

# Tallinna väliskülastajate uuring 2014 ROOTSI JA NORRA

TNS Emor  
märts 2015



**TNS Emor**

Tallinna väliskülastajate uuring 2014

© TNS



[visittallinn.ee](http://visittallinn.ee)

# Sisukord

---

## 1

Sissejuhatus ja Tallinna väliskülastajate taust 3

---

## 2

Kokkuvõte põhitulemustest 8

---

## 3

Tallinna väliskülastajate reisi eesmärk ja marsruut 13

---

## 4

Tallinna väliskülastajate ööbimine ja majutus 17

---

## 5

Tallinna reisi kavandamine 22

---

---

## 6

Tallinna külastus 27

---

## 7

Lisad 42

---

# 1

## Sissejuhatus ja Tallinna välisküllastajate taust

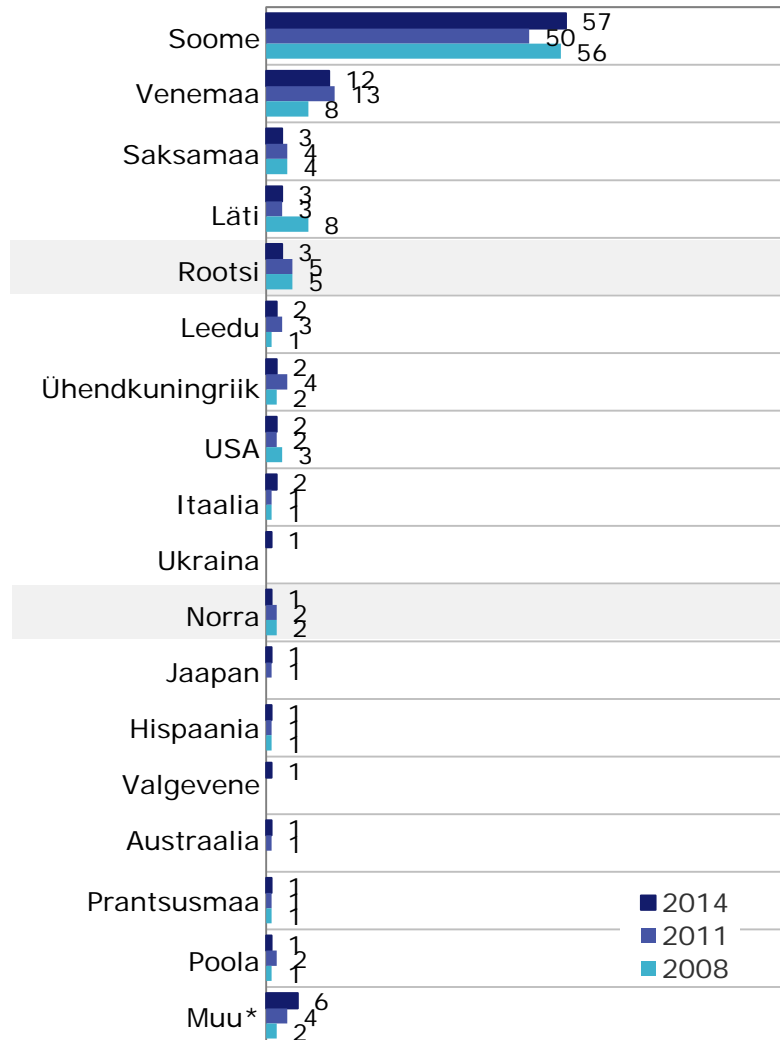




- Tallinna Ettevõtlusameti turismiosakonna tellimusel viiakse Tallinna välisküllastajate uuringut ühtse metoodikaga läbi juba alates 2002. aastast. Andmeid kogutakse läbivalt kogu vaatlusaasta jooksul maismaa piiripunktides, Tallinna sadamas, Tallinna lennujaamas ja Tallinna bussijaamas riigist lahkuvate 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 sihturgude kohta, sh kõigi välisküllastajate koondaruanne, Soome, Venemaa, Läti, Rootsi ja Norra, Suurbritannia ja Saksamaa turistide ning kruisituristide sihtrühmade analüüsi tulemused.
- **Käesolev aruanne kirjeldab Rootsist ja Norrast 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 välisküllastajate elukohariik

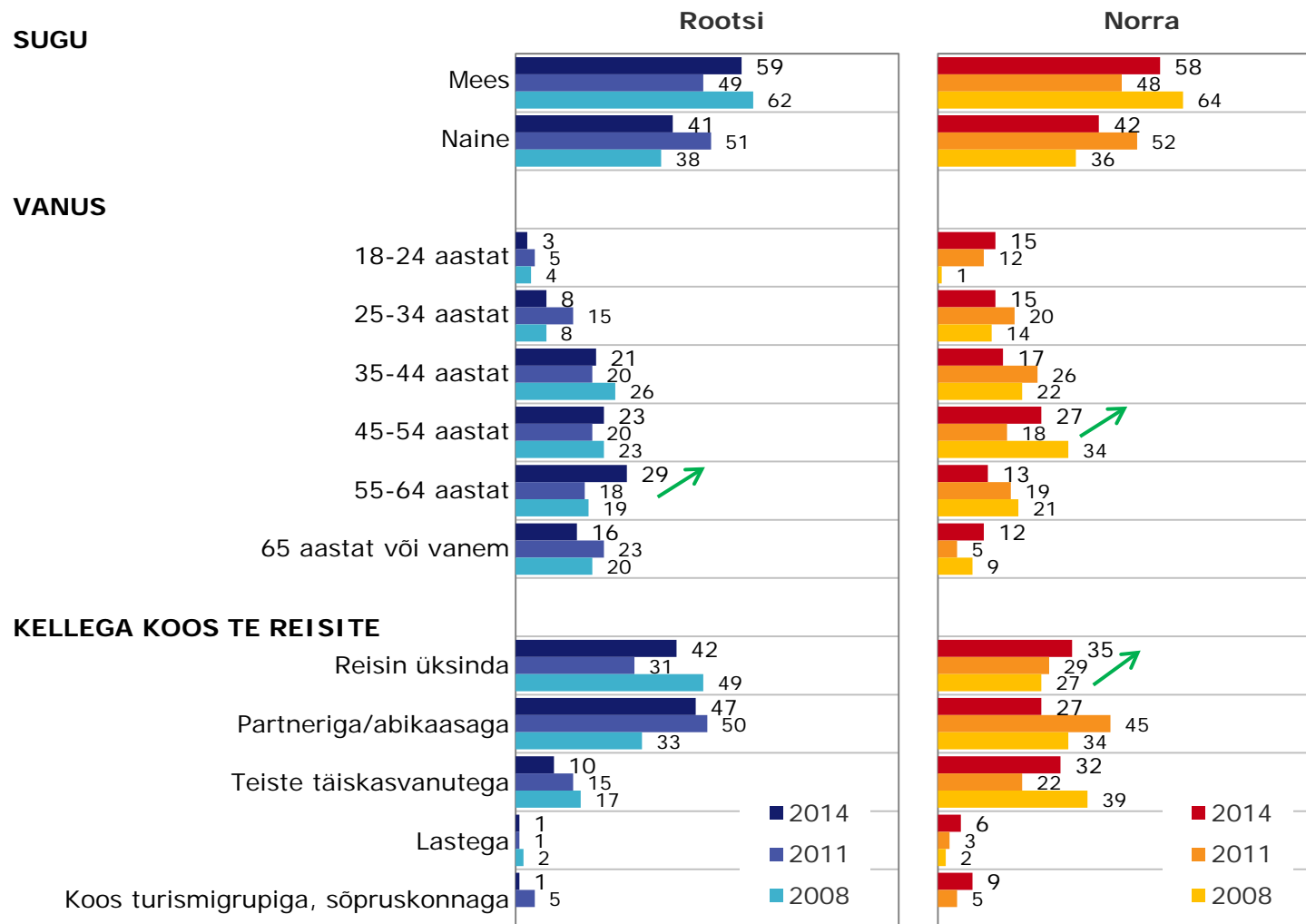
% Tallinna küllastajatest



# Rootsist ja Norrast saabunud välisküllastajate profiil (1)



% Tallinna küllastajatest (Rootsi n=150, Norra n=105)

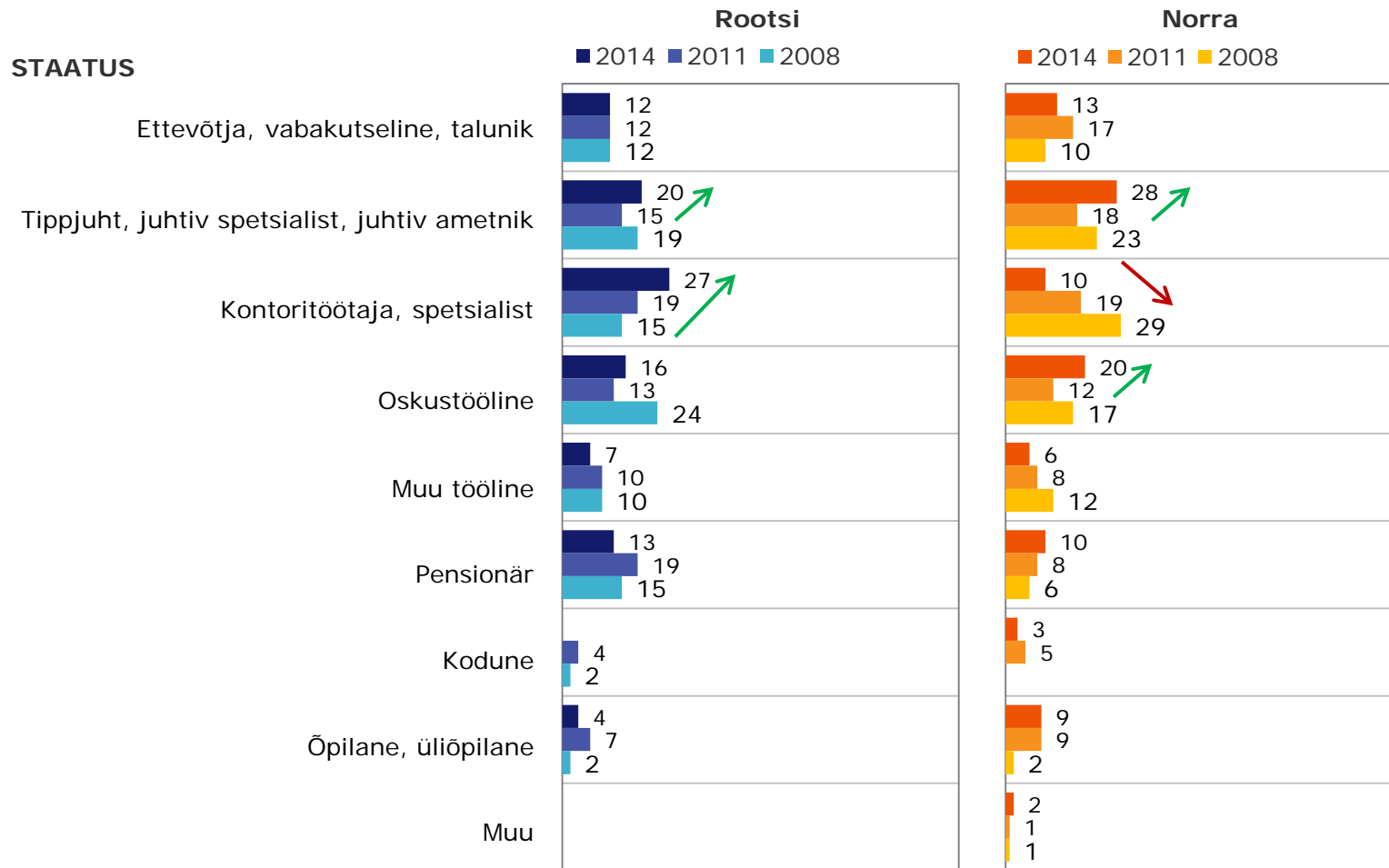


\*2011. aastal oli noorim vanusegrupp 15-24 aastat, 2014 on see 18-24 aastat.

# Rootsist ja Norrast saabunud välisküllastajate profiil (2)



% Tallinna küllastajatest (Rootsi n=150, Norra n=105)



# 2

## Kokkuvõte põhitulemustest





# Kokkuvõte (1)

## Rootsist pärit turist on pigem vanemaealine, kelle jaoks on see reis olulise tähtsusega



- Kokku oli 2014. aastal külastusi Rootsist ca 99 000, mis moodustab Tallinna väliskülastajatest (arvestamata kruisireisijaid) ca 3%. See osakaal on väiksem kui 2011. ja 2008. aastal.
- Võrreldes teiste riikidega on Tallinna külastavate Rootsi inimeste hulgas suhteliselt enam vanemaid, 55–64-aastaseid inimesi (29%) ja nende osakaal on võrreldes varasemate perioodidega oluliselt kasvanud. Keskmisest enam on ka neid, kes külastavad Tallinna üksi või partneri/abikaasaga; vähem on lastega reisijaid (paljudel on lapsed juba täiskasvanud) ja muu seltskonnaga reisijaid.
- Tallinn on reisi ainukeseks sihtkohaks 73% külastajate jaoks ning see näitaja ületab oluliselt riikide keskmist (51%). Muudesse sihtkohtadesse Tallinna kõrval jõutakse harva.
- Rootsi külalisi toovad Tallinnasse eelkõige kaks põhjust: pikem puhkusereis (34%) või töökohustused (23%); ootuspäraselt on tööreiside osakaal teiste riikidega võrreldes mõnevõrra kõrgem (riikide keskmine 13%). Võrreldes teistest riikidest tulnud külalistega on Rootsist tulnute hulgas kõige enam neid, kes on saanud reisi preemiaks töökoha poolt.
- Kui muudest riikidest tulnud külalised näevad oma puhkuseresi valdavalt lihtsalt väikse vaheldusena, siis Rootsist saabunud külaliste hulgas on oluliselt enam neid, kelle jaoks on tegemist tähtsuselt teise puhkusega (45% versus 20%). Kuna külaliste hulgas on palju vanemaealisi, on lähireisid olulisel kohal.
- Tallinnas ööbib igast kümnest linna külastajast ca 7 ja see ööbinute osakaal on kasvav. Samas on langenud Tallinnas veedetud ööde keskmine arv ja see näitaja jääb alla keskmise taseme (keskmiselt 2,3; Rootsi sihtrühmas 2,8→1,5). Vähenenud on ka mujal veedetud ööde arv, mistõttu võib eeldada, et reisi keskmine pikkus on langeva trendiga.
- Enamik Rootsist pärit külalistest (87%) ööbib Tallinnas olles majutusasutustes; kasvava trendiga on ööbimine hotellides, väheneb muude majutusettevõtete osatähtsus.
- Majutuse broneerimisel käituvad Rootsist tulnud külalised teiste riikide külalistega võrreldes tunduvalt erinevamalt – jätkuvalt eelistatakse broneeringu tegemist reisikorraldaja kaudu (keskmisega võrreldes ca kaks korda enam); interneti tähtsus broneeringute tegemisel on kaks korda väiksem kui reisibürool ja see ei ole muutunud.
- Keskmisega võrreldes on Rootsist tulnud külaliste puhul rohkem neid, kelle reisiotsus sünnib pikalt ette – vähemalt 3–4 nädalat enne saabumist või varem teevad otsuse enam kui 2/3 külastajatest. Lühema ajahorisondiga reisiplaneerijaid on vähem.
- Kõige enam on mõjutanud otsust linna külastamiseks soodsad reisipaketid. Kuigi vaid veidi enam kui neljandik külastajatest on öelnud, et nad ei ole märganud Tallinna tutvustavaid kampaaniaid, on nende mõju otsusele olnud siiski pigem väike.



