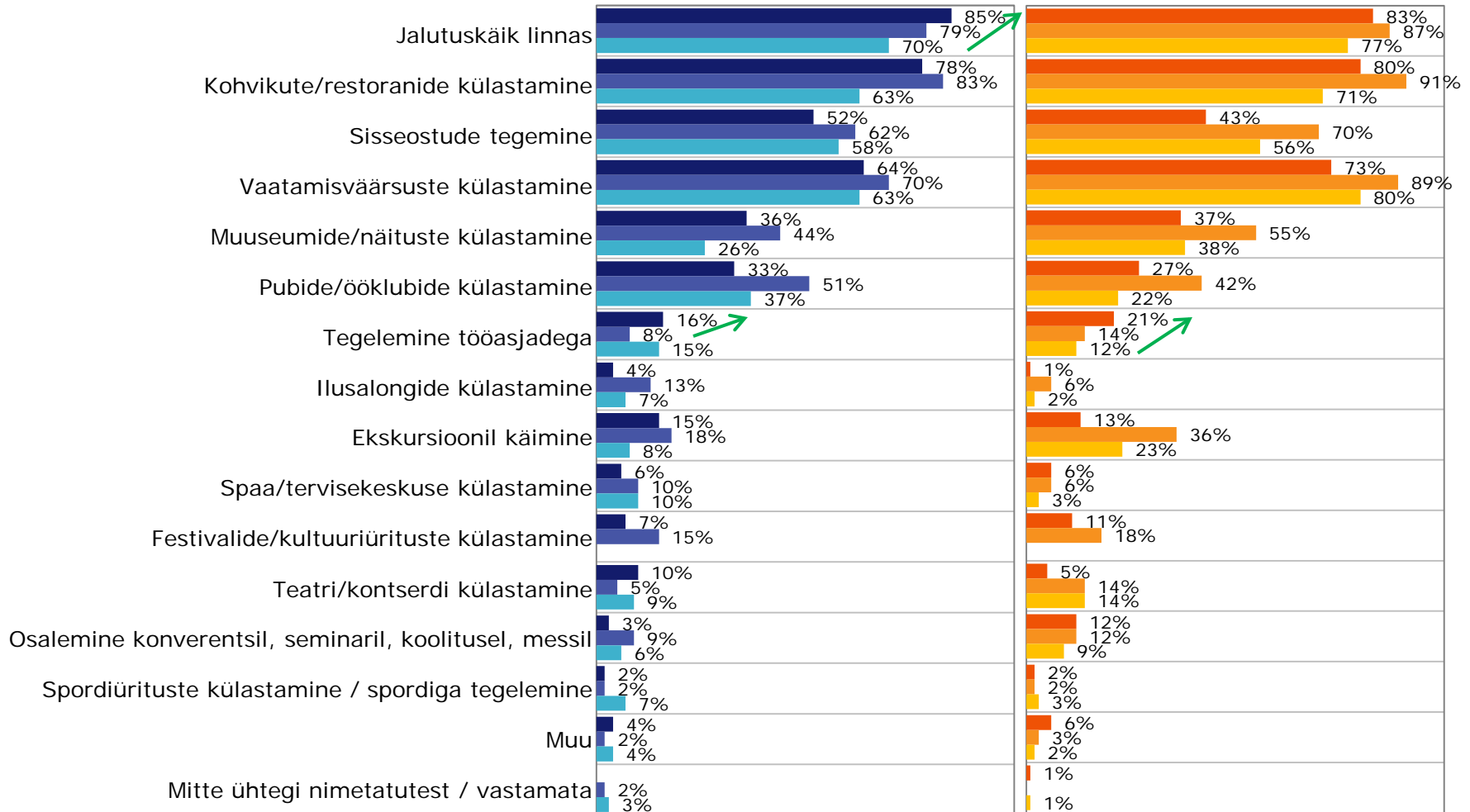
Mida järgnevas nimekirjas loetletust Tallinnas ette võtsite?

