

## Tallinna väliskülastajate uuring 2018

### Kruis



# Sisukord

1	Sissejuhatus ja kokkuvõte põhitulemustest	3
2	Kruisireisijate taust	8
3	Kruisireisijate infoallikad	12
4	Tallinna külastus	18

**1**

# **Sissejuhatus ja kokkuvõte põhitulemustest**

# Sissejuhatus

- 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 külastatakse 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.
- Uuringu tulemused võimaldavad hinnata Tallinna kui turismilinna konkurentsivõimet Euroopas ning kavandada edasipidiseid arendustegevusi, eesmärgiga suurendada Tallinna turismitulusid ning muuta Tallinn veelgi atraktiivsemaks ja turismisõbralikumaks.
- Tallinna Ettevõtlusameti turismiosakonna tellimusel viiakse Tallinna välisküllastajate uuringut ühtse metoodikaga läbi juba alates 2002. aastast. Käesolevas aruandes on toodud 2018. aasta tulemused võrdlusena 2014. aasta tulemustega.
- Antud uuringu aruandes kasutatavad mõisted:
  - Kruiisireisija all mõeldakse Tallinna välisküllastajat, kes saabub Eestisse kruiisilaevaga, külastab Tallinna ja ei jää Tallinnasse ööseks.
- Valimi suurus:
  - 2018 – 150 kruiisireisijat
  - 2014 – 158 kruiisireisijat
  - 2011 – 169 kruiisireisijat
  - 2008 – 154 kruiisireisijat
- Kruiisireisijaid küsitleti kruiisilaevafirmade terminalis.

## Kokkuvõte (1)

### 90% kruisireisijatest külastab Tallinna esimest korda

- **2018. aastal saabus Tallinnasse ligikaudu 637 000 kruisireisijat**, mis on märkimisväärselt enam kui kümme aastat tagasi (2008. aastal 375 000).
- Enim saabub kruisireisijaid Saksamaalt (30%) ning USA-st (21%).
- Kuigi kruisireisijad on üldjuhul pigem vanemaealised – pooled reisijad on üle 55aastased –, siis võrreldes 2014. aastaga on märgata 35–44aastaste osakaalu tõusu (8% → 14%).
- Sarnaselt 2014. aastaga reisib pea seitse kruisireisijat kümnest koos partneri või abikaasaga, 29% reisib koos teiste täiskasvanutega.
- Oma sotsiaalselt staatusest on 36% kruisireisijatest pensionärid ning võrreldes 2014. aastaga ei ole siin suuri muutusi toimunud. Samas on oluliselt kasvanud kontoritöötajate ja spetsialistide osatähtsus (17% → 29%). Märkimisväärselt on langenud (11% → 5%) tippjuhtide ja juhtivate spetsialistide osakaal.
- **Üheksa kruisireisijat kümnest viibis Tallinnas esimest korda**, võrreldes varasemate aastatega on esmakülastajate osakaal mõnevõrra suurenenud (85% 2011. aastal vs. 90% 2018. aastal). 8% on Tallinnas varem käinud 1–2 korda.
- Kuivõrd kruisireis võimaldab reisijal ühe reisi jooksul külastada mitmeid riike ja linnu ning sealhulgas ka sihtkohti, kus varem ei ole käidud, siis on täiesti ootuspärane, et **55% ei teadnud enne kruisi Tallinnasse Eesti pealinnast peaaegu või üldse mitte midagi**. Küll aga on kruisireisijate külastuseelsed teadmised ajaga märgatavalt paranenud. Kui 2011. ja 2014. aastal ütles 41–42% kõikidest kruisireisijatest, et nad ei teadnud Tallinnast enne reisi mitte midagi, siis 2018. aastal tunnistas seda vaid 21%.
- **Enne reisi** otsib kruisireisija infot ja inspiratsiooni Tallinna kohta **keskmiselt kahest allikast**. **Suurem osa (69%) kruisireisijatest saab infot kruisilaevalt**, keskmisest enam pensionärid. Samas on infoallikatena olulisel kohal sõprade/tuttavate soovitus (26%), info lugemine reisijuhist (22%), reisiportaalide ja reisifoorumite külastamine internetis (14%) ning Tallinna tutvustava brošüüri või infomaterjali uurimine (14%).
- **Reisi ajal** otsitakse infot ja inspiratsiooni mõnevõrra vähem, 1,7 allikast. Ka siin on kõige olulisemaks infoallikaks kruisilaeval või sadamas jagatav info (53%), kuigi selle osatähtsus on viimase nelja aastaga langenud (61% → 53%). Kohapeal olles on arvestatavateks infoallikateks ka linnakaart (30%), reisijuht (inimene) / Hop on Hop off (25%), reisijuht (raamat) (19%), mille osakaal on küll alates 2014. aastast mõnevõrra kukkunud (26% → 19%), ning Tallinna tutvustav brošüür või infomaterjal (17%).
- **42% kruisireisijatest jagas või plaanis jagada** oma reisimuljeid Tallinnast **sotsiaalmeedias**, kanalitena toodi enim välja Facebooki (74%) ning Instagrami (33%).