## Kokkuvõte (2)

# Rootsist pärit külaline kulutab senisest vähem

- Reisiotsus Tallinna külastamiseks põhineb esmajoones enda varasemal kogemusel. Olulisel kohal infoallikana reisi eel on tuttavate ja sõprade soovitusel. Iga seitsmes külastaja otsib enne reisi infot ka reisiportaalidest, reisifoorumitest. Võrreldes keskmisega otsivad Rootsist pärit turistid enne reisi Tallinna kohta rohkem infot reisibüroode soovitudele tuginedes.
- Reisi ajal usaldatakse info osas samuti esmajoones siinseid sõpru-tuttavaid (26%), kuid see näitaja jääb ootuspäraselt oluliselt keskmisele alla (36%). Sõprade-tuttavate kõrval uuritakse Tallinna tutvustavaid brošüüre ja kohalike elanike soovitusi.
- Võrreldes teiste riikide keskmisega kasutatakse Rootsi (ja ka Norra) turistide poolt Tallinnas liikumiseks oluliselt rohkem taksot (52% *versus* 37%). Rootsist pärit külaliste hulgas on suurenenud ka autoga liiklejate osakaal, samas kui ekskursioonibusside roll turistide transpordis on muutumas vähem tähtsaks. Linnas jalgsi liikujate hulk on võrreldes eelmise perioodiga mõnevõrra vähenenud ja jääb keskmisele oluliselt alla (45% *versus* 79%). Kuigi kõige rohkem jõutakse vanalinna ja kesklinna piirkonda, on kasvanud ka muude sihtkohtade (Tallinna lähiümbrus, Nõmme, Kalamaja) külastamine.
- Peamisteks ettevõtmisteks Tallinnas on sarnaselt varasemate uuringutega sisseostude tegemine, kohvikute/restoranide külastamine ning jalutuskäik linnas. Positiivse trendina võib välja tuua ilusalongide külastamise, mida külastatakse üha enam. Üldplaanis võib öelda, et turistid on oma tegemistes olnud üha aktiivsemad.
- Sarnaselt eelmise perioodiga on külastajate üldmulje Tallinnast väga hea (keskmine hinnang 8,9) ning keskmisest pisut kõrgem. Kõiki linna iseloomustavaid maineomadusi hinnatakse 4-pallisel skaalal kõrgemalt kui 3,2 palli, seejuures on hinnangud võrreldes 2011. aastaga pea kõikide aspektide osas kasvanud. Kõige enam on paranenud hinnangud linna turvalisusele, ühistranspordi heale kättesaadavusele, hinnataseme soodsusele ja toodete/teenuste hinna-kvaliteedi suhtele.
- Kõikide riikide keskmisest antakse kõrgemaid hinnanguid linna atraktiivsele ööelule ja soodsatele hindadele. Keskmisest vaid pisut madalamalt hinnatakse aga rahvusvahelist transpordiühendust.
- Tallinna teeninduskultuur on Rootsist saabunud külaliste arvates võrreldes varasemate perioodidega oluliselt 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 pisut alla ka teiste riikide keskmisele. Langenud on kulutused kõikidele kulugruppidele.
- Üldiselt jäävad Rootsist tulnud külalised oma Tallinna-reisiga väga rahule ja 42% sai isegi ootusi ületava kogemuse. Samas on täiesti kindel kavatsus uuesti Tallinnasse tulla vaid pooltel külastajatest (suur osakaal on tõenäoliselt juba korduvkülastajad). 58% külastajatest julgeksid Tallinna reisisihtkohana täiesti kindlalt ka sõpradele-tuttavatele soovitada (keskmine tase: 79%).

# Kokkuvõte (3)

## Norrast pärit külaline planeerib reisi pikalt ette ja jääb kauemaks



- Kokku oli 2014. aastal külastusi Norrast ca 42 000, mis moodustab Tallinna väliskülastajatest (arvestamata kruisireisijaid) vaid ca 1%.
- Võrreldes teiste riikide keskmise sotsiaal-demograafilise taustaga on Tallinna külastavate Norra inimeste hulgas mõnevõrra enam mehi, 45–54-aastaseid ja koos turismigrupiga reisivaid inimesi. Siiski on kasvanud ka üksinda reisijate osakaal.
- Tallinn on reisi ainukeseks sihtkohaks 62% külastajate jaoks ning kuigi see näitaja ületab oluliselt riikide keskmist (51%), on tegemist langeva trendiga. Tallinna kõrval on oluliselt kasvanud muude sihtkohtade külastamine.
- Norrast saabunud külalisi toovad Tallinnasse eelkõige samad kaks põhjust, mis Rootsi külalisi: pikem puhkusereis (40%) või töökohustused (28%); ootuspäraselt on tööreiside osakaal teiste riikidega võrreldes mõnevõrra kõrgem (riikide keskmine 13%). Võrreldes teistest riikidest tulnud külalistega on Norrast tulnute hulgas ka enam neid, kes on käinud siin mõnel teisel üritusel.
- Sarnaselt paljudest teistest riikidest tulnud külalistega näevad ka Norrast saabunud oma puhkusereisi valdavalt lihtsalt väikse vaheldusena.
- Tallinnas ööbib igast kümnest linna külastajast ca 9, kuid see ööbinute osakaal on kahanev (selle arvelt on kasvanud ööbimine Tallinna kõrval muudes sihtkohtades). Võrreldes enamiku teiste riikide külalistega, kelle puhul võib öelda, et reisirid on jäänud pigem lühemaks ja ööbimisi on vähem, on Norra külaliste reisirid pikenenud. Kui Tallinnas veedetud ööde arv on jäänud samaks, on kasvanud üldse kodust eemal veedetud ööde arv, mujal Eestis veedetud ööde arv ja ka teistes riikides/linnades veedetud ööde arv.
- Enamik Norrast pärit külalistest (85%) ööbib Tallinnas olles majutusasutustes. Kasvanud on ööbimine tuttavate juures, vähenenud on hotellide ja muude majutusettevõtete osatähtsus.
- Majutuse broneerimisel on oluliselt kasvanud interneti osatähtsus (44%→64%) ja see kanal on konkurentsituult kõige enam kasutatav. Reisibüroode roll on broneeringute tegemisel muutunud üha ebaolulisemaks (36% → 13%) (keskmisega võrreldes ca kaks korda vähem).
- Keskmisega võrreldes on Norrast tulnud külaliste puhul rohkem neid, kelle reisiotsus sünnib pikalt ette – vähemalt 3–4 nädalat enne saabumist või varem teevad otsuse enam kui 3/4 külastajatest (rohkem kui 9 nädalat varem isegi veerand külastajatest). Lühema ajahorisondiga reisiplaneerijaid on vähe.
- Kõige enam on mõjutanud otsust linna külastamiseks soodsad reisipaketid. Umbes pooled külastajatest on öelnud, et nad ei ole märganud Tallinna tutvustavaid kampaaniaid, ja seega on nende mõju otsusele olnud ebaoluline.



## Kokkuvõte (4)

# Norrast pärit külaline liigub taksoga ja on kriitilisem

- Reisiotsus Tallinna külastamiseks põhineb esmajoones sõprade/tuttavate soovitusel. Olulisel kohal infoallikana reisi eel on enda varasemad kogemused. Iga viies külastaja otsib enne reisi infot ka reisiportaalidest, reisifoorumitest.
- Reisi ajal usaldatakse info osas samuti esmajoones siinseid sõpru-tuttavaid (33%) ja see näitaja on sarnane keskmisele (36%). Sõprade-tuttavate kõrval kuulatakse ka majutusettevõtte personali ja kohalike elanike soovitusi.
- Võrreldes teiste riikide keskmisega kasutatakse Norra turistide poolt Tallinnas liikumiseks kõige enam taksot (73% versus 37%). Tõenäoliselt on taksoteenuse hinnatase Norrast pärit külastajate jaoks piisavalt madal just selle transpordiliigi eelistamiseks. Norra turistide hulgas on suurenenud aga ka teiste transpordiliikide, nt auto ja ühistranspordi kasutajate osakaal, samas kui ekskursioonibusside ja erabusside roll on muutumas ebaoluliseks. Ka linnas jalgsi liikujate hulk on võrreldes eelmise perioodiga mõnevõrra kasvanud ja ületab riikide keskmist (85% versus 79%). Kõige rohkem jõutakse vanalinna ja kesklinna piirkonda, muude suuremate Tallinna piirkondade külastamine on vähenenud.
- Peamisteks ettevõtmisteks Tallinnas on sarnaselt varasemate uuringutega kohvikute/restoranide külastamine, jalutuskäik linnas, sisseostude tegemine ning vaatamisväärsuste külastamine. Varasemast vähem külastatakse kultuuriüritusi, teatrit, kontserte, muuseume. Üldplaanis võib öelda, et turistid on oma tegemistes olnud üha vähem aktiivsemad.
- Võrreldes eelmise perioodiga on külastajate hinnang üldmuljele Tallinnast mõnevõrra nõrgenenud (8,6→8,2) ja jääb alla ka keskmisele tasemele (8,8). Samas hinnatakse kõiki linna iseloomustavaid maineomadusi 4-pallisel skaalal kõrgemalt kui 3,1 palli (kuigi hinnangud on võrreldes 2011. aastaga paljude aspektide osas nõrgenenud). Kõige enam on langenud hinnangud linnas ringiliikumise lihtsusele, öelu atraktiivsusele, ühistranspordi kättesaadavusele ja ilmale.
- Kõikide riikide keskmisest tasemest kõrgemaid hinnanguid antakse vaid soodsatele hindadele. Ülejäänud tegureid hinnatakse kas keskmisel tasemel olevaks või pisut madalamalt.
- Tallinna teeninduskultuur on Norrast saabunud külaliste arvates võrreldes 2011. aastaga jäänud pigem samale tasemele – paranenud on vaid teeninduskiirus.
- Tallinnas kulutatud summad ühe inimese kohta päevas on 2011. aastaga võrreldes küll pisut langenud, kuid on Venemaa turistide järel teisel kohal, ületades ka kõikide riikide keskmist. Kõige enam on langenud kulutused sisseostudele.
- Üldiselt jäävad Norrast tulnud külalised oma Tallinna-reisiga rahule ja 35% sai isegi ootusi ületava kogemuse. Täiesti kindel kavatsus uuesti Tallinnasse tulla on veidi enam kui pooltel külastajatest. 63% külastajatest julgeksid Tallinna reisisihtkohana täiesti kindlalt ka sõpradele-tuttavatele soovitada (keskmine tase: 79%).

# 3

## Tallinna välisküllastajate reisi eesmärk ja marsruut



# Tallinn reisisihtkohana



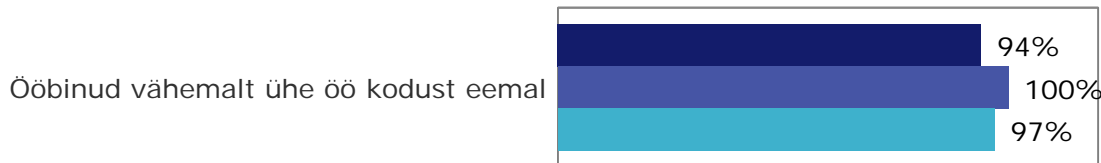
## Norra turistid külastavad rohkemaid sihtkohti

% kõikidest saabunud külastajatest, kes on veetnud vähemalt ühe öö kodust eemal,  
Rootsi, n=141; Norra, n=102

**Kas Te veedate vähemalt ühe öö eemal oma elukohast?**

Rootsi, n=150

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Norra, n=105

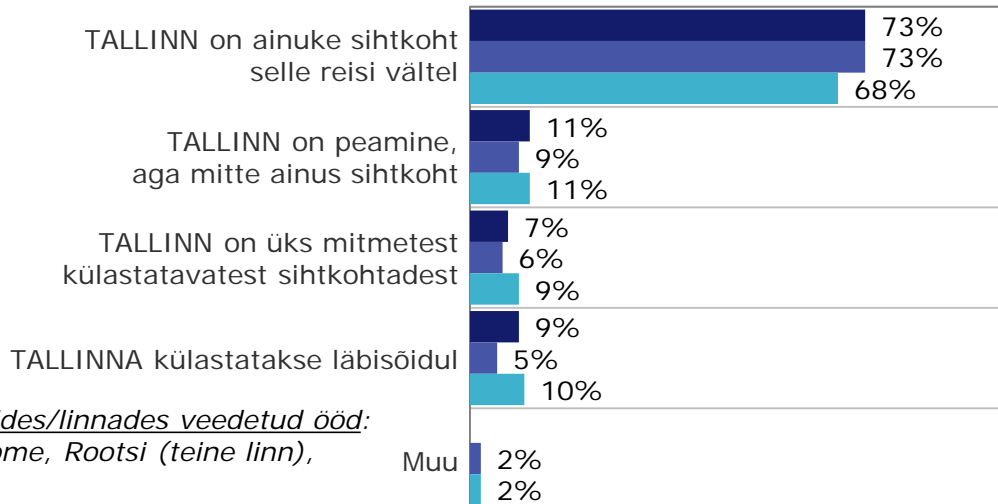
■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



**Milline järgnevatest kirjeldab kõige paremini Teie reisi marsruuti?**

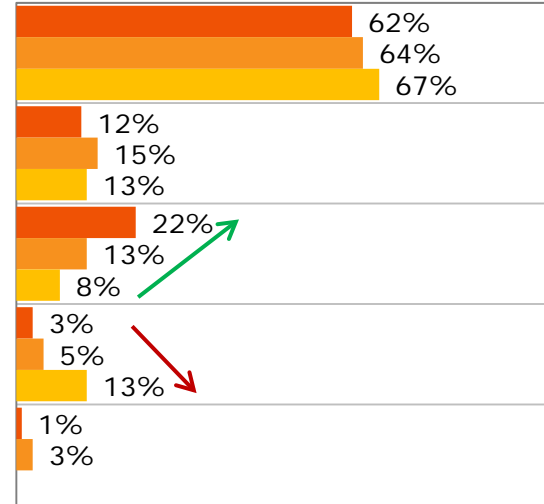
Rootsi, n=141

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Norra, n=102

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Teistes riikides/linnades veedetud ööd:

Rootsi: Soome, Rootsi (teine linn), Läti, Leedu.

Norra: Soome, Rootsi, Läti, Leedu.