Suurbritannia, n=159

Saksamaa, n=217

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



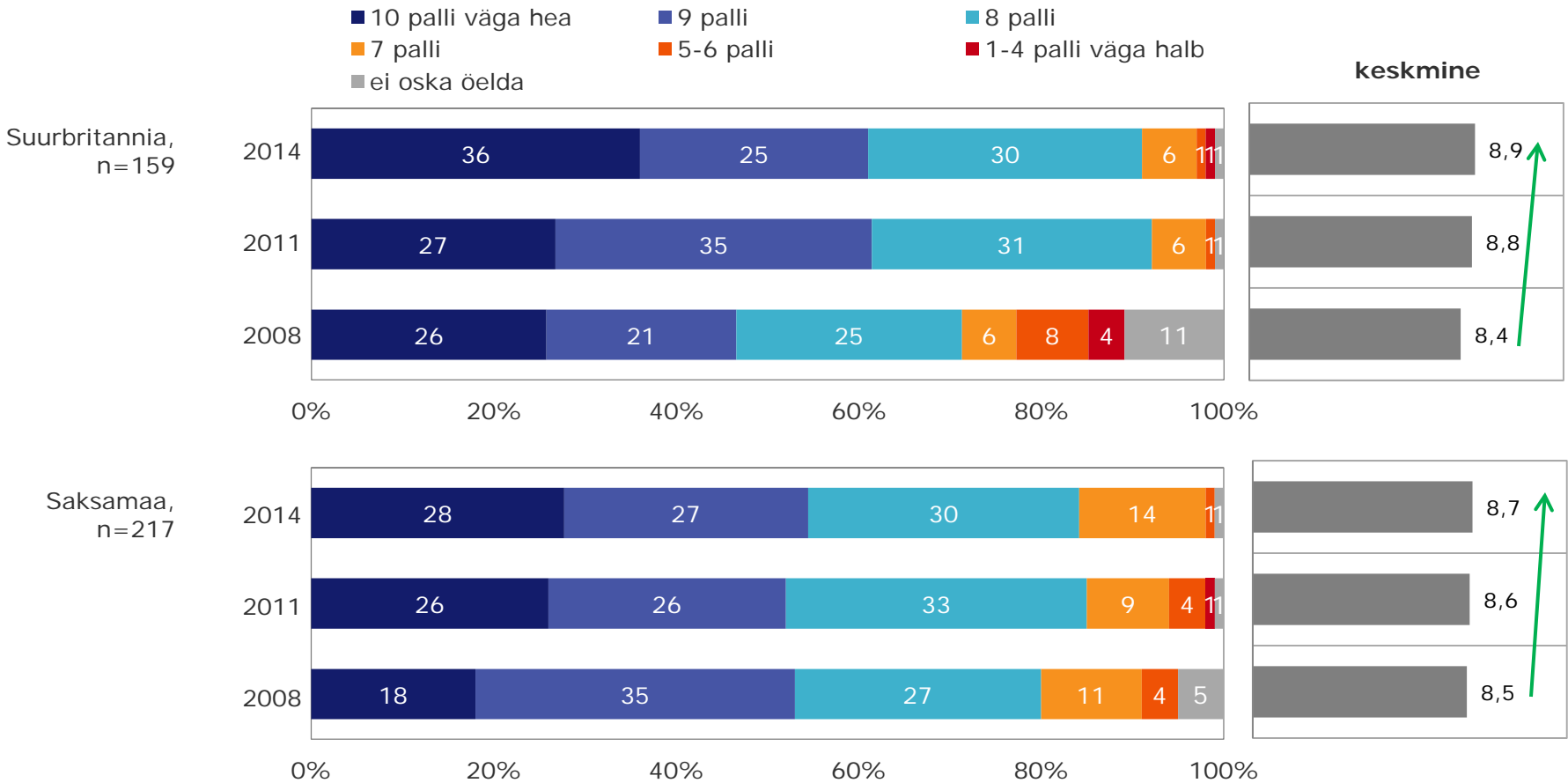
Hinnang üldmuljele Tallinna reisist

Üldmulje linnast muutub üha paremaks



% Tallinna külastajatest

Kuidas hindate üldmuljet Tallinna reisist 10 palli süsteemis, kus 1 on kõige madalam ning 10 kõige kõrgem hinne?



Tallinna maine: sakslased on muutunud kriitilisemaks

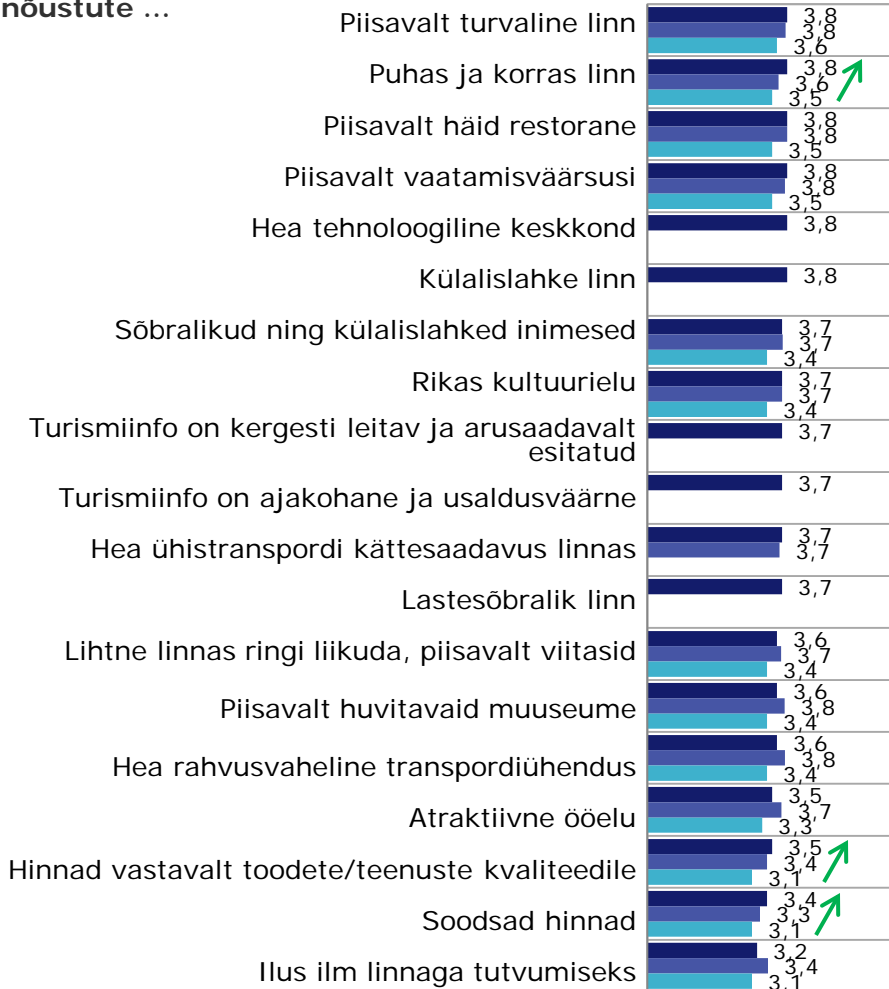
keskmine hinnang 4-pallisel skaalal



Kui suurel või vähesel määral Teie oma kogemusele tuginedes iga väitega nõustute ...