## Kokkuvõte (2)

### Keskmine Tallinnas veedetud aeg on 4,6 tundi

- Keskmiselt veedavad kruisireisijad Tallinnas 4,6 tundi, mis on veidi enam kui neli aastat tagasi (4,2 h). Selle aja jooksul jõutakse üldjuhul külastada vanalinna (96%) ja kesklinna (62%). Meeldejäävaimatest kohtadest nimetatigi enim vanalinna, erinevaid vanalinna kirikuid, nagu näiteks Nevski katedraali, Toomkirikut, Pühavaimu kirikut. Mainiti ka Raekoja platsi ja Toompead. Väiksem osa, ca viiendik jõuab ringi vaadata sadama piirkonnas (Nautica keskus, Kultuurikatel), käia Pirital ning külastada Kadriorgu. Viimase kahe osatähtsus on alates 2008. aastast tõusvas trendis.
- Tallinnas veedetud mõne tunni jooksul on peamisteks ettevõtmisteks jalutuskäik linnas, vaatamisväärsuste külastamine, kohvikute/restoranide külastamine ning sisseostude tegemine. Viimase nelja aastaga on märgatavalt kasvanud toitlustusasutuste külastamine (48% → 58%), muuseumide/näituste külastamine (13% → 19%) ning ekskursionidel käimine (20% → 39%) ning kukkunud vaatamisväärsuste külastamine (91% → 79%).
- Enamasti liiguvad kruisireisiga Tallinnasse saabunud väliskülalastajad linnas ringi jalgsi, kuid seda märgatavalt vähem kui neli aastat tagasi (91% → 77%). Küll aga on kahekordistunud erabussiga tehtavad sõidud (16% → 32%) ning 18% liigub Tallinnas ringi ekskursionibussiga.
- Enam kui pool (56%) kruisireisijatest kasutas linnas ringi liikumiseks paberkaarti, 12% juhendus *online*-kaardist. Pea kolmandik (32%) Tallinna külastanud kruisireisijatest ei kasutanud linnas ringi liikumiseks linnakaarti, kuid see ei ole ka üllatav, kuivõrd 84% kaarti mitte kasutanutest käis giidiga juhitud ekskursionil ning ilmselt ei tundnudki kaardi järele vajadust.
- Nendest, kes käisid Tallinna külastuse ajal ekskursionil, 81% ostis selle juba enne Tallinnasse jõudmist ning sagedamini osteti ekskursion kruisilaevalt. Enamasti oli tegemist linna üldise ekskursioniga, mis võis hõlmata nii jalutuskäiku linnas kui ka bussiga linnas ringi sõitmist, ekskursion kestus oli 3,4 tundi. Üldiselt jääd ekskursioniga väga rahule – keskmine hinnang kümnepalliskaalal oli 9,0 palli.
- Tallinn Card'i tuntus kruisireisijate seas on väga madal – 52% ei tea, millega tegu on, ning 47% ütles, et ei ole seda kasutanud, vaid üks inimene oli seda enda sõnul kasutanud, kuid ei osanud seda kümnepalliskaalal hinnata.
- Esmamulje Tallinnast sadamasse saabudes on üsna kõrge – 8,6 palli –, kuid mõnevõrra madalam kui üldine mulje Tallinnast (8,9 palli). Hinnangud Tallinna külastuselamusele on viimased kümme aastat püsivad stabiilselt kõrged, olles umbes 9 palli kümnest ning on võrreldes 2005. aastaga paranenud ühe palli võrra.
- Võrreldes 2014. aastaga on toimunud märgatav langus kõikide Tallinna puudutavate mainekomponentide hinnangute osas, kuid olles enamasti siiski üsna kõrged, enamasti üle kolme palli neljapalliskaalal.
- Mis puudutab turistide arvu Tallinnas, siis pooled leidsid, et turiste on Tallinnas täiesti parajalt, ning veerandi arvates võiks turiste olla veidi vähem.

## Kokkuvõte (3)

### Enamik kruisireisijatest julgeb soovitada Tallinna reisi ka oma sõpradele-tuttavatele

- Tallinna külastusest saadud elamus **vastas ootustele 42% kruisireisijate hinnangul**, enam kui pooled (53%) tunnistasid, et Tallinna külastus ületas või ületas märkimisväärselt nende reisieelseid ootusi. Võrreldes 2014. aastaga on 2018. aastal samuti rohkem neid, kelle ootusi suutis Tallinn ületada.
- Enam kui pooled kirjeldavad Tallinna emotsionaalsete, positiivsete sõnadega, nagu ilus, kaunis, kena sümpaatne, võluv jne. 44% kirjeldab Tallinna ajaloolise, keskaegsena jne.
- **Üle poole (57%) kruisireisijatest külastaks Tallinna järgneva viie aasta jooksul ka puhketuristina**, kolmandik ei ole selles kindel. Siin mängib ilmselt suurt rolli kruisireisija kodumaa kaugus Eestist ning seda kinnitab ka asjaolu, et nende seas, kes on Tallinna taaskülastuses vähem kindlad, on keskmisest enam Kanadast ja Austraaliast pärit kruisireisijaid (kuigi siin tuleb silmas pidada valimi väiksust).
- Pea kõik kruisireisijad soovitsid Tallinnasse reisimist oma sõpradele või tuttavatele kas kindlasti või tõenäoliselt (97%).
- 92% Tallinna väisanud kruisireisijatest tegi Tallinnas olles kulutusi. Keskmised kogukulutused ühe inimese kohta ühel Tallinnas veedetud päeval olid 66 eurot. Kõige enam kruisireisijatest tegi kulutusi söögile-joogile, keskmiselt summas 25 € inimese kohta, ning suveniiridele, keskmiselt 42 € väärtuses inimese kohta. Rahaliselt suurimad kulutused tehti aga erinevatele tööstuskaupadele (69 €), kuid kulutajaid oli siin märksa vähem.