**TNS Emor**

Tallinna väliskülastajate uuring 2014

© TNS



visittallinn.ee

# Reisi eesmärk

## Põhilistest eesmärkideks pikem puhkus või tööreis

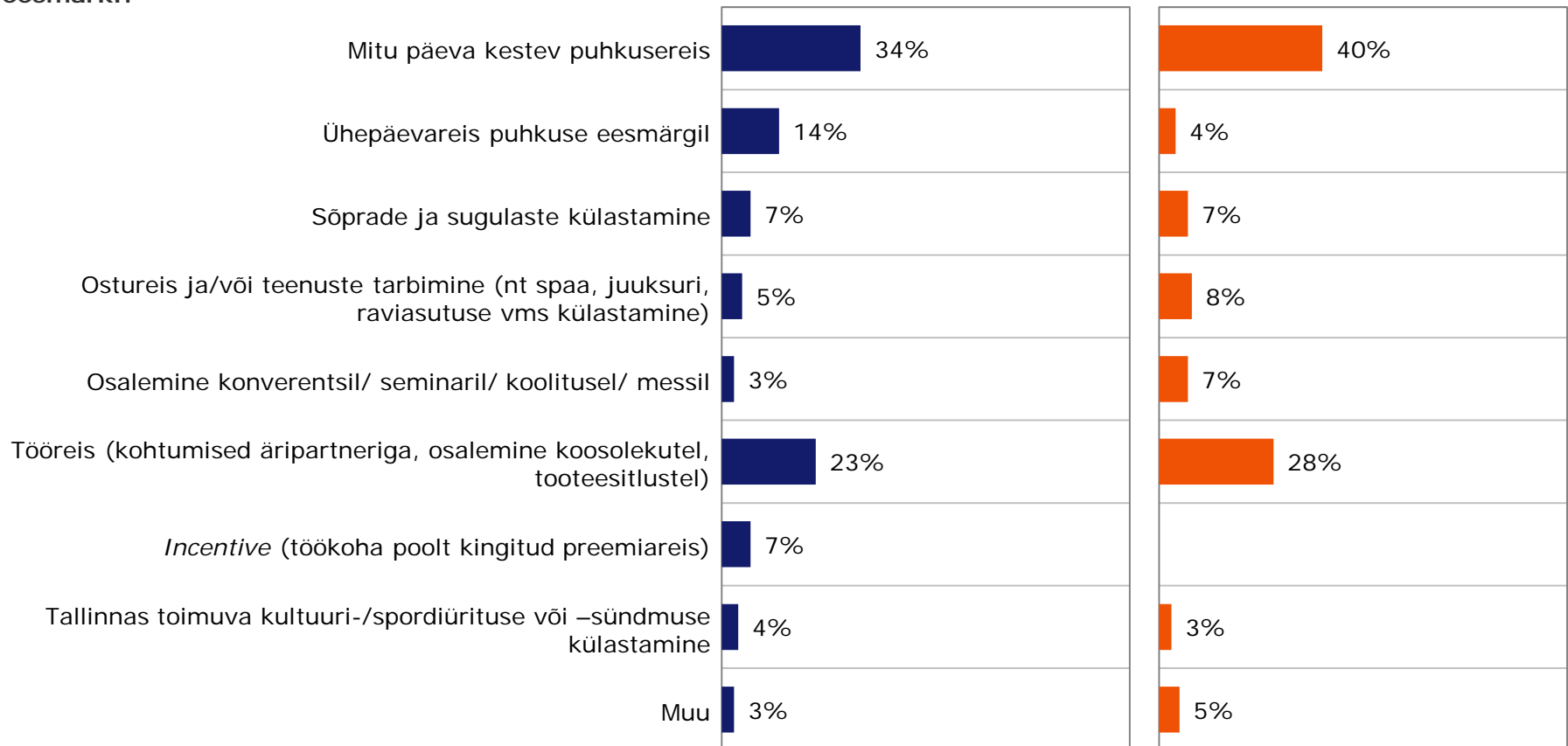
% kõikidest saabunud küllastajatest



Milline järgnevatest kõige paremini Teie reisi eesmärki?

Rootsi, n=150

Norra, n=105



# Puhkusereisi tähendus

## Rootsi turistide jaoks on Tallinna-külastus olulisem

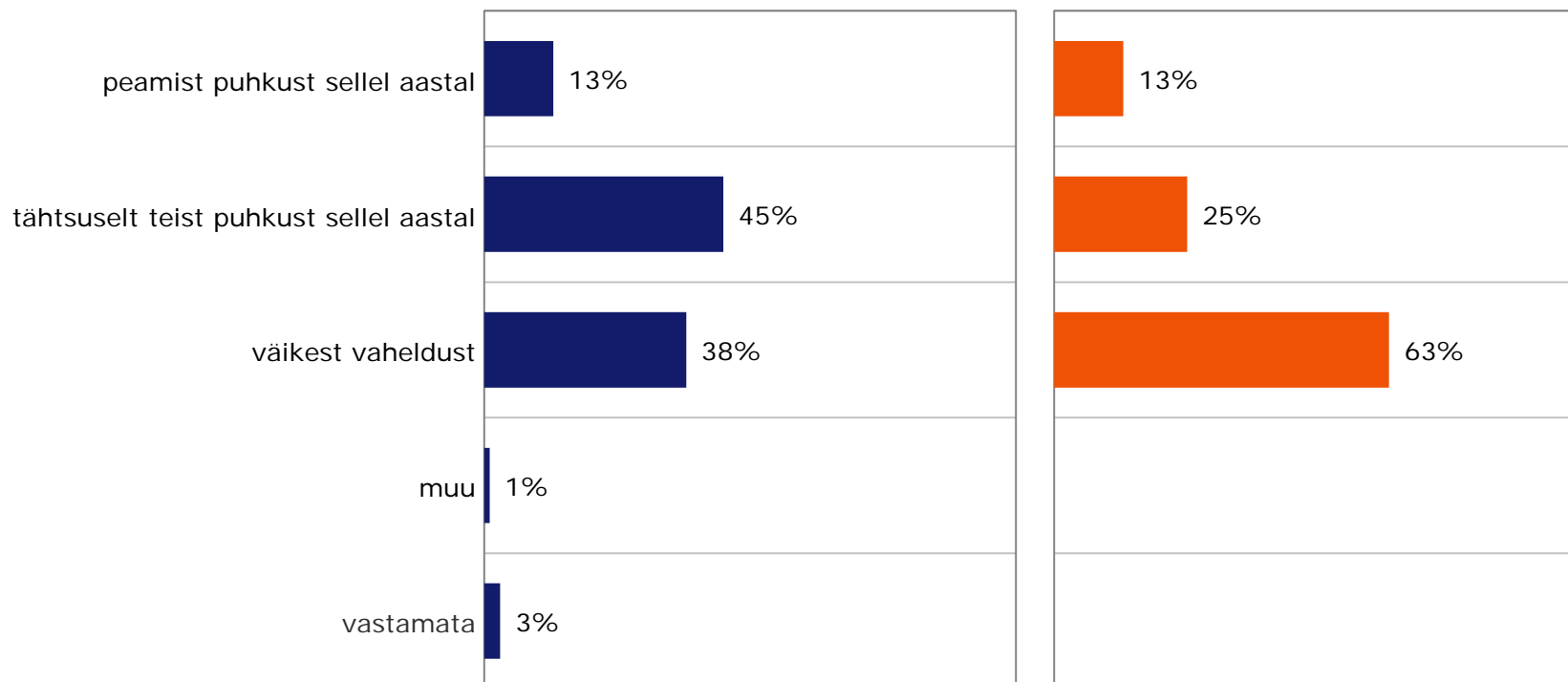
% Tallinna külastajatest, kes on mitmepäevasel puhkusel, külastavad sõpru ja sugulasi või kultuuri-/spordiüritust või -sündmust



Kas Te kirjeldaksite oma puhkust kui ...

Rootsi, n=67

Norra, n=52





# 4

## Tallinna välisküllastajate ööbimine ja majutus



# Ööbimine kodust eemal (1)



## Rootsi küllastajate seas on Tallinnas ööbimine suurenenud

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

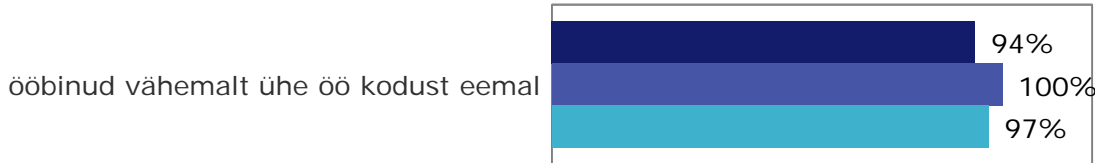
Kas Te veedate vähemalt ühe öö eemal oma elukohast?

Rootsi, n=150

Norra, n=105

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



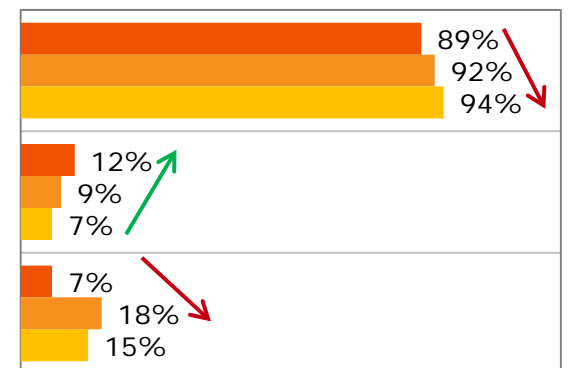
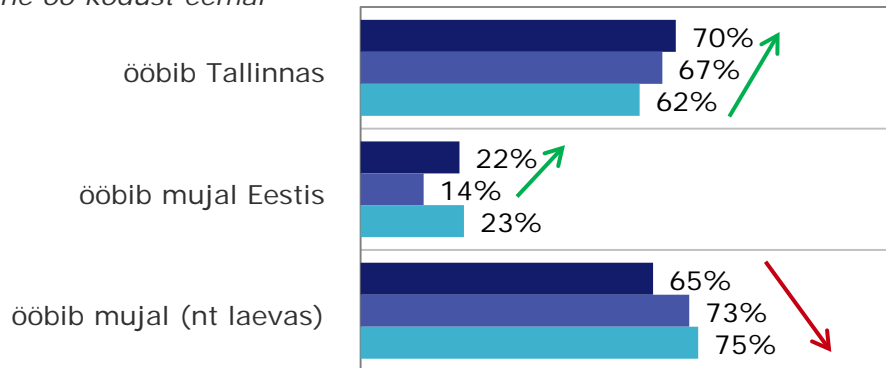
% kõikidest saabunud küllastajatest, kes on veetnud ühe öö kodust eemal

Rootsi, n=141

Norra, n=102

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

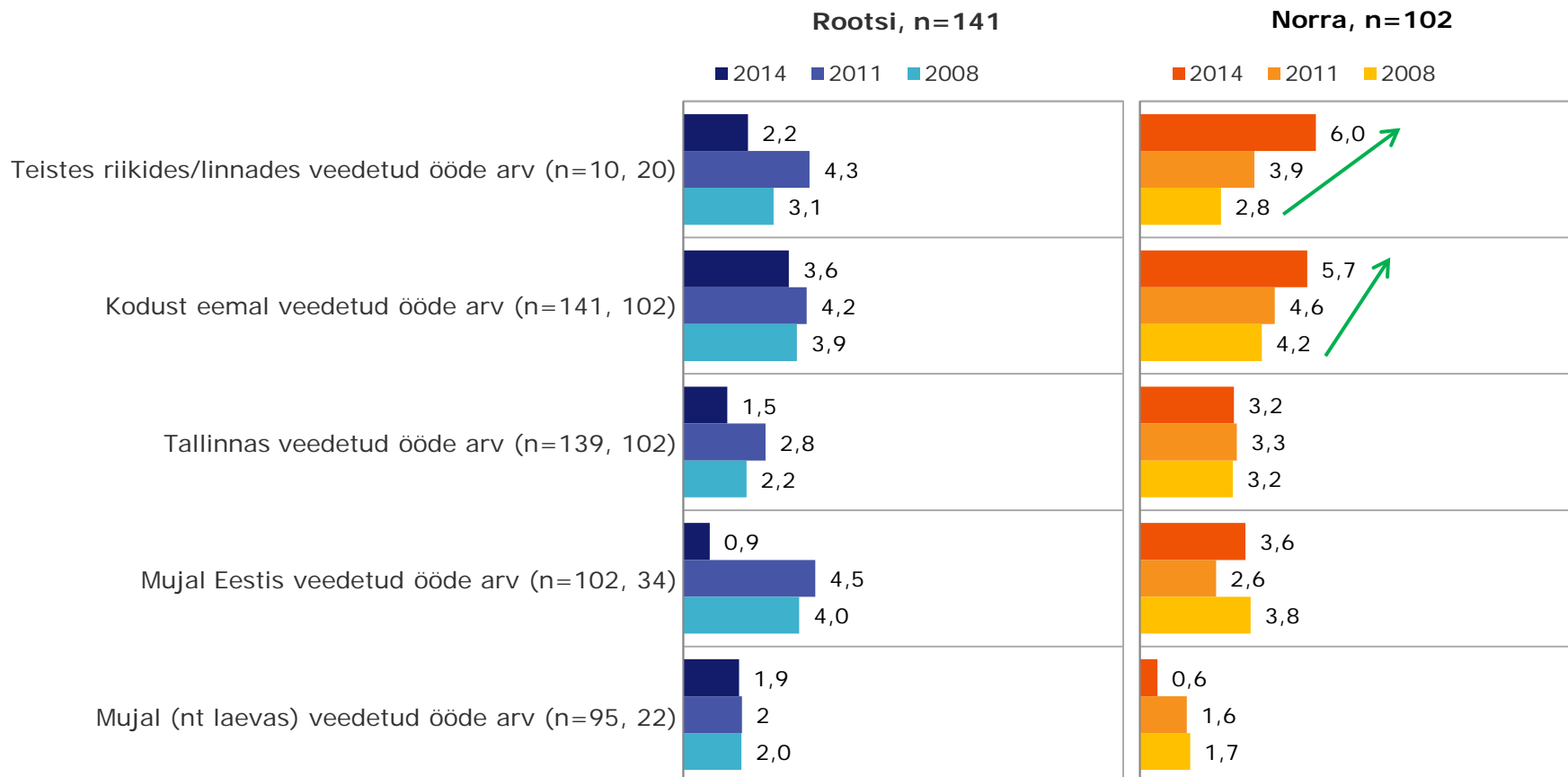


# Ööbimine kodust eemal (2)



## Rootsi turistide reisid on jäänud lühemaks, Norra pärit külalistel lähevad reisid aga pikemaks

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



# Ööbimine Tallinnas

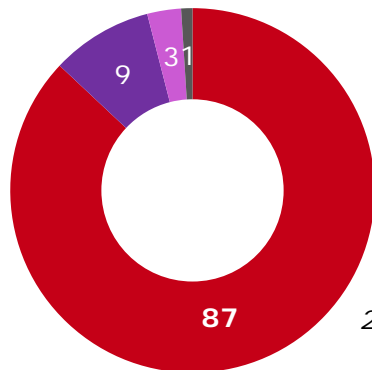
% Tallinna külastajatest, kes on vähemalt ühe öö veetnud Tallinnas



## Rootsi

Kus Te Tallinnas ööbisite? n=99

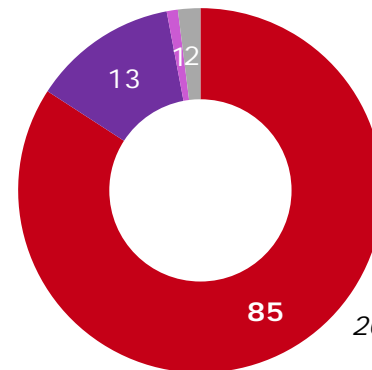
- Majutusettevõte
- Tuttavate/sugulaste juures
- Isiklik elamispind
- Muu
- Vastamata