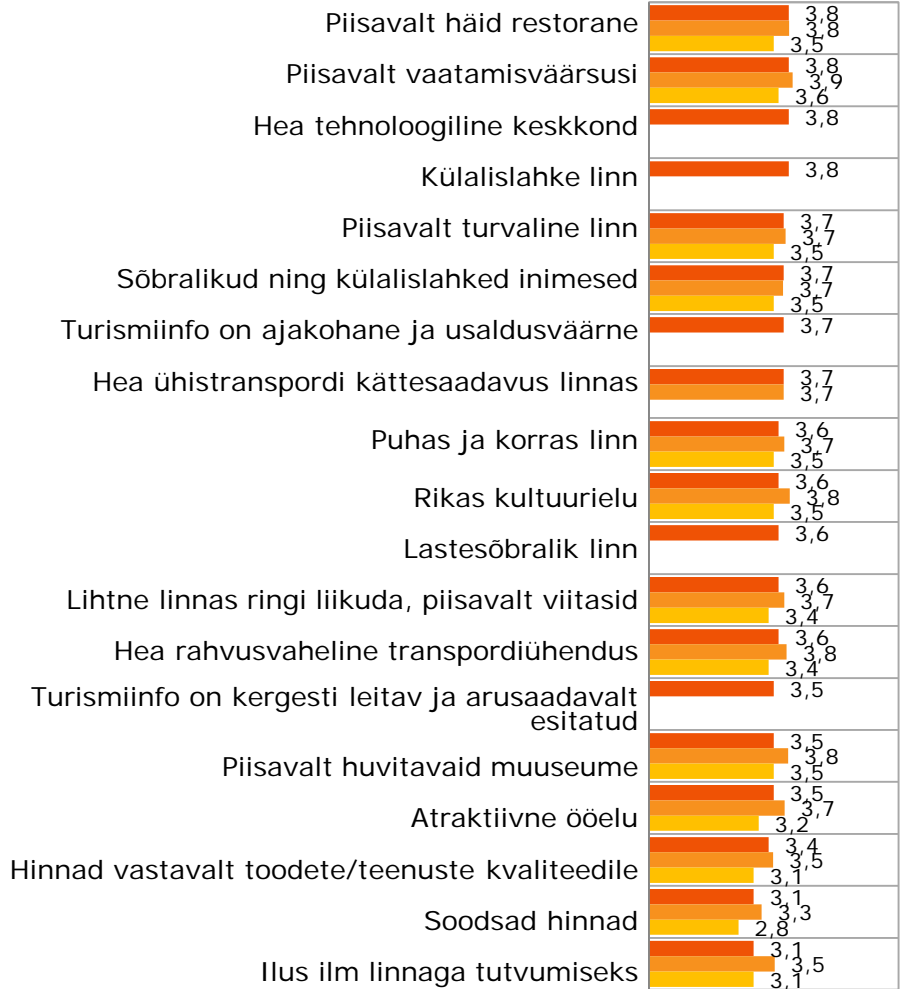
Suurbritannia, n=159

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Saksamaa, n=217

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Tallinna teeninduskultuur

Üldine hinnang teeninduskvaliteedile on paranenud

keskmise hinnang 4-pallisel skaalal



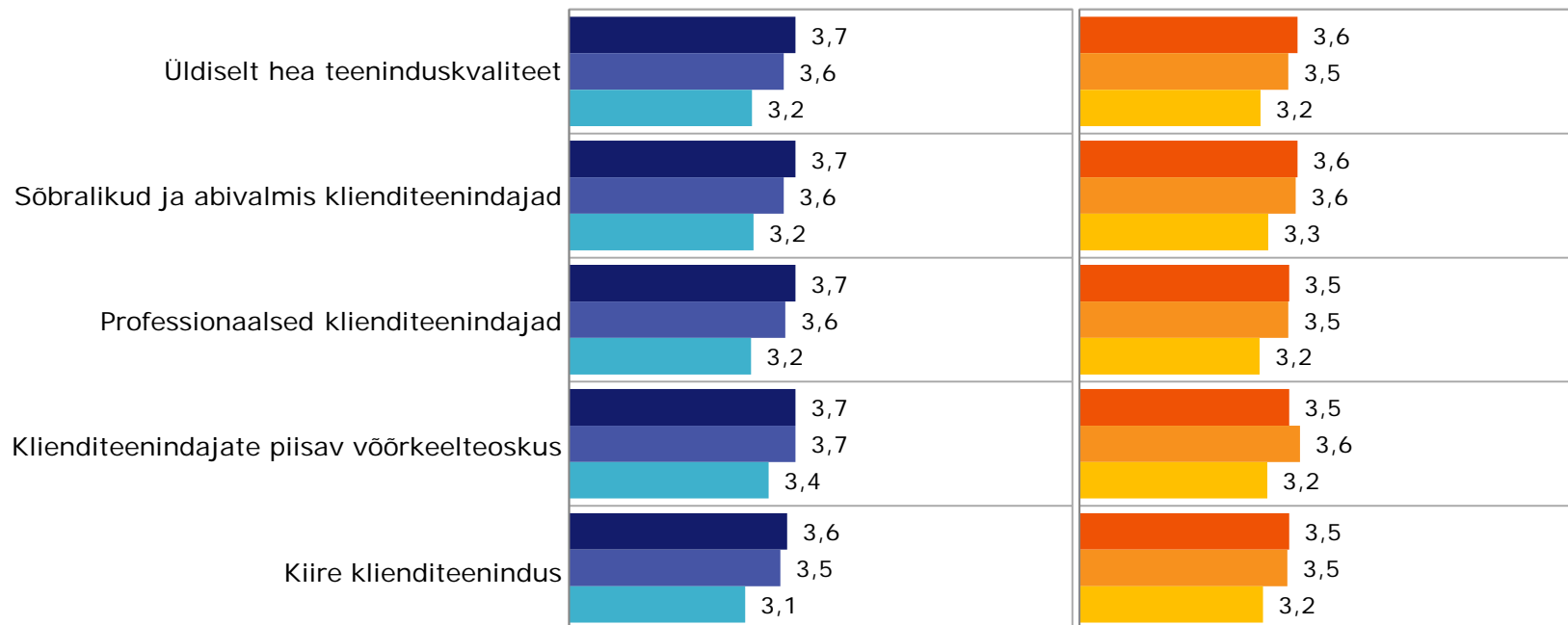
Kui suurel või vähesel määral Te iga järgneva Tallinna teeninduskultuuri kohta esitatud väitega nõustute?