## 2 Kruiisireisijate taust

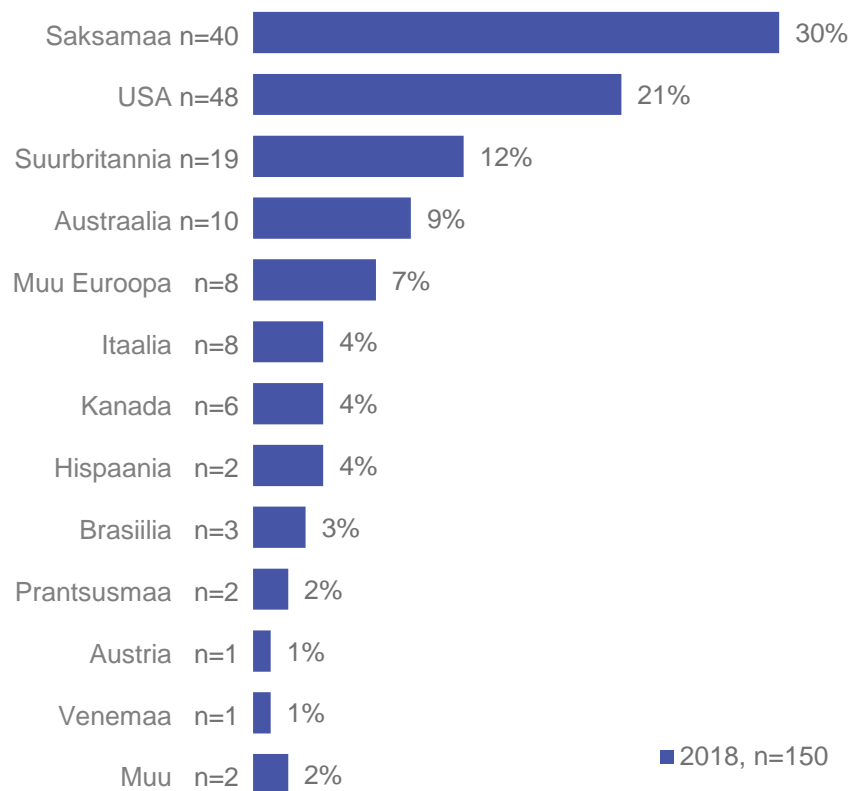




# Tallinna välisküllastajate elukohariik

% kruisireisijatest, n=150

## 44. Mis on Teie elukohariik?



Enim kruisireisijaid saabub Tallinnasse Saksamaalt ja USA-st.

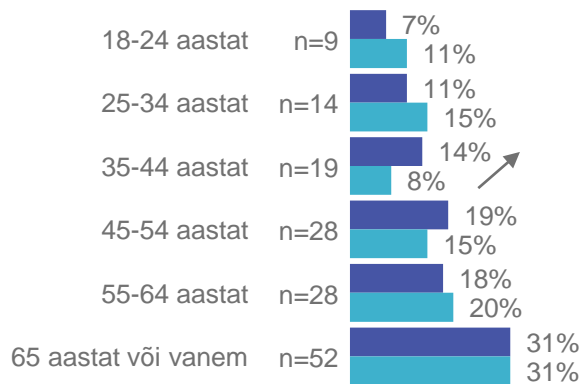
# Kruisireisijate sotsiaal-demograafiline profiil