2011: 89%

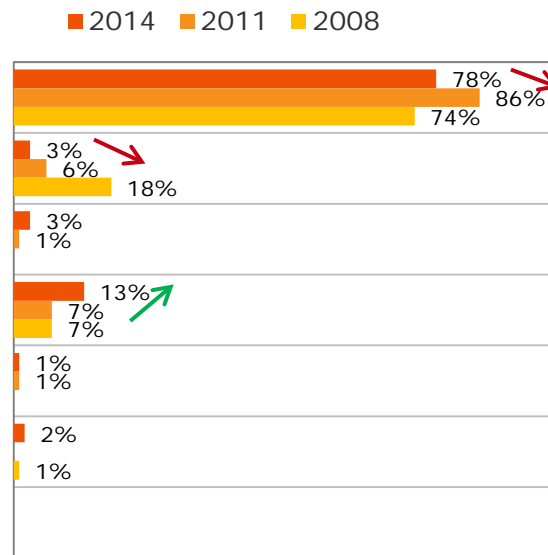
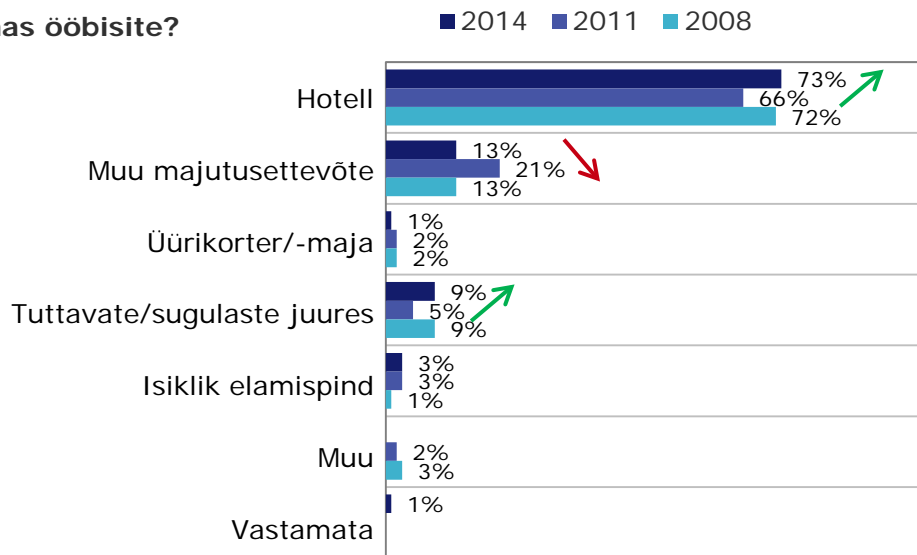
## Norra

Kus Te Tallinnas ööbisite? n=91



2011: 92%

## Kus Te Tallinnas ööbisite?



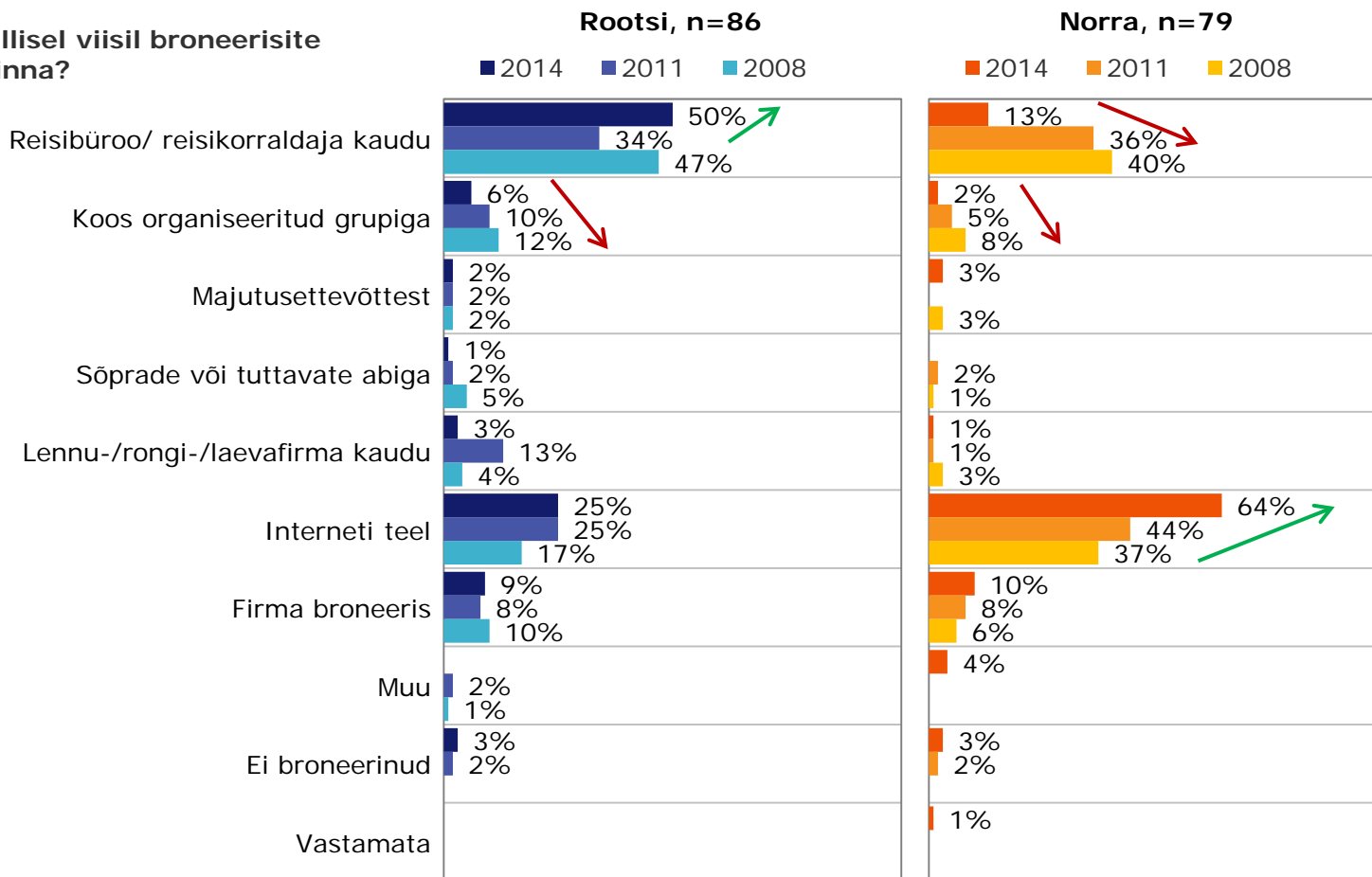
# Majutuse broneerimine



## Rootslased usaldavad reisibürood, norrakad eelistavad internetti

% Tallinna külastajatest, kes ööbisid vähemalt ühe öö mõnes Tallinna majutusasutuses

Kelle kaudu/millisel viisil broneerisite MAJUTUSE Tallinna?



# 5

## Tallinna reisi kavandamine



# Tallinnasse reisimise otsus

## Reisiotsus tehakse küllaltki pikka aega ette

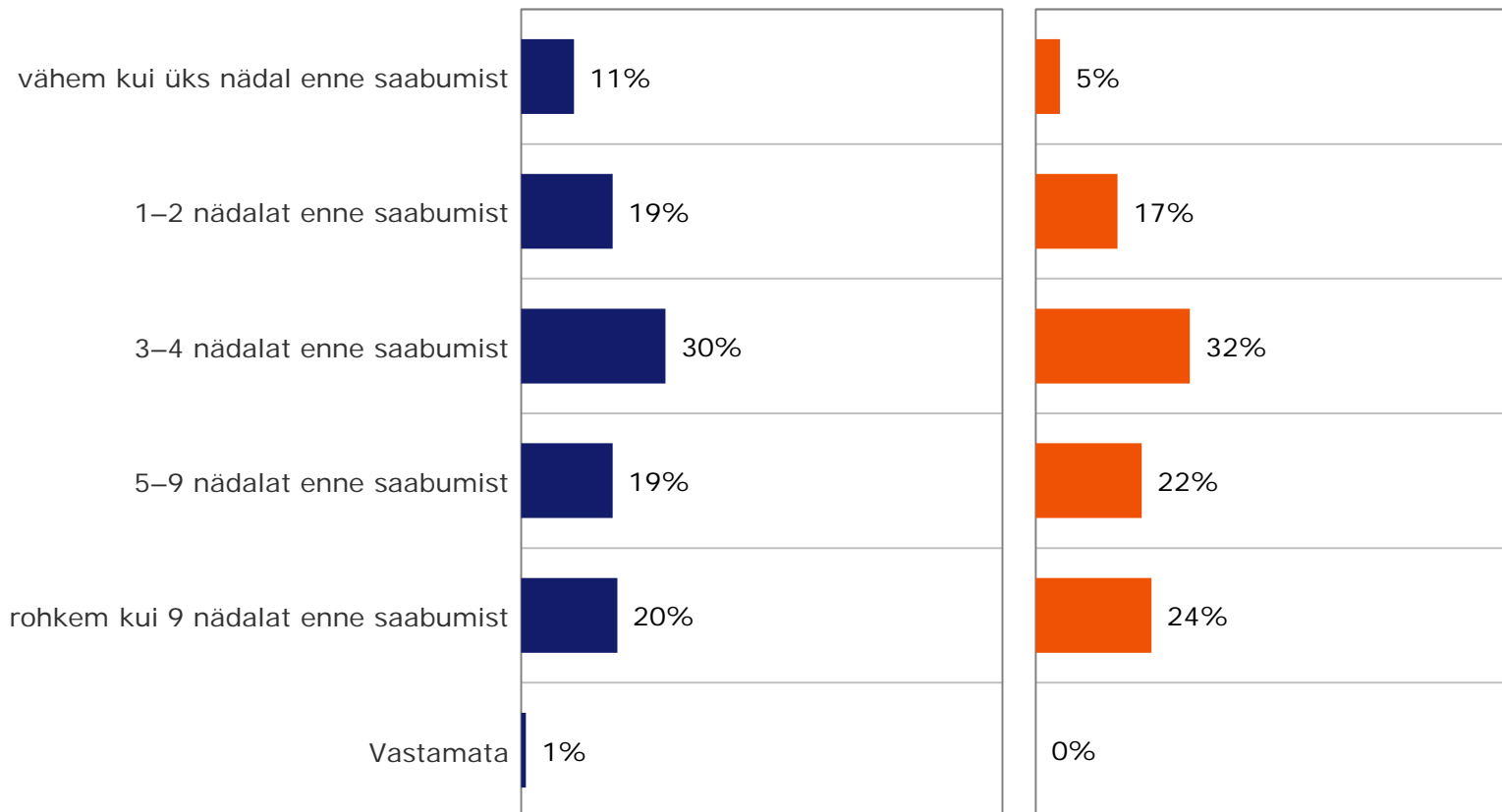
% Tallinna küllastajatest



Millal Te tegite otsuse reisisida Tallinnasse? Kas ...

Rootsi, n=150

Norra, n=105



# Tallinnasse reisimise otsust mõjutavad tegurid

## Soodne reisipakett mõjutab enim



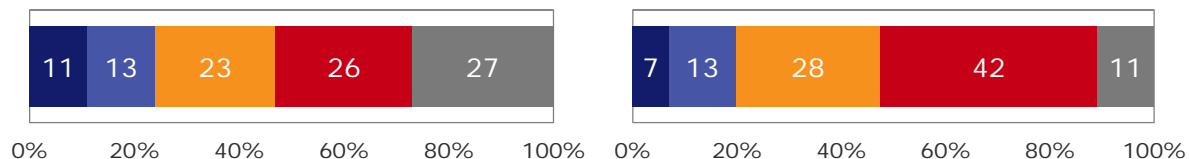
% Tallinna külastajatest, kes ei olnud tööreisil

Rootsi, n=115

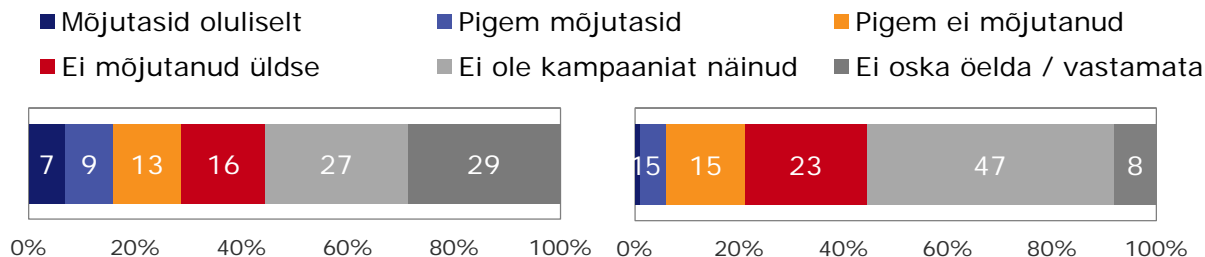
Norra, n=76

- Mõjutasid otseselt
- Pigem mõjutasid
- Pigem ei mõjutanud
- Ei mõjutanud üldse
- Ei oska öelda / vastamata

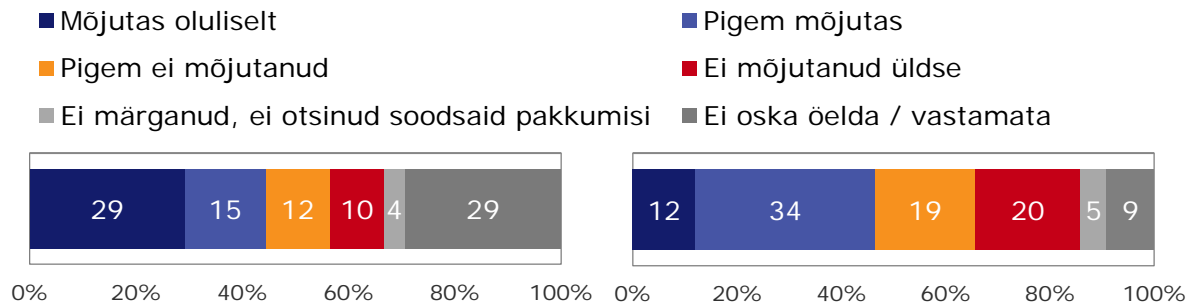
Kuivõrd mõjutasid Tallinnas toimuvad (kultuuri-/spordi-) üritused Teie otsust külastada Tallinna?



Kuivõrd mõjutasid Tallinna tutvustavad kampaaniad Teie otsust külastada Tallinna?



Kuivõrd mõjutas soodne reisipakett/ reisi maksumus Teie otsust külastada Tallinna?