Suurbritannia, n=159

Saksamaa, n=217

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



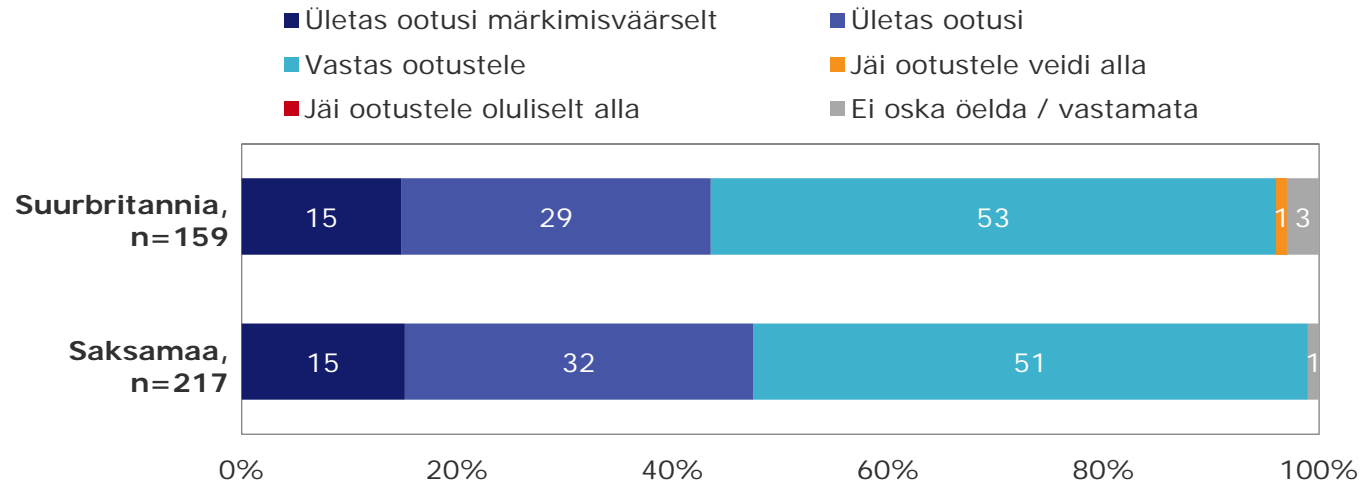
Tallinna reisi vastamine ootustele

Suur osa külalistest saab ootusi ületava kogemuse



% Tallinna külastajatest

Kui mõtlete oma ootustele enne reisi ja reisil kogetule, siis kuivõrd vastas see reis Teie ootustele?