% kruisireisijatest, n=150

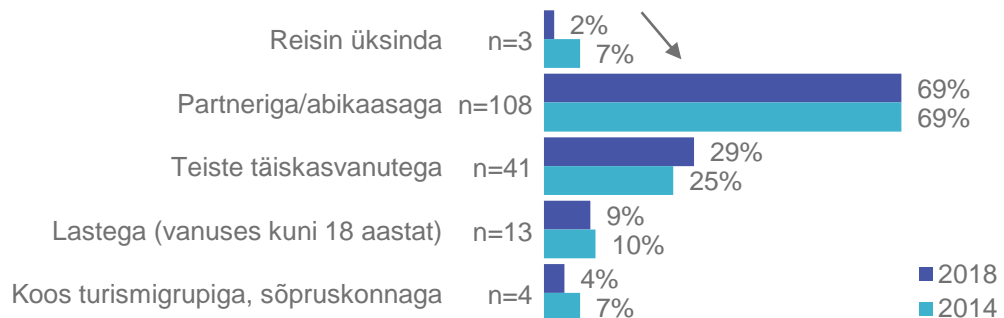
## SUGU



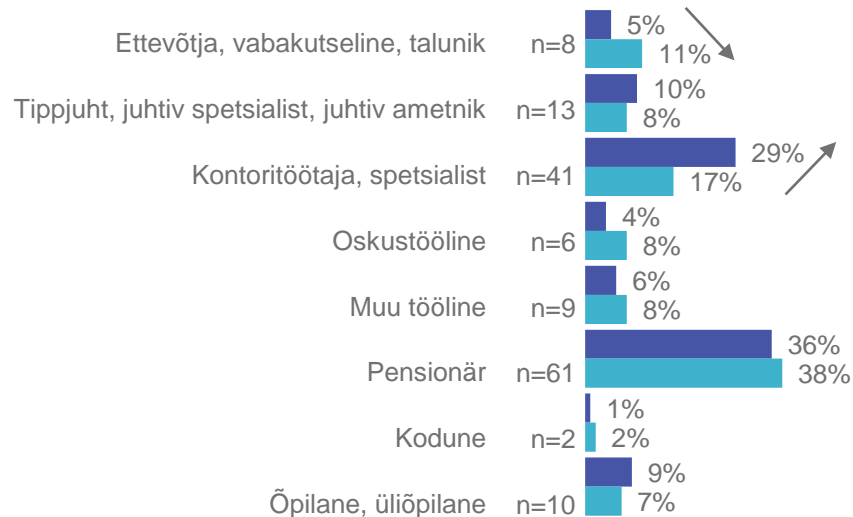
## VANUS



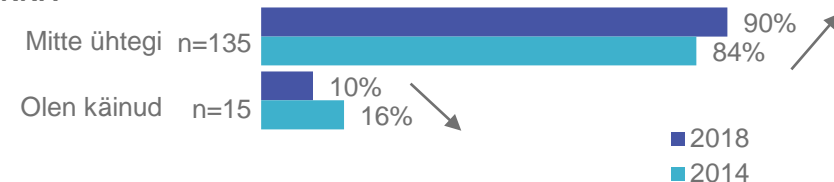
## KELLEGA KOOS TE REISITE



## STAATUS



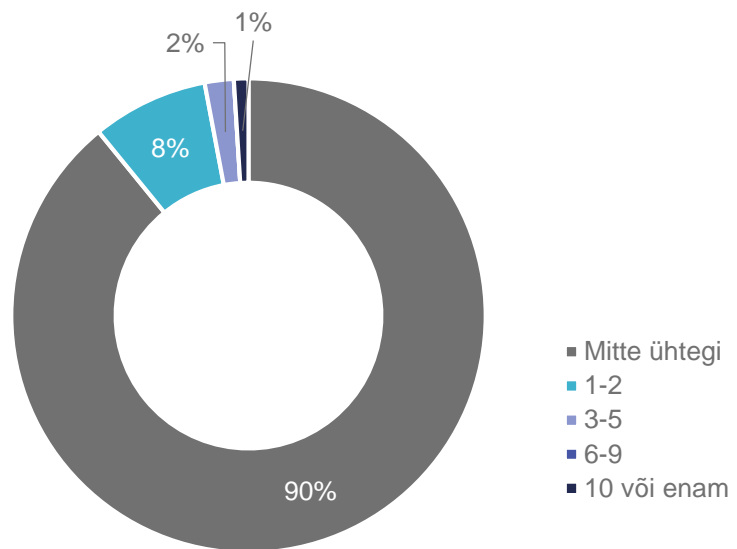
## KÜLASTANUD ENNE TALLINNA



# Varasem Tallinna külastus

% kruisireisijatest, n=150

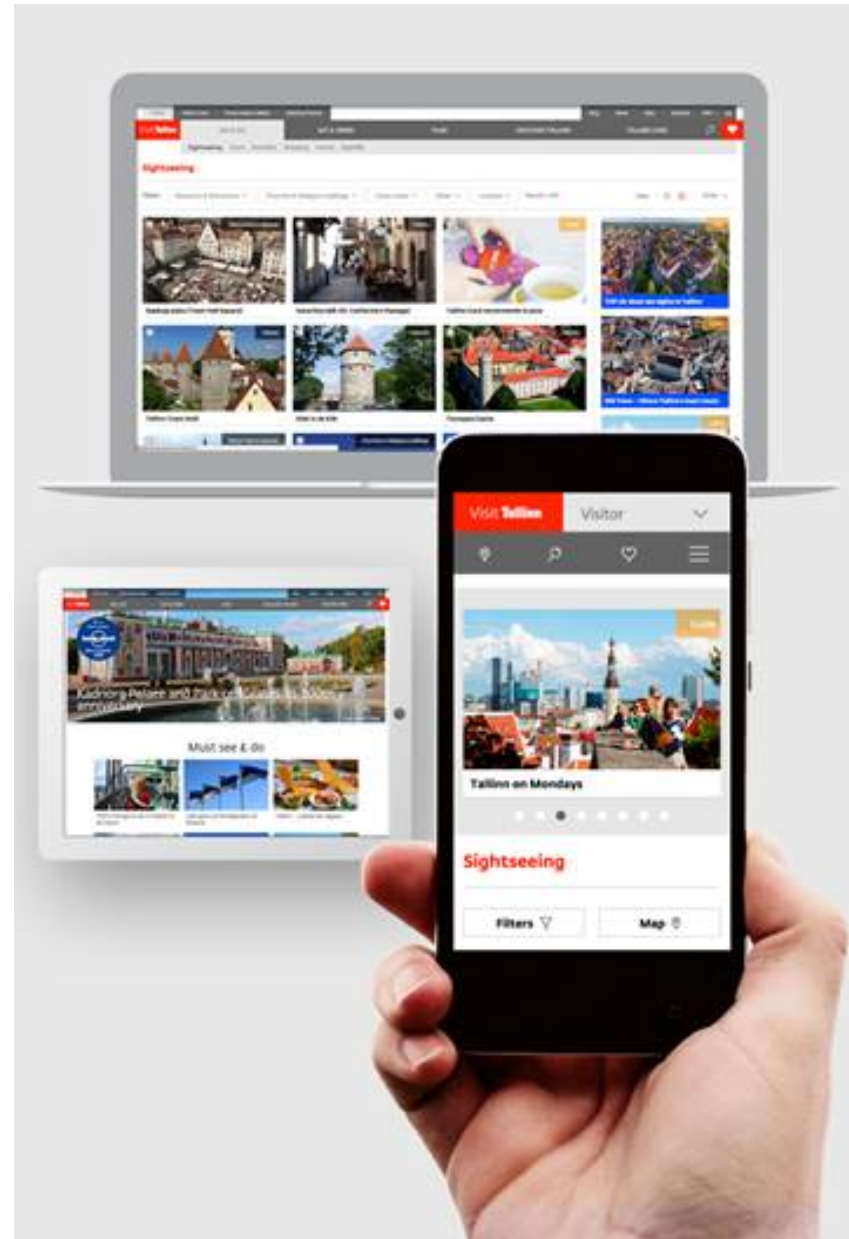
## 2. Mitu korda olete Tallinna külastanud enne seda reisi?



Kruisireisijad on Tallinnas enamasti esimest korda.