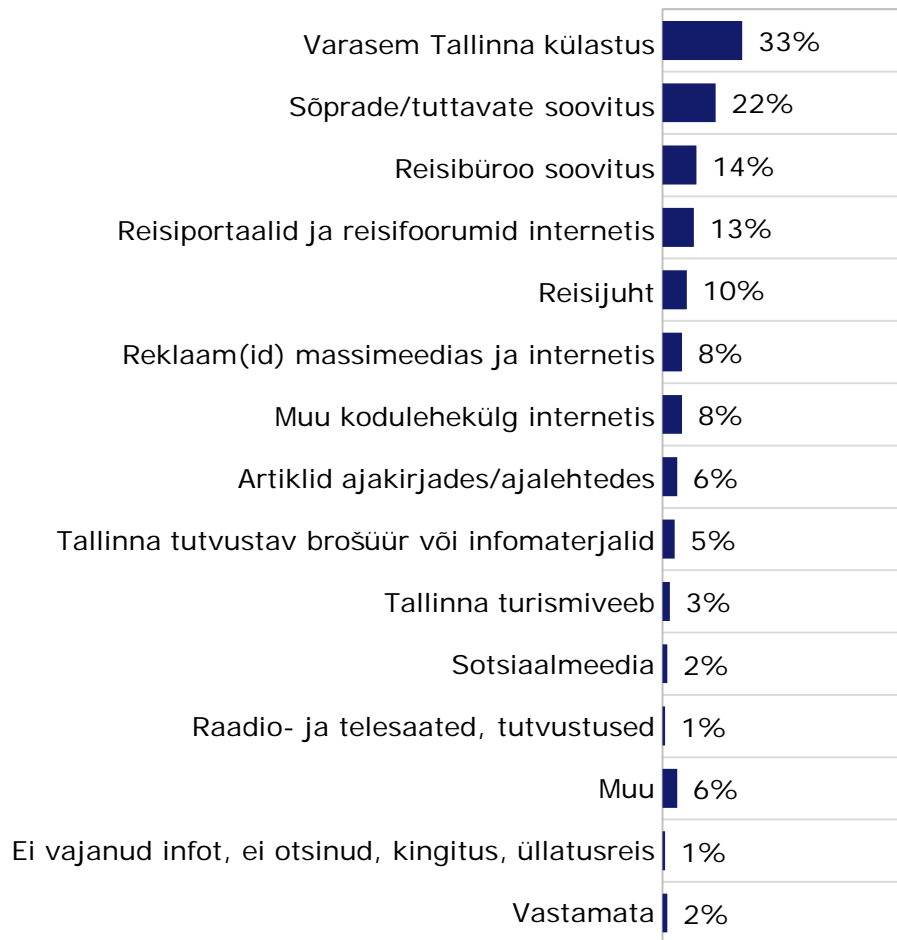
# Infoallikad Tallinna kohta enne reisi

## Infoallikad on riigiti sarnased

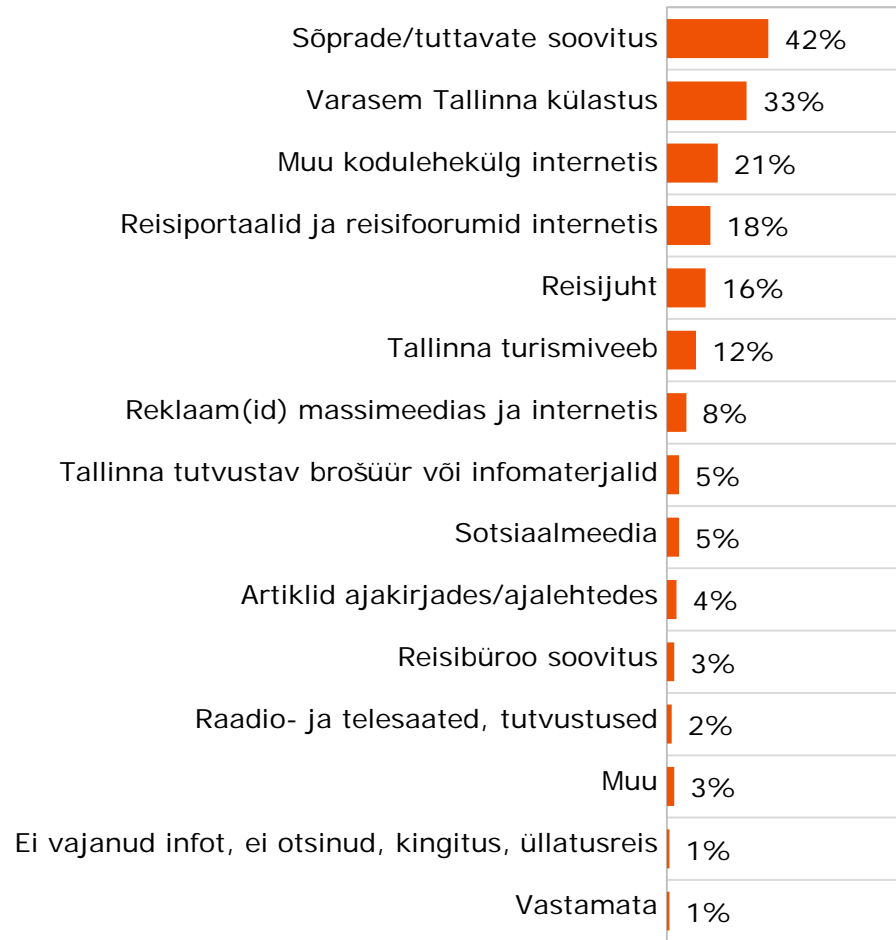
% Tallinna külastajatest



**Rootsi, n=150**



**Norra, n=105**



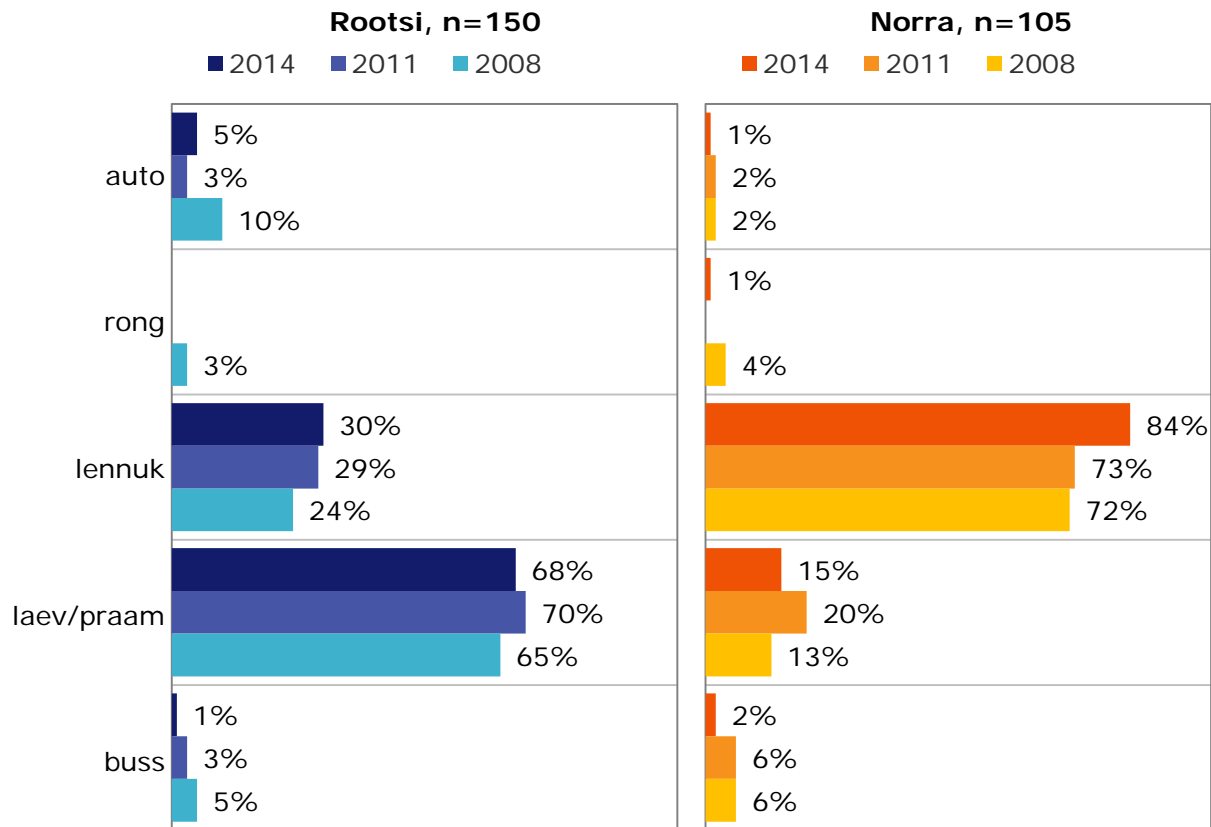
# Transport Tallinna saabumisel

## Rootsist tullakse laevaga, Norrast lennukiga



% Tallinna külastajatest

Millist transporti kasutasite reisimiseks Tallinna?



# 6

## Tallinna külastus



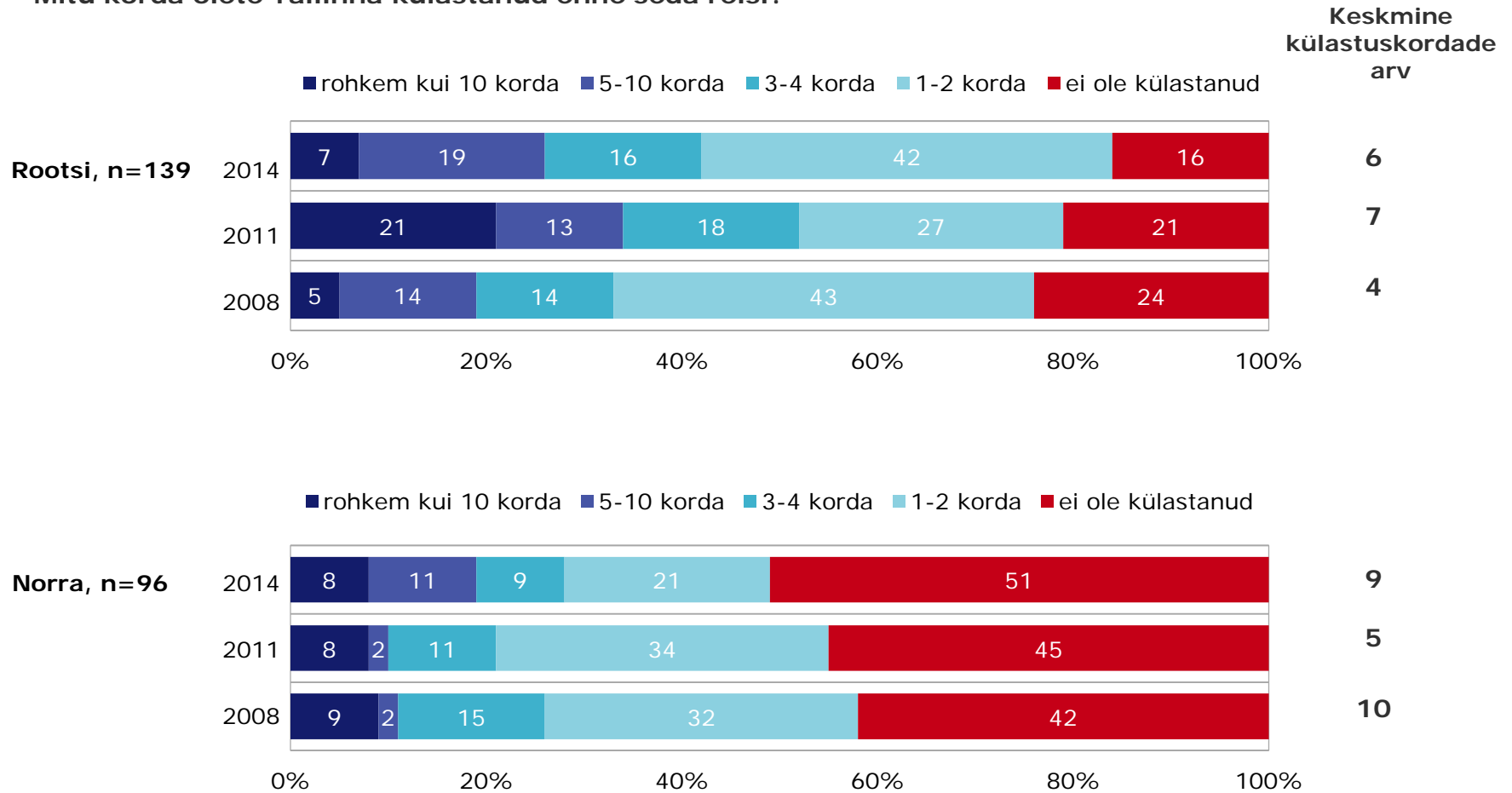
# Varasem Tallinna külastus



## Korduvkülastajate osakaal on rootslaste hulgas väga kõrge

% kõikidest Tallinna külastajatest, kes oskasid küsimusele vastata

### Mitu korda olete Tallinna külastanud enne seda reisi?



# Infoallikad Tallinna kohta reisi ajal

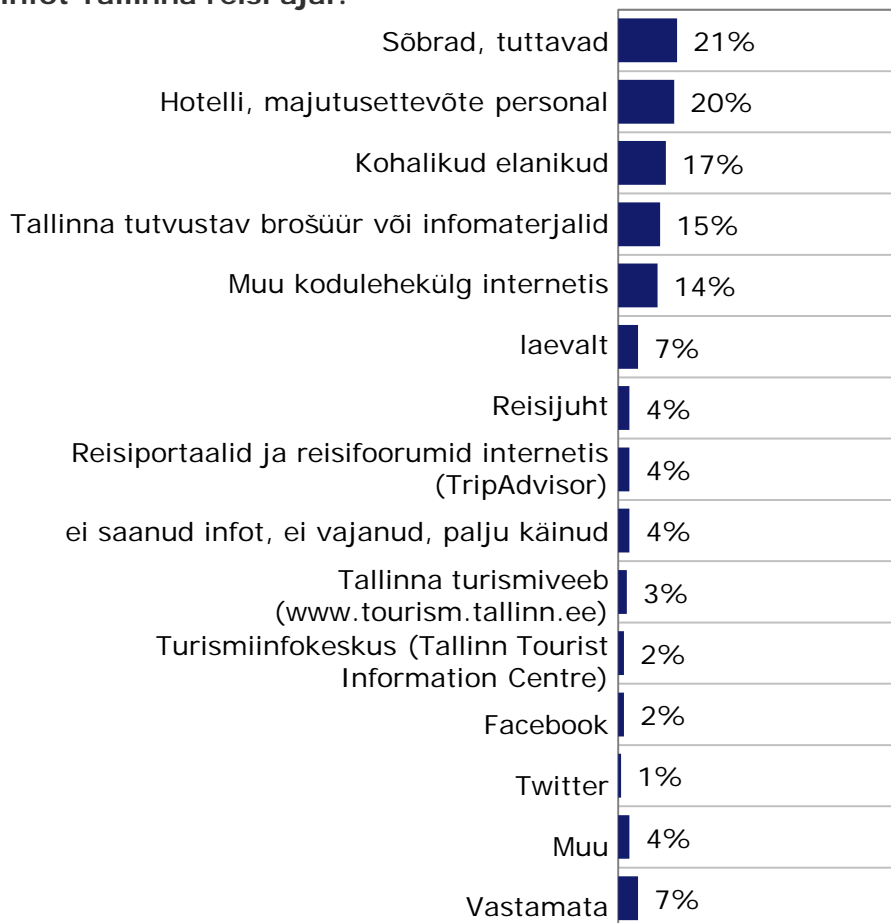
## Sõbrad-tuttavad on põhilised infoallikad



% Tallinna külastajatest

Millistest nimetatud allikatest saite infot Tallinna reisi ajal?