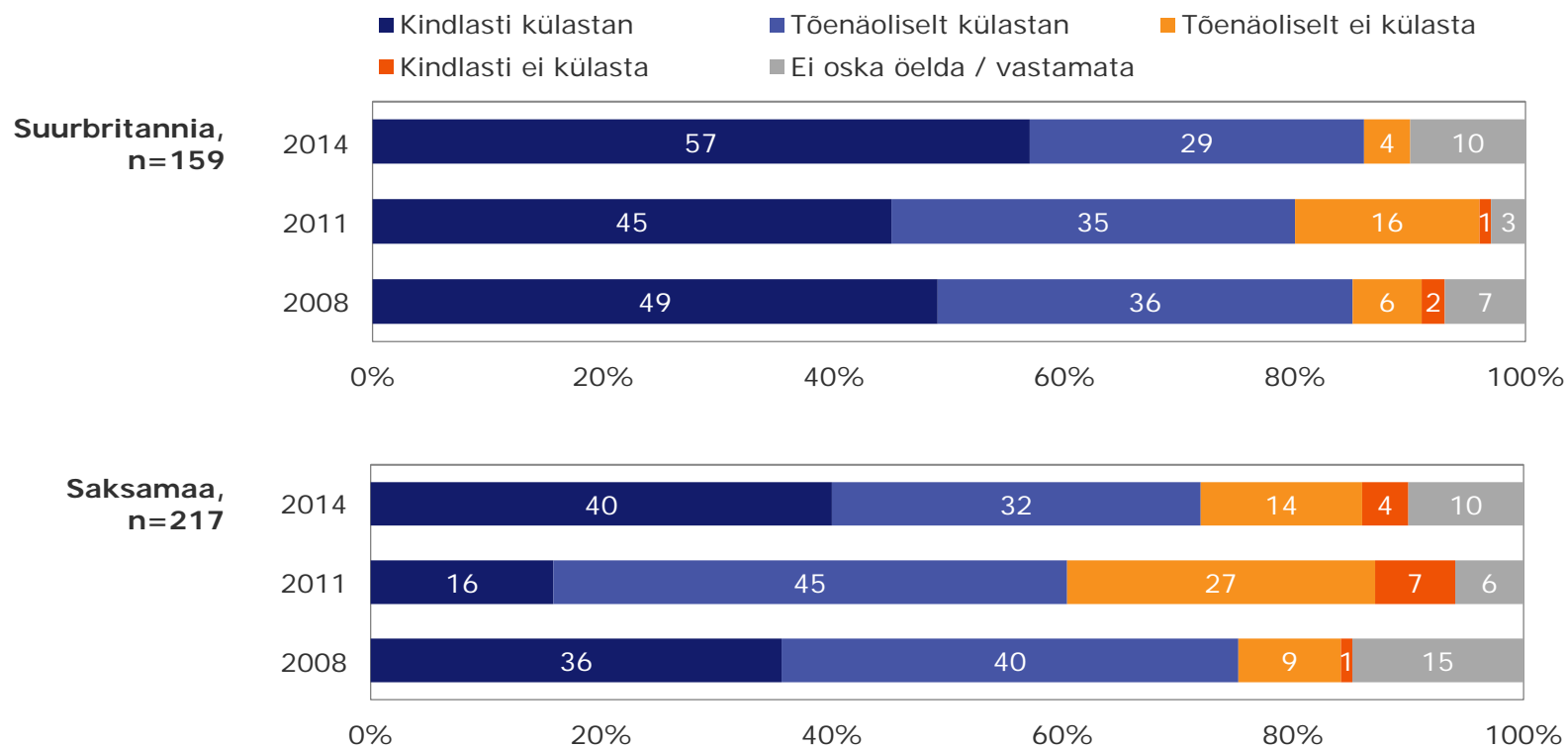
Tõenäoline Tallinna taaskülastus

Kindlus taaskülastuse suhtes on tõusnud



% Tallinna külastajatest

Kui suure tõenäosusega külastate Tallinna lähima 5 aasta jooksul uuesti?



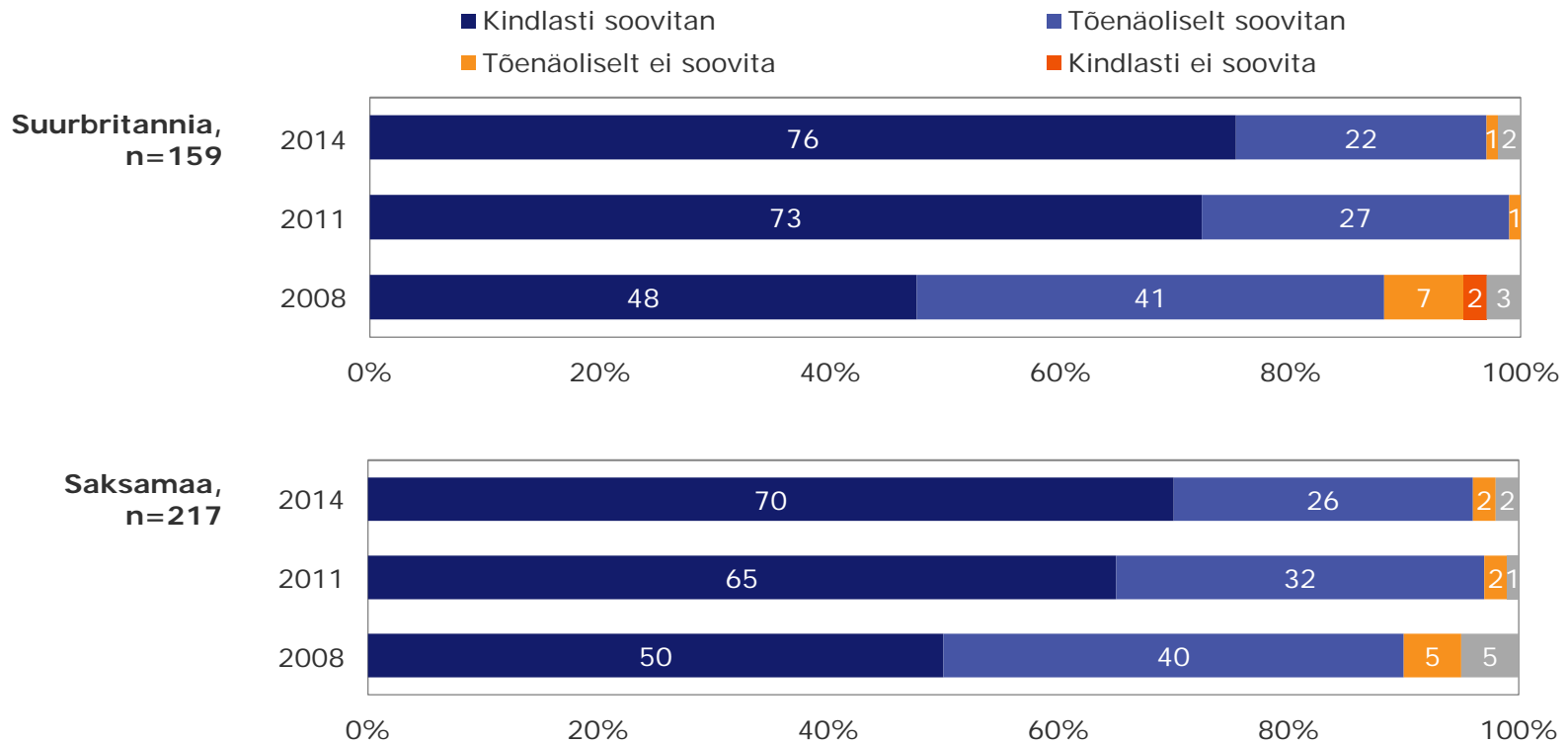
Soovituskommunikatsioon



Pea kõik julgeks soovitada linna külastamist ka tuttavatele

% Tallinna külastajatest

Juhul kui Teie sõbrad/tuttavad küsiksid nõu reisisihtkoha valikul, siis kuivõrd tõenäoliselt Te soovitaksite neil külastada Tallinna?