3

## Kruisireisijate infoallikad



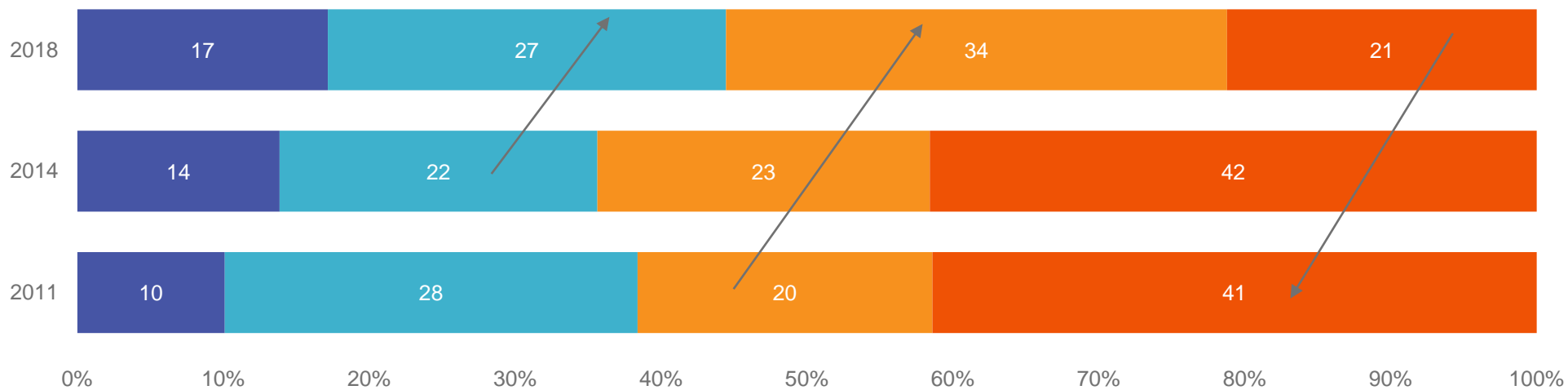
# Teadmised Tallinnast enne reisi

% kruisireisijatest, n=150

## 1. Kas Te enne seda kruisi teadsite midagi Tallinnast?

- Jah, omasin üsna head ülevaadet linnast (ajaloost,vaatamisväärsustest jne)
- Jah, teadsin üldinfot linnast
- Ma ei teadnud sellest linnast peaaegu midagi, olin kuulnud vaid linna nime
- Ma ei teadnud mitte midagi