Rootsi, n=150



Norra, n=105



# Tallinna reisimuljete jagamine sotsiaalmeedias

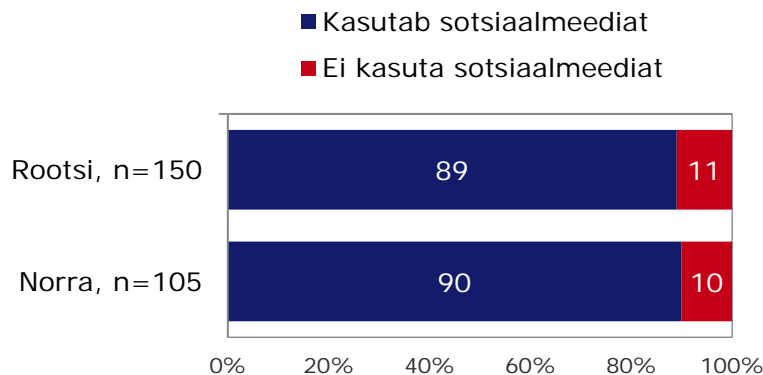


## Muljeid jagatakse pigem reisi ajal

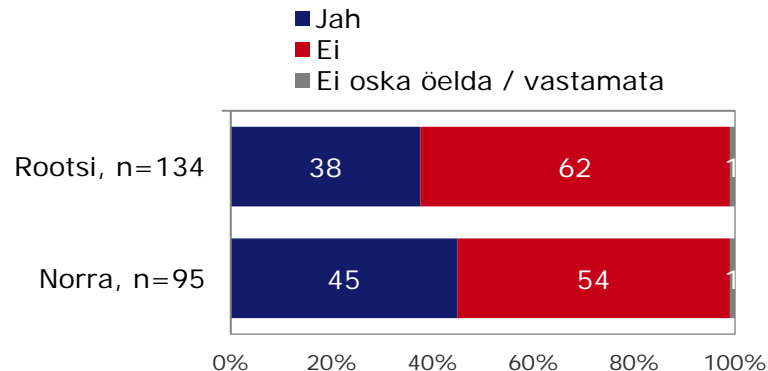
% kõikidest vastava sihtrühma külastajatest

% nendest, kes kasutavad sotsiaalmeediat

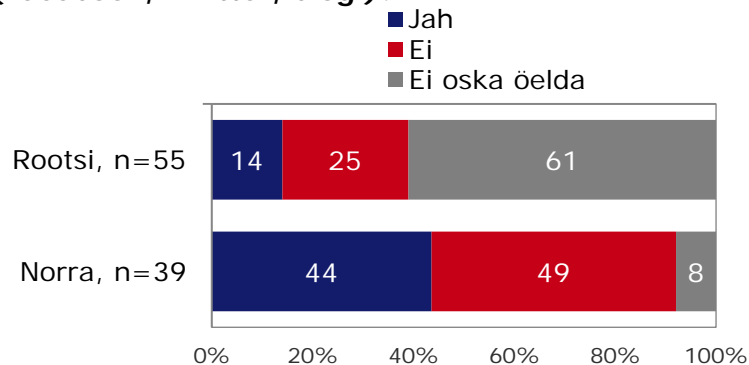
### Sotsiaalmeedia (Facebook, Twitter, blogid) kasutamine



### 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

## Ringiliikumiseks eelistatakse takso



% Tallinna külastajatest

Milliseid transpordivahendeid olete

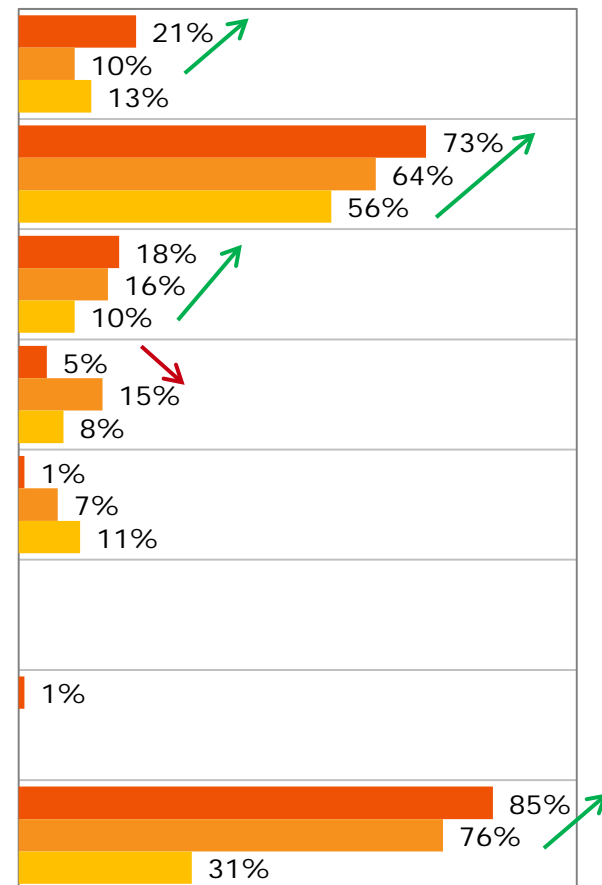
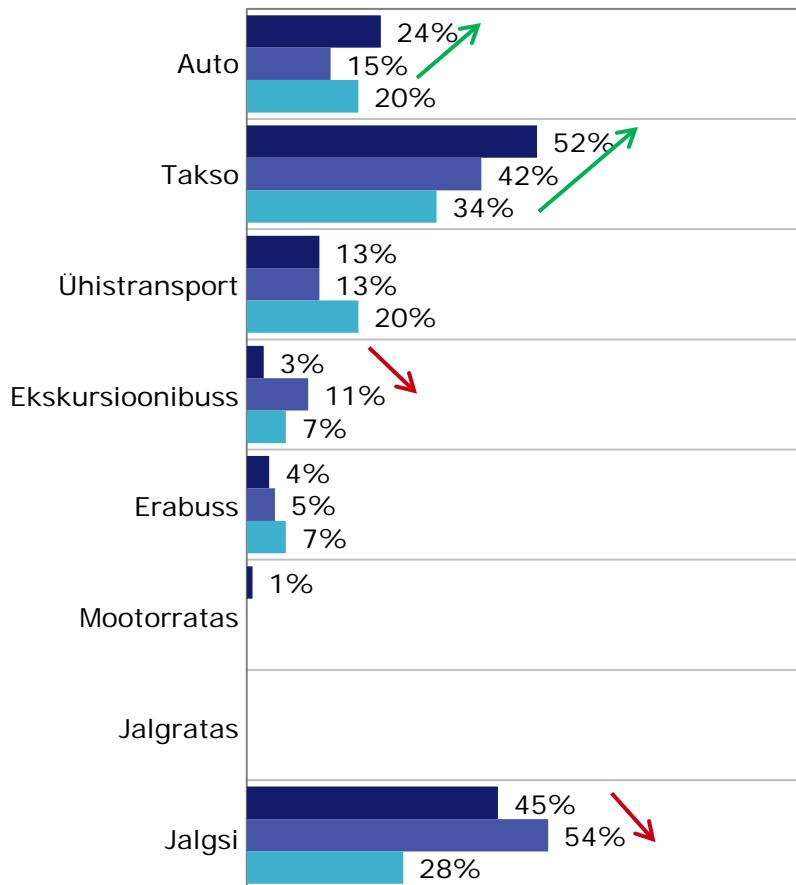
Tallinnas viibimise ajal kasutanud linnas liikumisel?

Rootsi, n=150

Norra, n=105

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



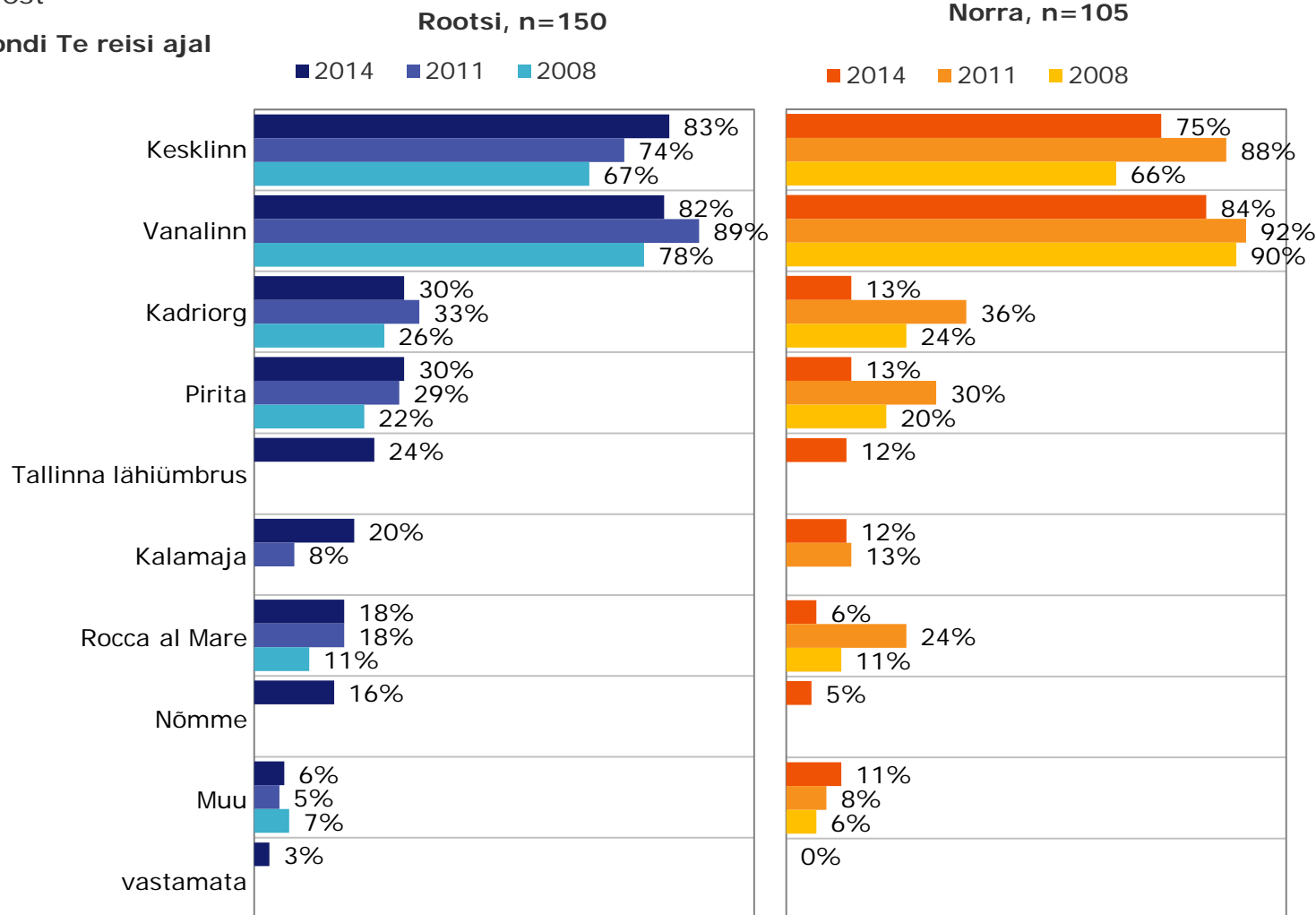
# Tallinnas külastatud piirkonnad

## Üha rohkem jõutakse ka väiksematesse piirkondadesse



% Tallinna külastajatest

Milliseid Tallinna piirkondi Te reisi ajal külastasite?





# Ettevõtmised Tallinnas

% kõikidest Tallinna küllastajatest



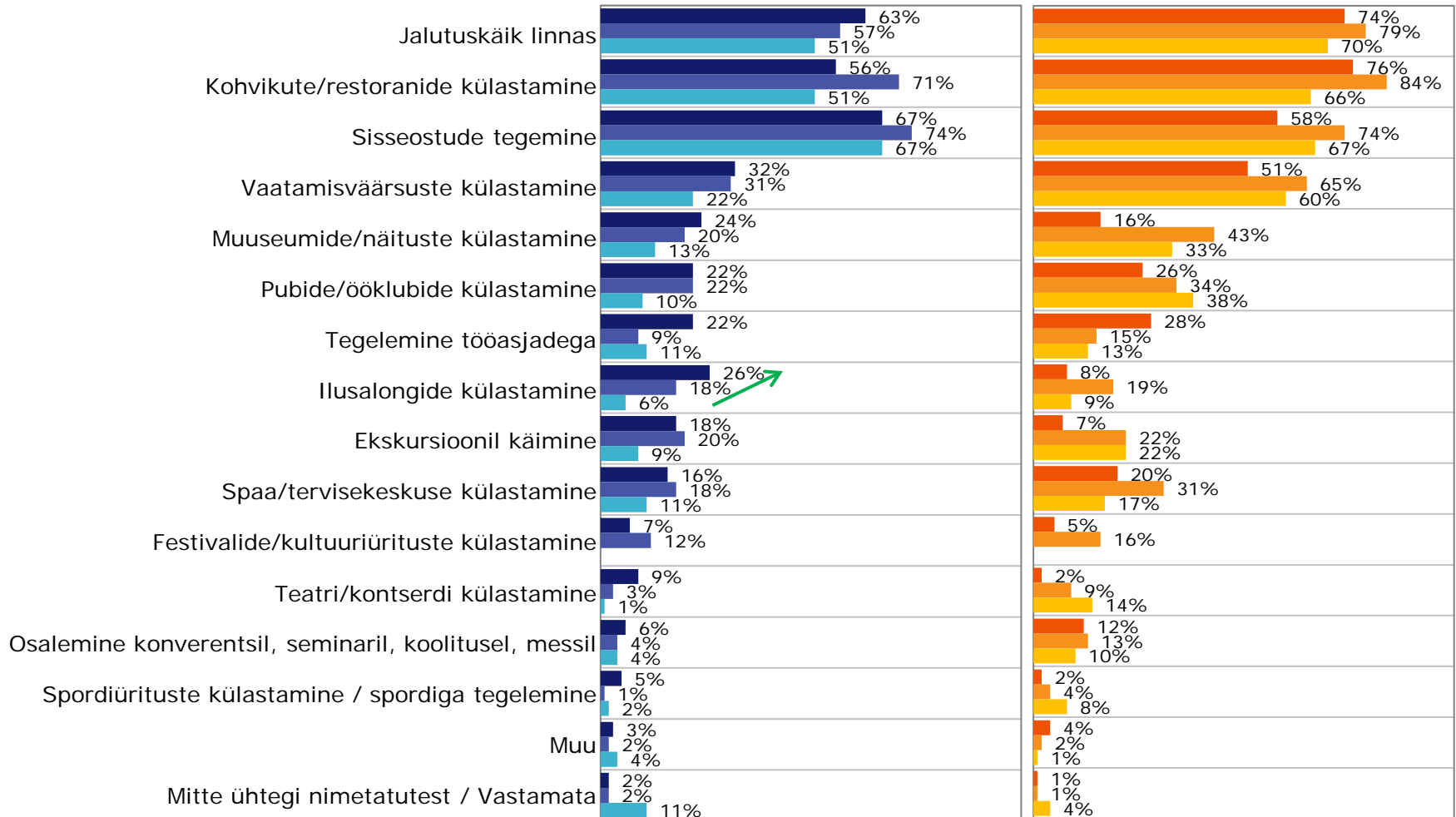
Mida järgnevas nimekirjas loetletust Tallinnas ette võtsite?