Info Tallinn Card'i kohta ja selle kasutamine

Teadlikkus on oluliselt vähenenud

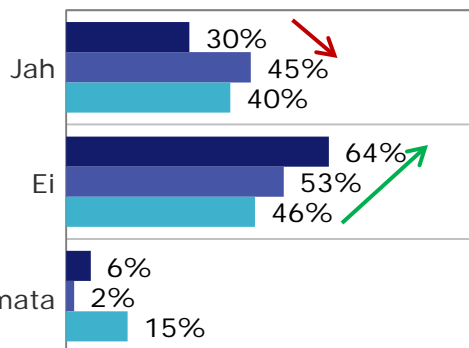


% Tallinna küllastajatest

Kas Te teate või olete midagi kuulnud Tallinn Card'ist?

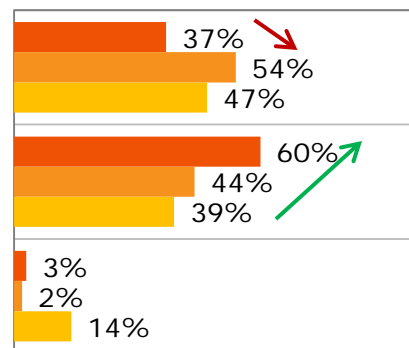
Suurbritannia, n=159

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Saksamaa, n=217

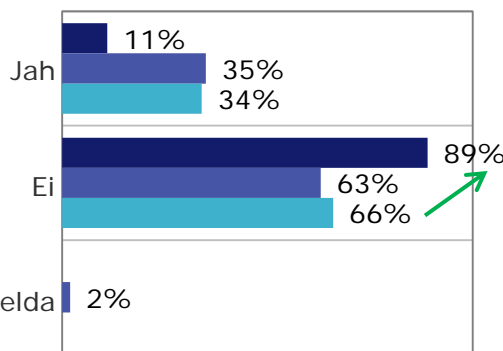
■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Ei oska öelda / vastamata