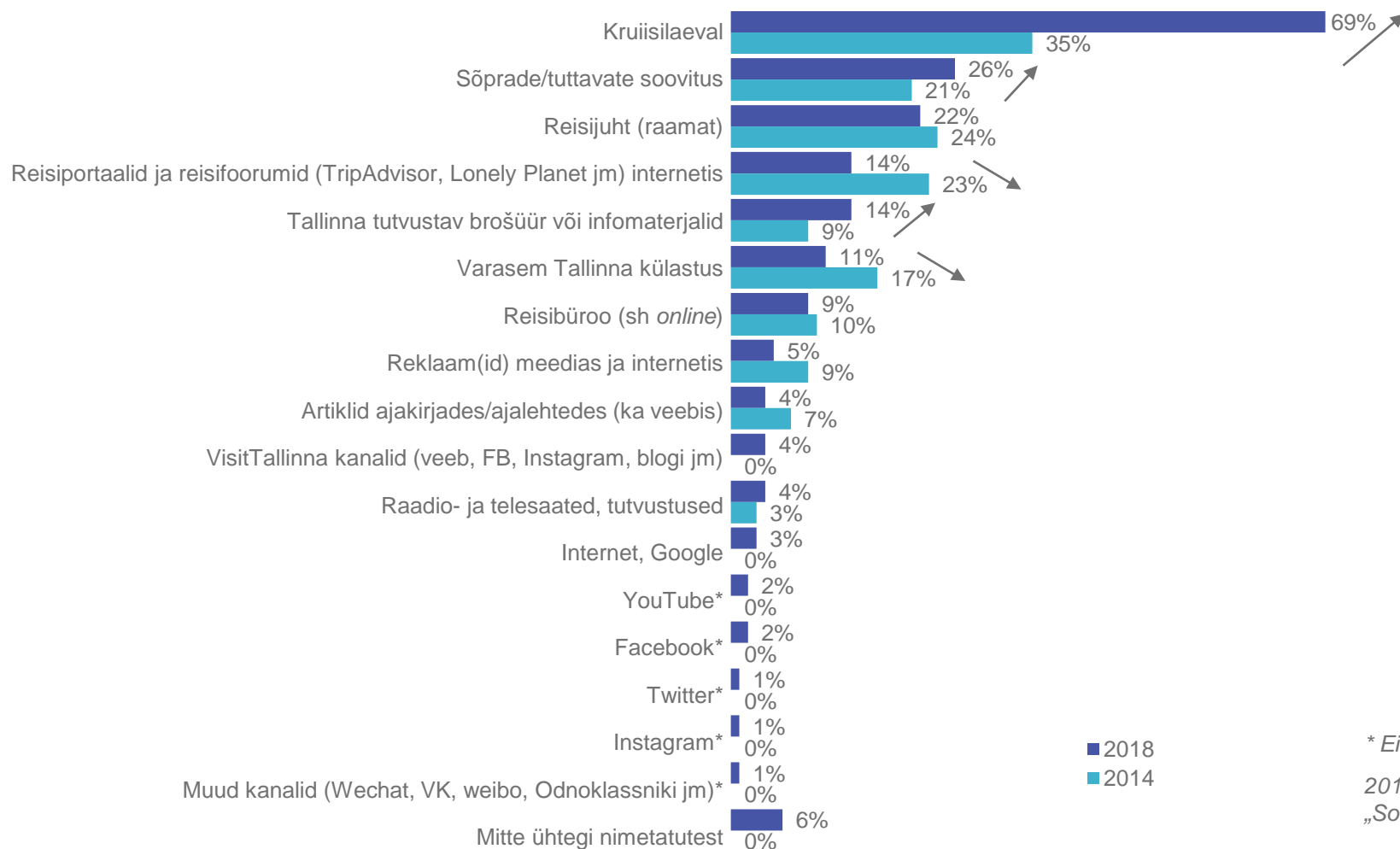
Keskmisest vähem teadsid Tallinnast Hispaaniast pärit kruisireisijad.



# Info- ja inspiratsiooniallikad enne Tallinna reisi

% kruisireisijatest, kes teadsid enne reisi midagi Tallinnast, n=117

## 5. Millistest järgmistest allikatest saite infot ja inspiratsiooni Tallinna kohta enne reisi?



- Peamine info Tallinna kohta saadakse kruisilaevalt. Keskmisest enam said laevalt infot pensionärid.
- Võrreldes 2014. aastaga ei ole sotsiaalmeedia (Facebook, Instagram, Twitter ja muud kanalid) kasutamine infoallikana kuigi palju kasvanud (5% → 7%).

\* Ei kaardistatud 2014. aasta uuringus.