Rootsi, n=150

Norra, n=105

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



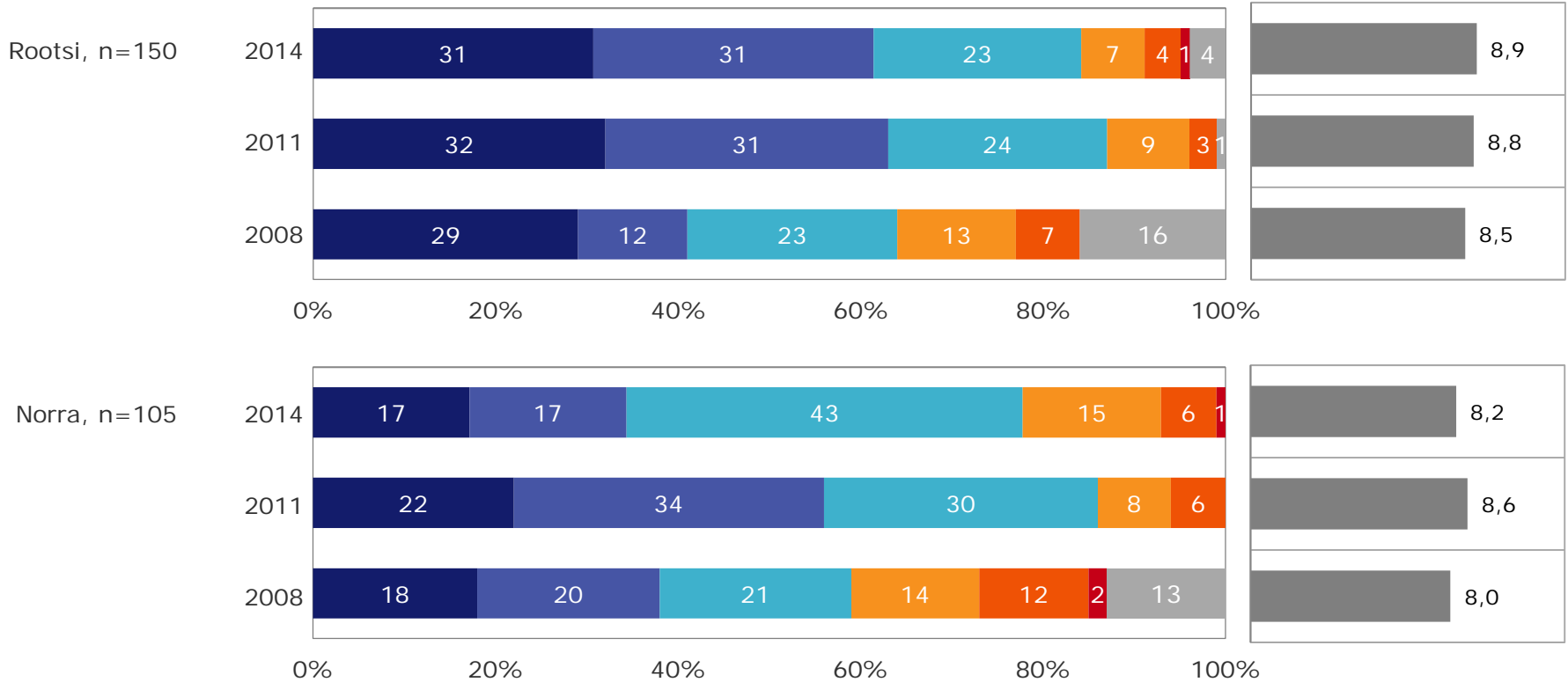
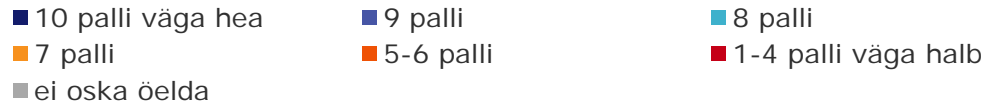
# Hinnang üldmuljele Tallinna reisist

## Üldmulje linnast on väga hea



% Tallinna külastajatest

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



# Tallinna maine

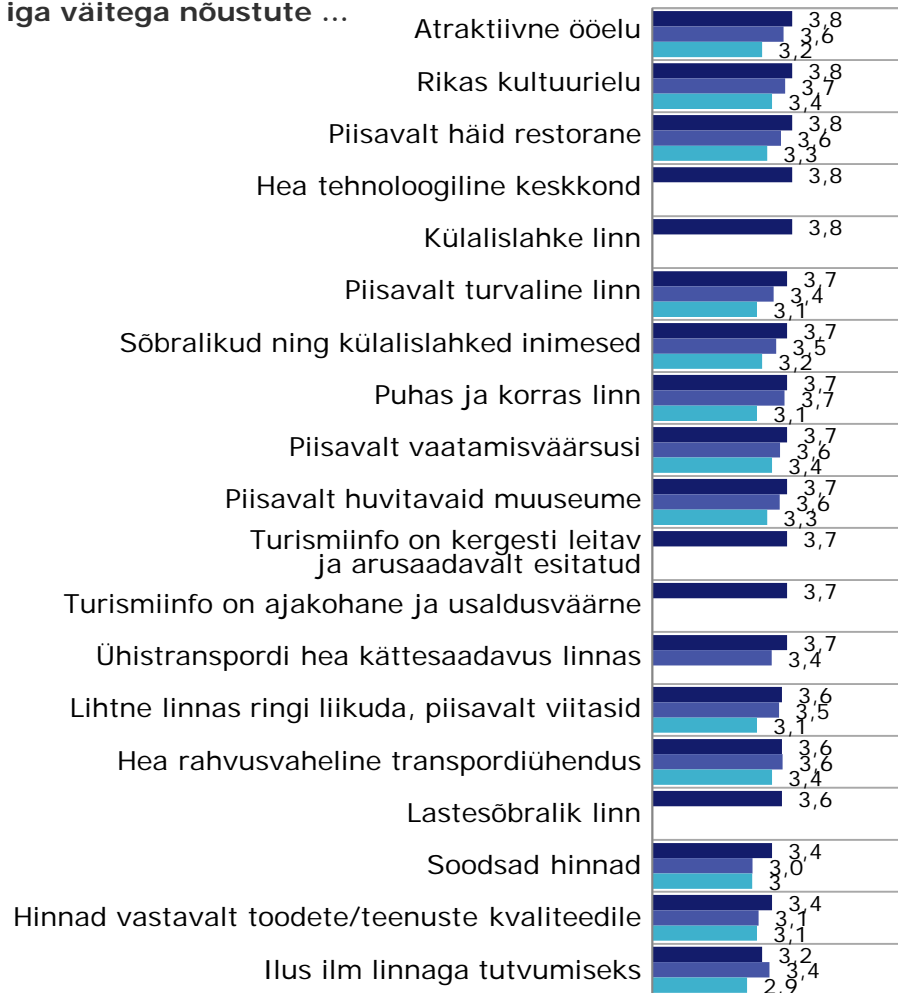
keskmine hinnang 4-pallisel skaalal



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

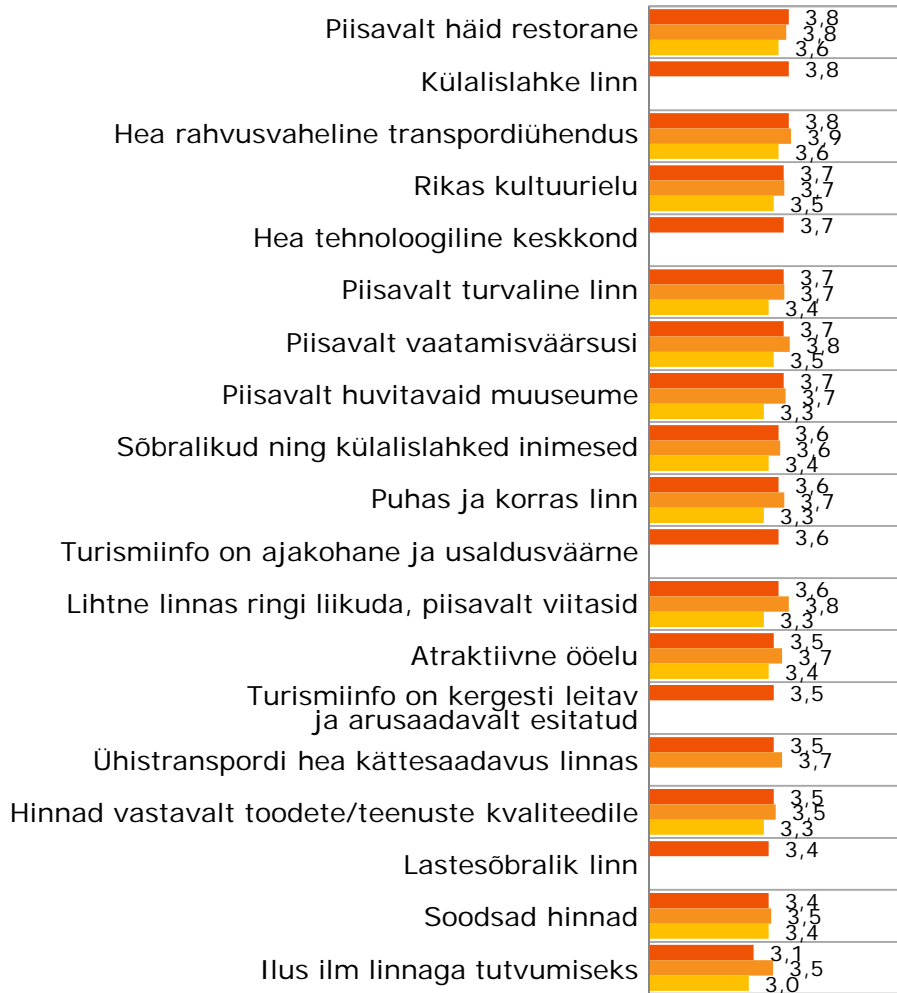
**Rootsi, n=150**

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



**Norra, n=105**

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



# Tallinna teeninduskultuur

## Hinnang enamikule aspektidele on paranenud

keskmise hinnang 4-pallisel skaalal



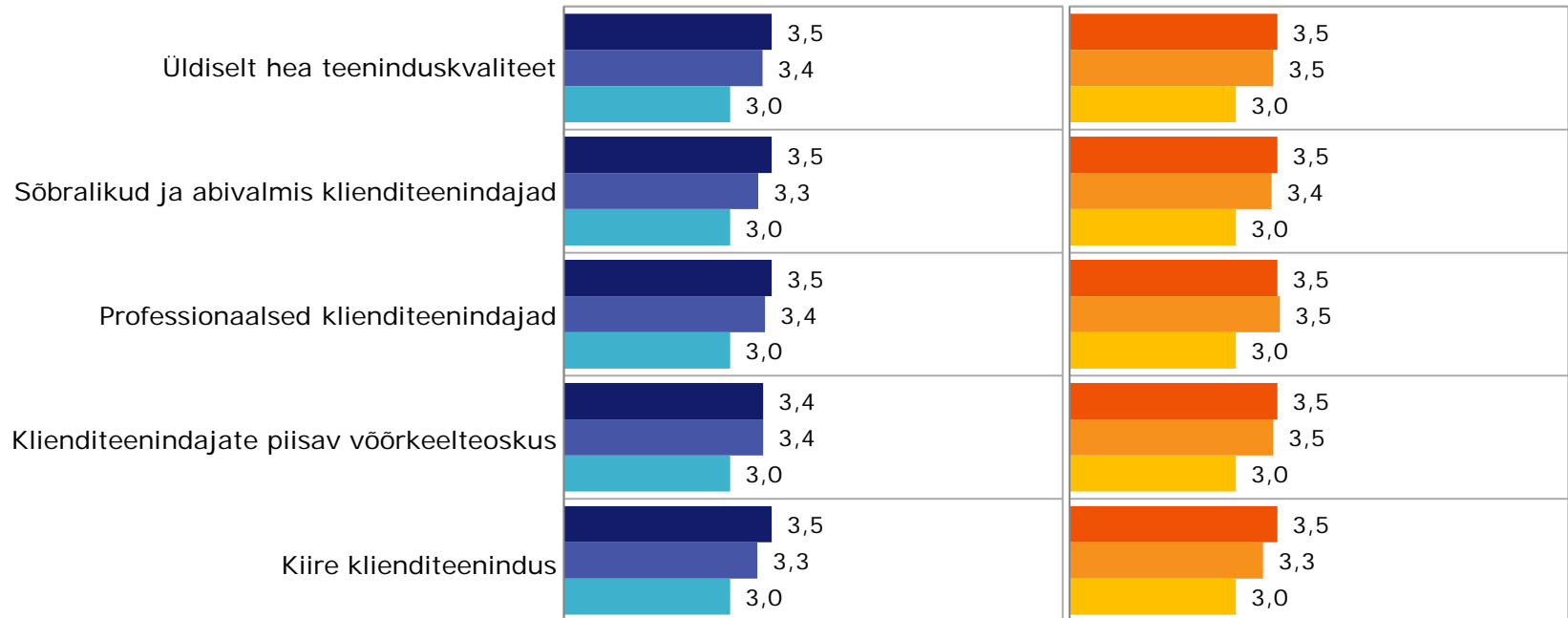
Kui suurel või vähesel määral Te iga järgneva Tallinna teeninduskultuuri kohta esitatud väitega nõustute?