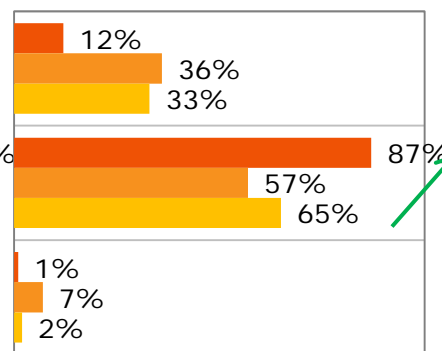
Suurbritannia, n=48

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Saksamaa, n=78

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Ei oska öelda



Keskmine kulutus inimese kohta päevas

Kulutus on oluliselt vähenenud

Keskmine kulutus ühe inimese kohta päevas eurodes

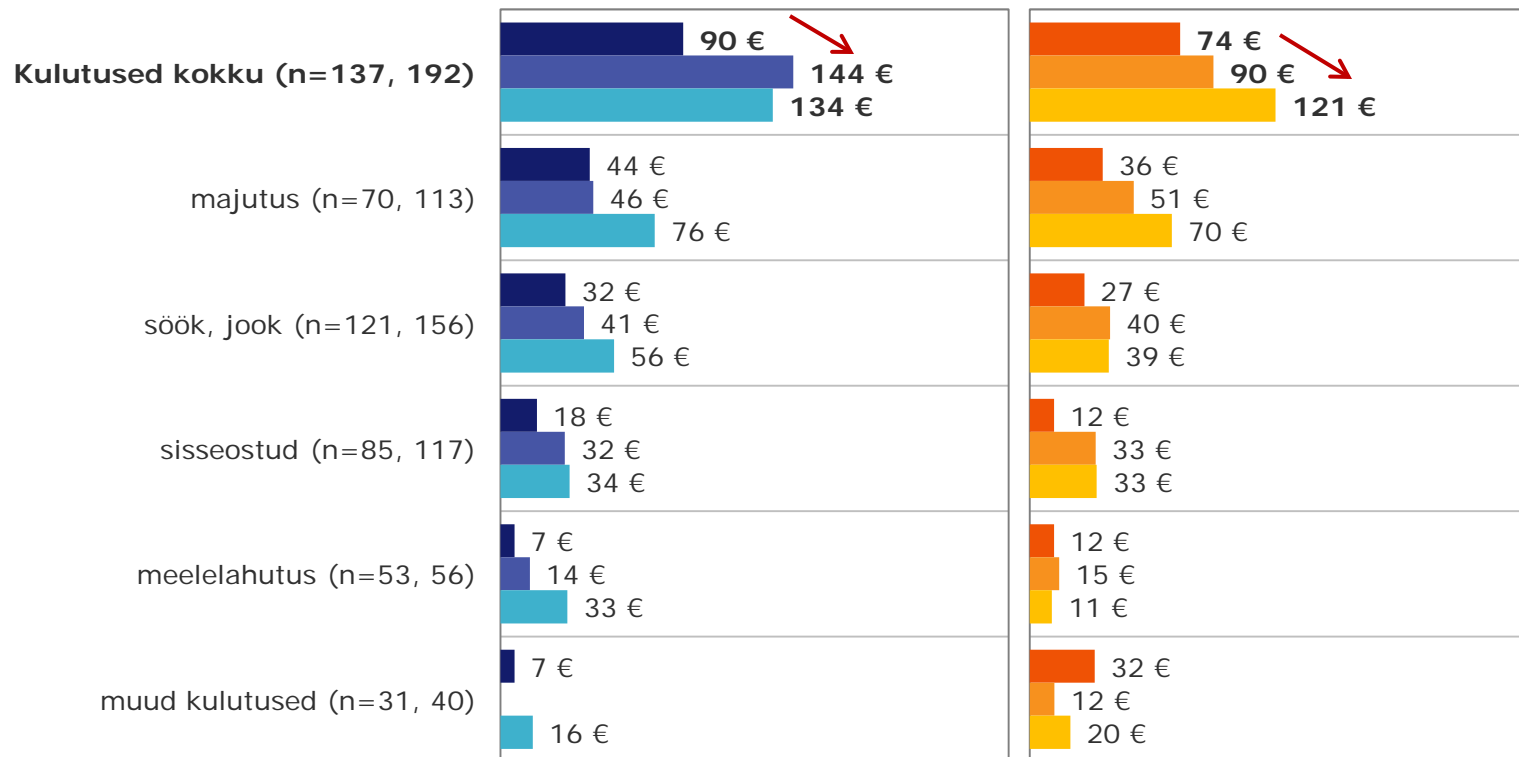


Suurbritannia, n=159

Saksamaa, n=217

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



*Muude kulutuste all nimetati järgmisi kuluartikleid:
Takso, rongipilet, ilusalong, laeva sõit, linnatuur.*

*Muude kulutuste all nimetati järgmisi kuluartikleid:
Takso, trammipiletid, e-pilet, alkohol.*

7

Lisad



Lisa 1

Valimi meetoodika 2014



- Uuringu üldkogumi moodustavad kõik 2014. aasta Tallinna välisküllastajad. Uuringu käigus küsitleti kokku 1727 välisküllastajat, sh 1569 tavaküllastajat, 158 kruisireisijat.
- Valimi koostamisel jaotati vastajad elukohariigi järgi, eesmärgiga, et Tallinnale prioriteetsed sihtturud oleksid esindatud piisava arvu küsitletutega. Prioriteetsed sihtturud on Soome, Rootsi, Norra, Suurbritannia, Saksamaa, Venemaa ning Läti.
- Valimijaotuse koostamisel võeti aluseks Tallinna majutusettevõtetes peatunud välisküllastajate 2014. aasta statistika. Vastajad jaotati:
 - aasta lõikes kuude järgi, arvestades küllastajate hooajalisi erinevusi (st et küsitlemine toimub kõikidel kuudel aastas, kuu erinevatel nädalatel ning kõikidel nädalapäevadel);
 - küsitluskohtade vahel, arvestatakse peamisi saabumisviise elukohariikide lõikes. Peamisteks küsitluskohtadeks on Tallinna lennujaam, Tallinna sadam, Tallinna bussijaam ja raudteejaam ning Narva piiripunkt.

Lisa 2

Valimi meetoodika 2014



- Uuringu valim on koostatud kvootvaliku meetodil. Kvootidena on paika pandud vastaja päritolumaa, intervjuu tegemise koht (ehk vastaja Tallinnast lahkumise “värav”) ning kruisireisijate osakaal.
- Järgnevalt on esitatud 2014. aasta planeeritud ning tegeliku valimi jaotus vastavalt riikidele ning väravatele (S – sadam, L – lennujaam, M – maismaa).

Planeeritud valim (2014)

Riik	S	L	M	Kokku
Soome	375	25	0	400
Rootsi	100	50	0	150
Norra	10	80	10	100
Suurbritannia	50	90	10	150
Saksamaa	60	115	25	200
Venemaa	25	60	115	200
Läti	5	25	70	100
Muud riigid	100	60	40	200
Kokku:	725	505	270	1500

Tegelik valim (2014)

	S	L	M	Kokku
Soome	374	24	3	401
Rootsi	100	49	1	150
Norra	13	85	7	105
Suurbritannia	57	93	9	159
Saksamaa	63	144	10	217
Venemaa	27	57	141	225
Läti	7	23	75	105
Muud riigid	103	66	38	207
Kokku:	744	541	284	1569



- Uuring viidi läbi personaalsete intervjuudena PAPI meetodil (*Paper and Pencil Interviewing*). Ühe intervjuu keskmine pikkus oli 20 minutit. Intervjuu tegemisel kasutati vajadusel vastuste kaarte.
- Küsitlus toimus soome, inglise, vene ja saksa keeles.
- Nii paberankeetide täitmise kui ka sisestamise kvaliteet tagati järgmiste meetmetega:
 - pärast igakuist küsitlusperioodi lõppu kontrollis **paberankeetide täitmist visuaalselt** TNS Emori tootmise projektijuht;
 - visuaalselt kontrollitud paberankeetid sisestati spetsiaalse sisestusprogrammi abil. Sisestusprogramm töötati välja tarkvara Ci3 abil;
 - sisestusprogrammis teostati täidetud ankeetide kvaliteedi **mehaaniline kontroll** – programmi programmeeriti filtreid, tsükleid, vastuste vahemikke ja vastuste loogilisuse kontrole. Eelviidatud meetmed aitavad vältida ka sisestusvigu. Võttes aluseks ankeetide numbrid, välistab programm ka ankeedi korduva sisestamise.
- Küsitlustöös osales 10 vastava ettevalmistuse saanud ASi Emor küsitlejat.
- 2014. aastal ja 2015. aasta jaanuaris olid küsitlusperioodid järgnevad: 24. jaanuar – 30. jaanuar, 17. veebruar – 25. veebruar, 08. märts – 15. märts, 09. aprill – 16. aprill, 15. mai – 22. mai, 10. juuni – 18. juuni, 6. juuli – 15. juuli, 25. august – 31. august, 16. september – 23. september, 22. oktoober – 29. oktoober, 21. november – 28. november, 11. detsember – 20. detsember, 5. jaanuar – 8. jaanuar 2015.
- Kruiisireisijate intervjuueerimine toimus mai-, juuni-, juuli- ja augustikuu küsitlusperioodidel.