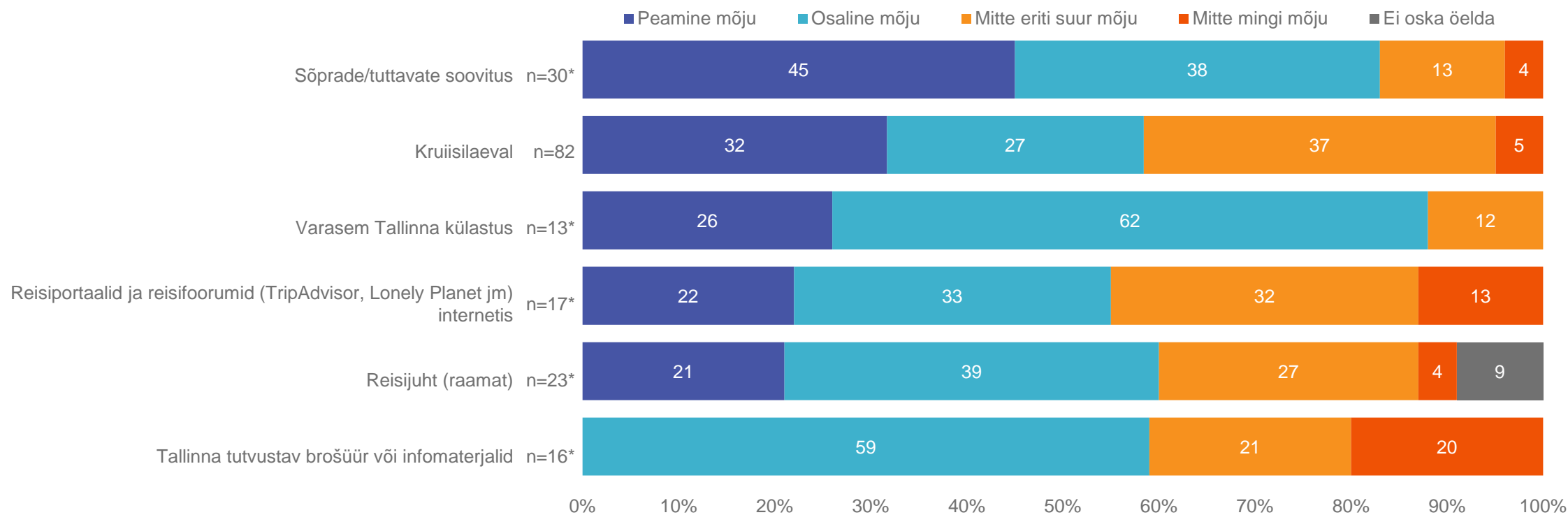
2014. aasta uuringus olid sotsiaalmeedia kanalid koos ühe tunnuse, „Sotsiaalmeedia“ all – 5%.

# Info- ja inspiratsiooniallikad enne Tallinna reisi ning nende mõju reisiotsusele

% kruisireisijatest, kes on saanud enne reisi antud allikast infot ja inspiratsiooni Tallinna kohta

## 5. Millistest järgmistest allikatest saite infot ja inspiratsiooni Tallinna kohta enne reisi?

Kui suur mõju oli järgnevatel teguritel Teie otsusele külastada Tallinna?