Rootsi, n=150

Norra, n=105

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



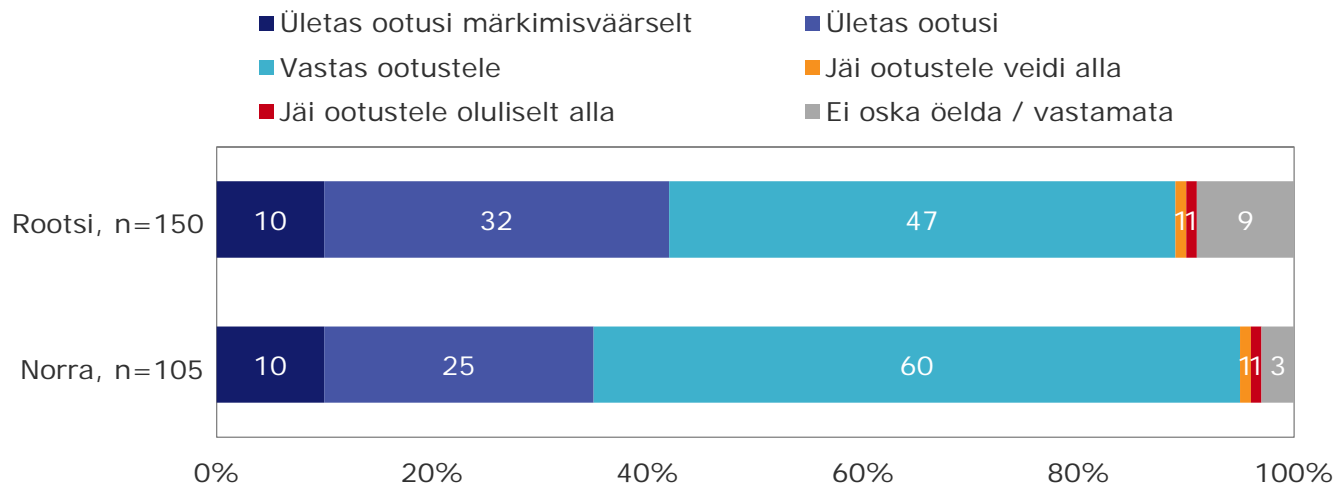
# Tallinna reisi vastamine ootustele

## Rootslased on oma kogemusega veidi enam rahul



% Tallinna külastajatest

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



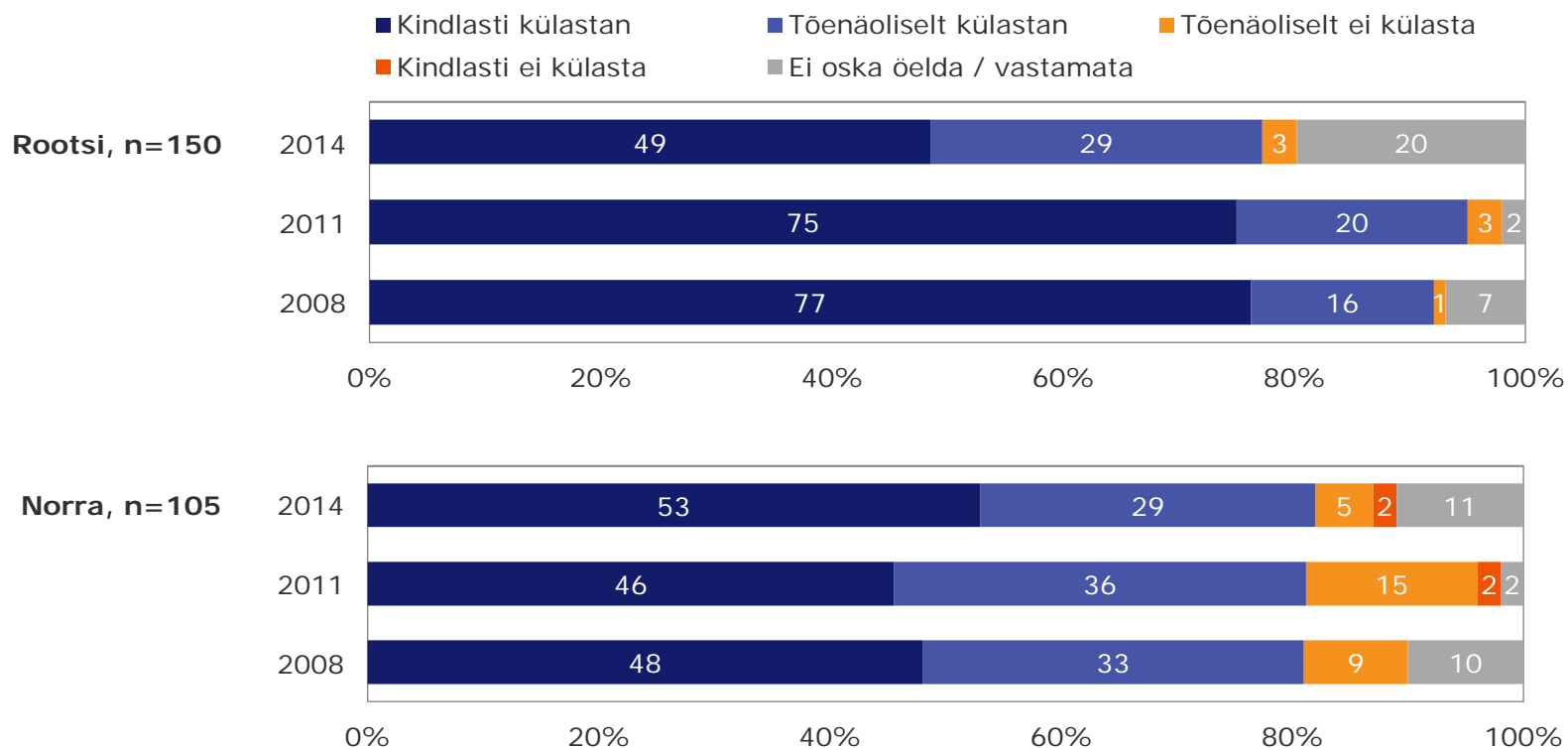
# Tõenäoline Tallinna taaskülastus

## Suur osa külastajatest soovib Tallinna uuesti külastada



% Tallinna külastajatest

Kui suure tõenäosusega külastate Tallinna lähima 5 aasta jooksul uuesti?



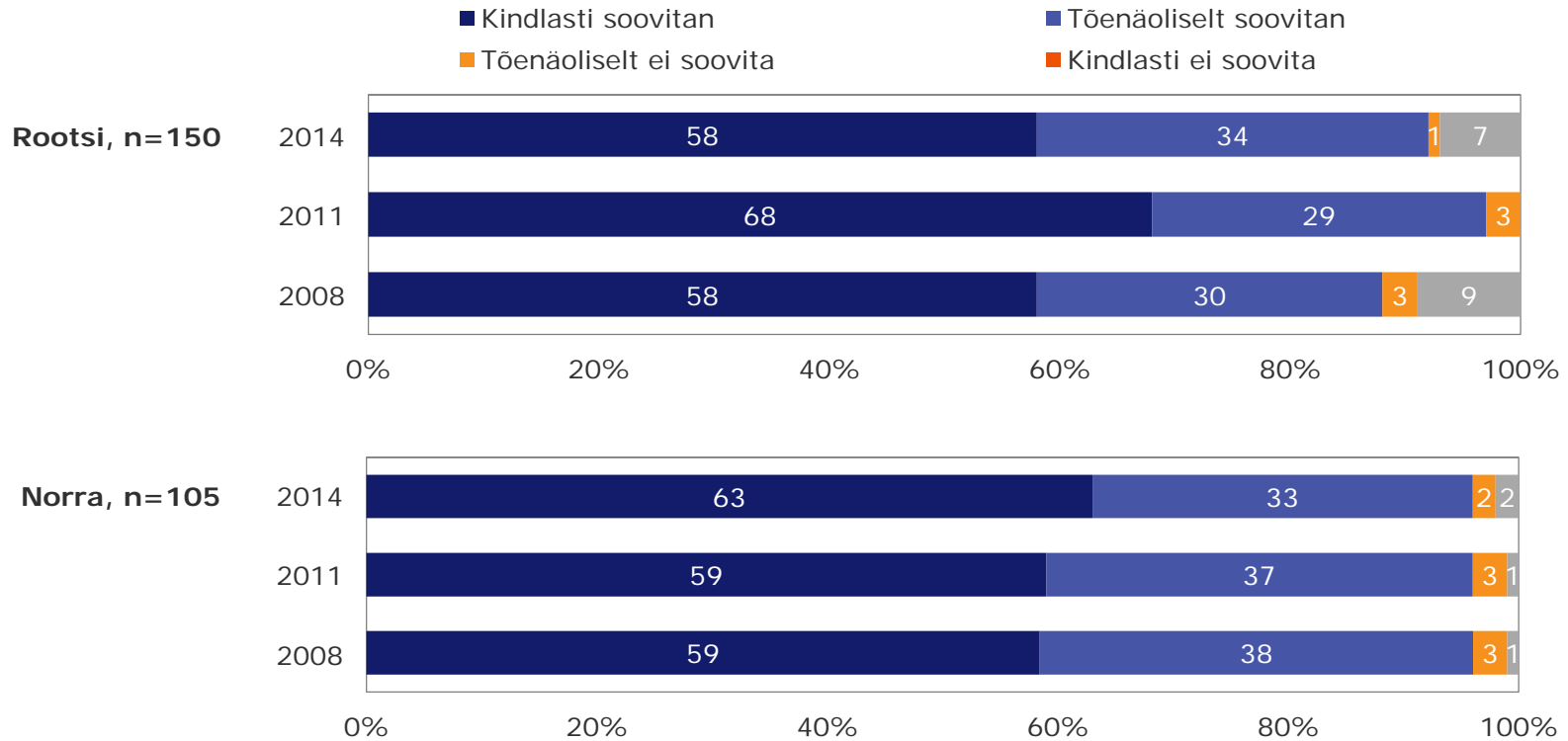
# Soovituskommunikatsioon

## Soovitusvalmidus on väga kõrge



% Tallinna külastajatest

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



# Info Tallinn Card'i kohta ja selle kasutamine

## Norra turistide hulgas on teadlikkus väga madal

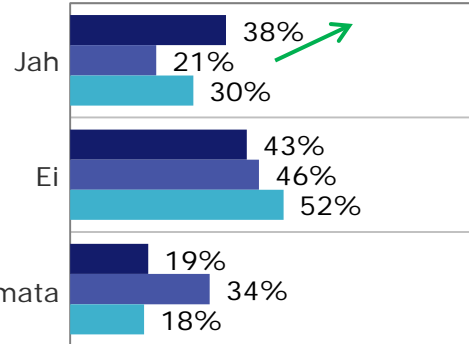


% Tallinna külastajatest

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

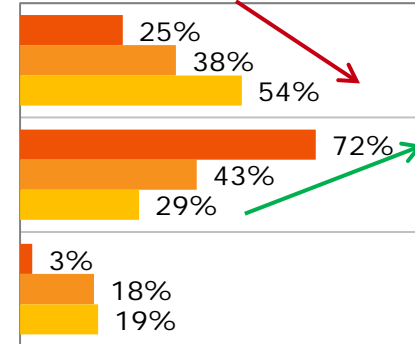
Rootsi, n=150

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Norra, n=105

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

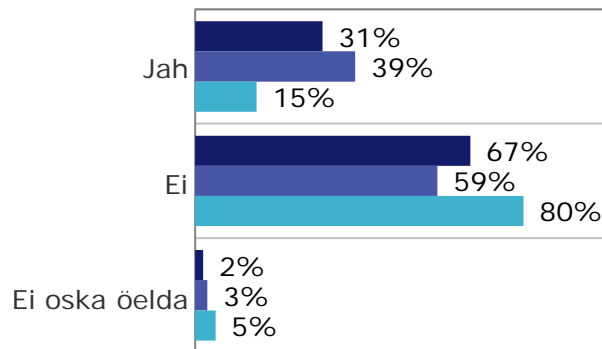


Ei oska öelda / vastamata

Kas Te olete kasutanud Tallinn Card'i?

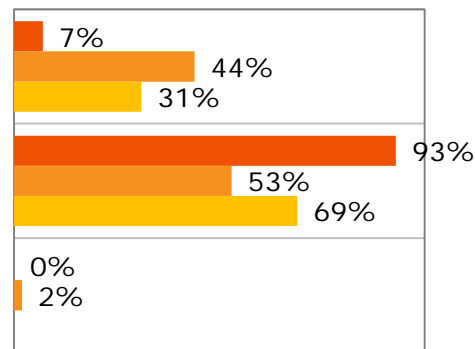
Rootsi, n=58

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



Norra, n=26

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008





# Keskmine kulutus inimese kohta päevas

## Kulutused on oluliselt vähenenud

Keskmine kulutus ühe inimese kohta päevas eurodes

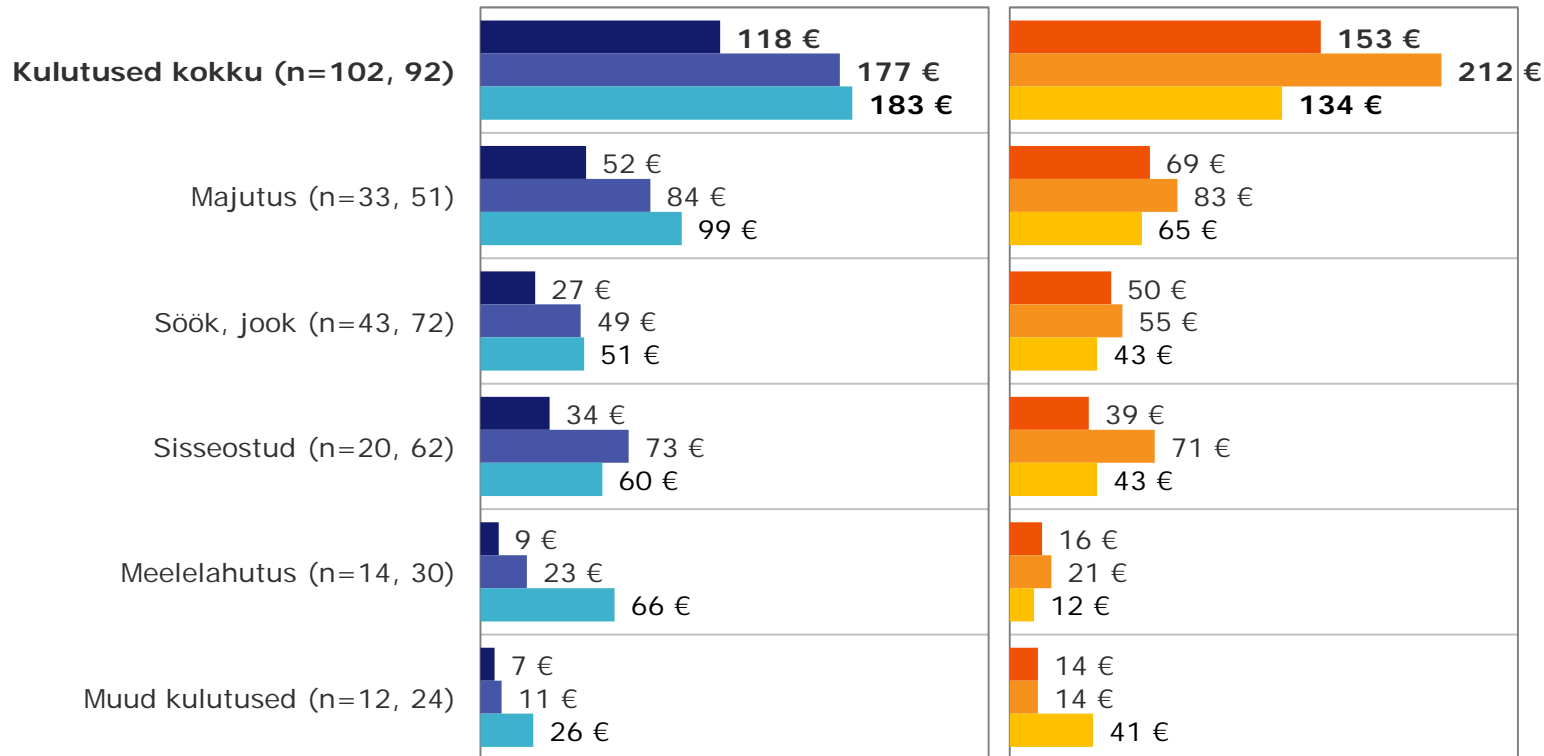


Rootsi, n=150

Norra, n=105

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008

■ 2014 ■ 2011 ■ 2008



# 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 kellaaeg	
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 ühepäevakülalastajad (proportsioonid riikide lõikes vastavalt Tallinna väliskülalastajate uuringu 2014. a tulemustele).

## II kaalumismetoodika:

- Lisaks riiklikule statistikale ning Tallinna väliskülalastajate uuringu 2014 tulemustele Tallinnas tasuta majutatute ning ühepäevakülalastajate 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 väliskülalastajate arvule ja riikidevahelisele proportsioonile) on esitatud II kaalumismetoodikat kasutades.
- Järgnevalt on esitatud tabelitena üldarvud, mis on võetud andmete kaalumisel aluseks (II meetoodika).

# Andmete kaalumine (2)



<b>MAJUTATUD VÄLISTURISTIDE ARV, 2014. a (Eesti Statistikaameti andmetel)</b>					
	<b>2014 I kv</b>	<b>2014 II kv</b>	<b>2014 III kv</b>	<b>2014 IV kv</b>	<b>KOKKU</b>
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
<b>Kokku:</b>	<b>248314</b>	<b>391471</b>	<b>452823</b>	<b>319393</b>	<b>1 412 001</b>

<b>HINNANG TALLINNA VÄLISKÜLASTAJATE ÜLDARVULE 2014. a, ÖÖBIMINE (kruisita)</b>			
	<b>tasulises+ tasuta majutatud</b>	<b>ühepäevakülastajad</b>	<b>KOKKU</b>
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
<b>Kokku:</b>	<b>1705841</b>	<b>1323294</b>	<b>3029135</b>



# 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
<b>Kokku:</b>	<b>550064</b>	<b>831004</b>	<b>940556</b>	<b>707511</b>	<b>3029135</b>

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%
<b>Kokku:</b>	<b>3029135</b>	<b>100%</b>	<b>1569</b>	<b>100%</b>	<b>1569</b>	<b>100%</b>

# 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](mailto:annette.schultz@emor.ee)

### TNS Emor

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



**TNS Emor**

Tallinna väliskülastajate uuring 2014

© TNS