Küsitluse koht	
sadam	744
lennujaam	541
Ikla piiripunkt	135
Narva piiripunkt	117
rongijaam	24
Mujal	8

Küsitluse kuu	
jaanuar	74
veebruar	92
märts	123
aprill	135
mai	144
juuni	142
juuli	184
august	181
september	178
oktoober	115
november	106
detsember	95

Küsitluse nädalapäev	
esmaspäev	186
teisipäev	238
kolmapäev	281
neljapäev	173
reede	224
laupäev	203
pühapäev	264

Küsitluse toimumise kellaeg	
kuni 12.00	369
12.00 - 14.00	309
14.00 - 17.00	455
peale 17.00	415

Ilm küsitluse päeval	
tuuline	603
külm	298
päikseline	711
vihmane	281
pilvine, kuiv	458



- Käesolevas aruandes on andmed kaalutud järgmiste kaalumismetoodikate kohaselt:

I kaalumismetoodika:

- Alates 2004. aasta 1. maist on riikliku statistikana kasutatav ööbimiste arv Tallinna ametlikes ööbimiskohtades. Riiklikule statistikale on lisatud Tallinnas tasuta majutunud ning ühepäevakülastajad (proportsioonid riikide lõikes vastavalt Tallinna väliskülastajate uuringu 2014. a tulemustele).

II kaalumismetoodika:

- Lisaks riiklikule statistikale ning Tallinna väliskülastajate uuringu 2014 tulemustele Tallinnas tasuta majutatute ning ühepäevakülastajate osas on kaalumisel arvestatud ka Tallinna sadama statistikat kruisireisijate kohta.
- Võrreldavuse eesmärgil on käesolevas aruandes tulemused esitatud I kaalumismetoodikat kasutades, kuid hinnangud üldkogumile (st hinnangud Tallinna väliskülastajate arvule ja riikidevahelisele proportsioonile) on esitatud II kaalumismetoodikat kasutades.
- Järgnevalt on esitatud tabelitena üldarvud, mis on võetud andmete kaalumisel aluseks (II metoodika).

Andmete kaalumine (2)



MAJUTATUD VÄLISTURISTIDE ARV, 2014. a (Eesti Statistikaameti andmetel)					
	2014 I kv	2014 II kv	2014 III kv	2014 IV kv	KOKKU
Soome	120051	180643	195060	168291	664045
Rootsi	7546	13872	16673	11806	49897
Norra	4741	8535	8647	8557	30480
Suurbritannia	5649	11086	12641	9838	39214
Saksamaa	5065	27062	38886	8636	79649
Venemaa	58604	40600	36903	40947	177054
Läti	8668	11163	10917	12607	43355
Muud riigid	37990	98510	133096	58711	328307
Kokku:	248314	391471	452823	319393	1 412 001

HINNANG TALLINNA VÄLISKÜLASTAJATE ÜLDARVULE 2014. a, ÖÖBIMINE (kruisita)			
	tasulises+ tasuta majutatud	ühepäevakülastajad	KOKKU
Soome	746118	993085	1739203
Rootsi	57419	29579	86998
Norra	36416	5586	42002
Suurbritannia	49954	9303	59257
Saksamaa	94820	9607	104427
Venemaa	246593	111307	357900
Läti	69703	29167	98870
Muud riigid	404818	135660	540478
Kokku:	1705841	1323294	3029135

Andmete kaalumine (3)



HINNANG VÄLISKÜLASTAJATE ÜLDARVULE 2014. a, SESOONSUS (ilma kruisita)					
	I kvartal	II kvartal	III kvartal	IV kvartal	KOKKU
Soome	314426	473123	510882	440772	1739203
Rootsi	13157	24187	29070	20584	86998
Norra	6533	11761	11916	11792	42002
Suurbritannia	8536	16752	19103	14866	59257
Saksamaa	6641	35481	50982	11323	104427
Venemaa	118463	82070	74596	82771	357900
Läti	19767	25457	24896	28750	98870
Muud riigid	62541	162173	219111	96653	540478
Kokku:	550064	831004	940556	707511	3029135

Kaalutud ja kaalumata valimite võrdlus 2014, kruisita						
	Hinnang üldkogumile	% üldkogumist	kaalutud tulemused	% kaalutud valimist	kaalumata tulemused	% kaalumata valimist
Soome	1739203	57%	901	57%	401	26%
Rootsi	86998	3%	45	3%	150	10%
Norra	42002	1%	22	1%	105	7%
Suurbritannia	59257	2%	31	2%	159	10%
Saksamaa	104427	3%	54	3%	217	14%
Venemaa	357900	12%	185	12%	225	14%
Läti	98870	3%	51	3%	105	7%
Muud riigid	540478	18%	280	18%	207	13%
Kokku:	3029135	100%	1569	100%	1569	100%

Lisa 3

Projekti meeskond



Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Karen Alamets, Kristina Lukk
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Annette Schultz, Lele Aak
Valimi koostaja:	Katre Seema
Küsitlustöö koordineerija:	Marju Kalve
Andmetöötlus:	Aivar Felding
Graafilised tööd:	Grete Maria Vürst

Kontaktinfo

Annette Schultz
TNS Emori uuringuspetsialist
Telefon: 626 8544
E-mail: annette.schultz@emor.ee

TNS Emor

Telefon: 626 8500
Faks: 626 8501
E-mail: emor@emor.ee
Aadress: A. H. Tammsaare tee 47, 11316 Tallinn



TNS Emor

Tallinna väliskülastajate uuring 2014

© TNS