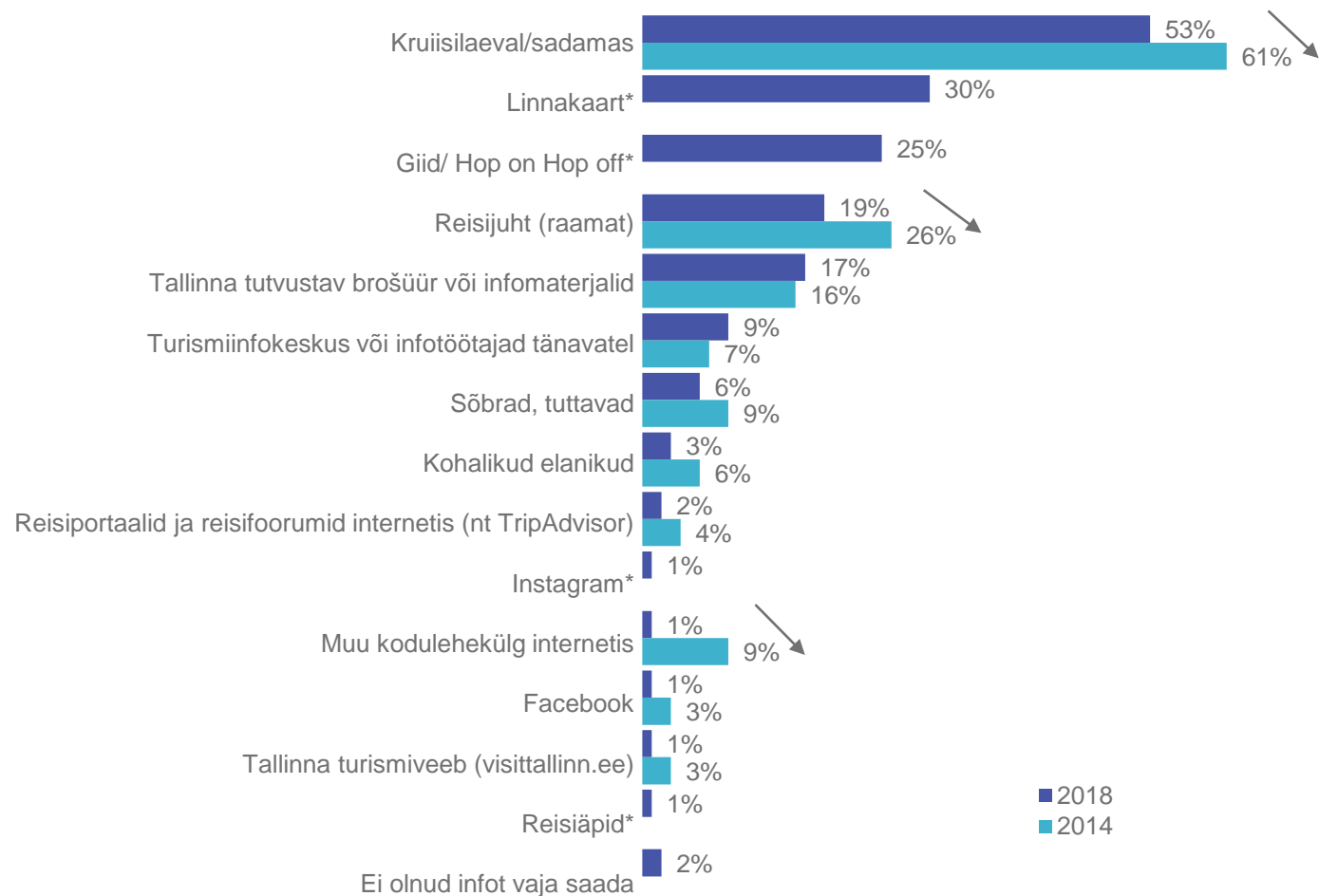


\* vastajate arv on liiga väike, et teha üldistusi üldkogumile

# Infoallikad Tallinnas viibimise ajal

% kruisireisijatest, n=150

## 7. Millistest nimetatud allikatest saite infot Tallinnas viibimise ajal?



\* Ei kaardistatud 2014. aasta uuringus.

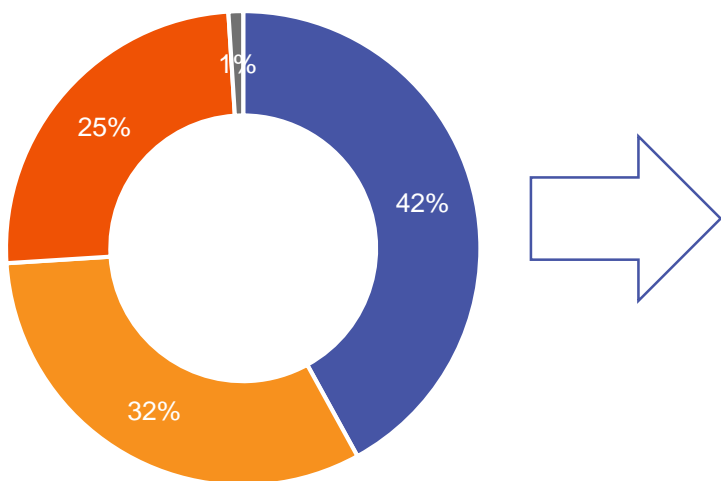


# Tallinna reisimuljete jagamine sotsiaalmeedia kanalites

% kruisireisijatest, n=150

## 8. Kas Te Tallinna külastuse ajal jagasite või kavatsete jagada oma reisimuljeid sotsiaalmeedias?

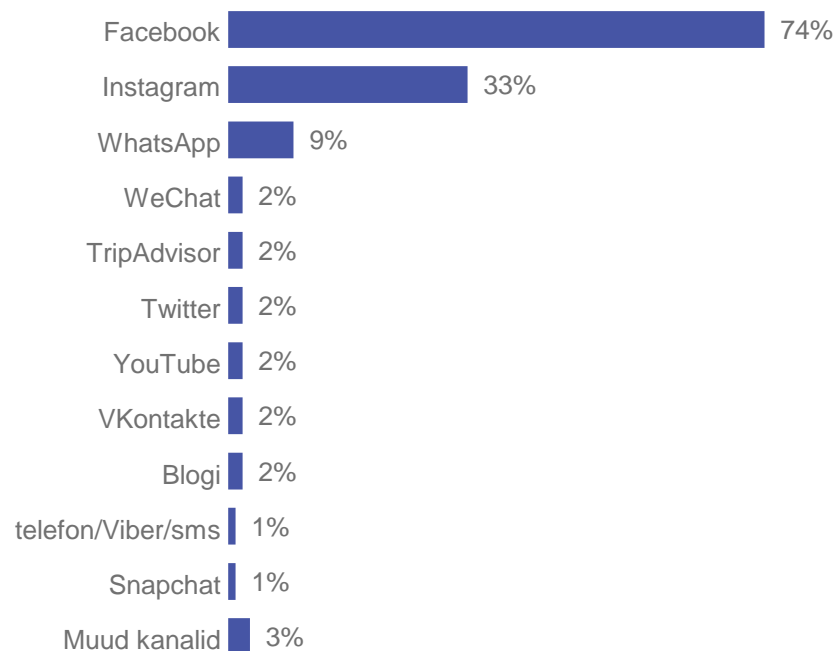
■ Jah ■ Ei ■ Ei kasuta sotsiaalmeediat ■ Ei oska öelda



- Reisimuljete jagajate seas on keskmisest enam lastega reisijaid (keskmine 9% vs. 14%) ja koos turismigrupi või sõpruskonnaga reisijaid (keskmine 4% vs. 8%).

## 9. Palun täpsustage, millises sotsiaalmeedia kanalil jagasite/kavatsete jagada?

% nendest, kes jagasid või kavatsesid jagada sotsiaalmeedias oma reisimuljeid, n=64



4

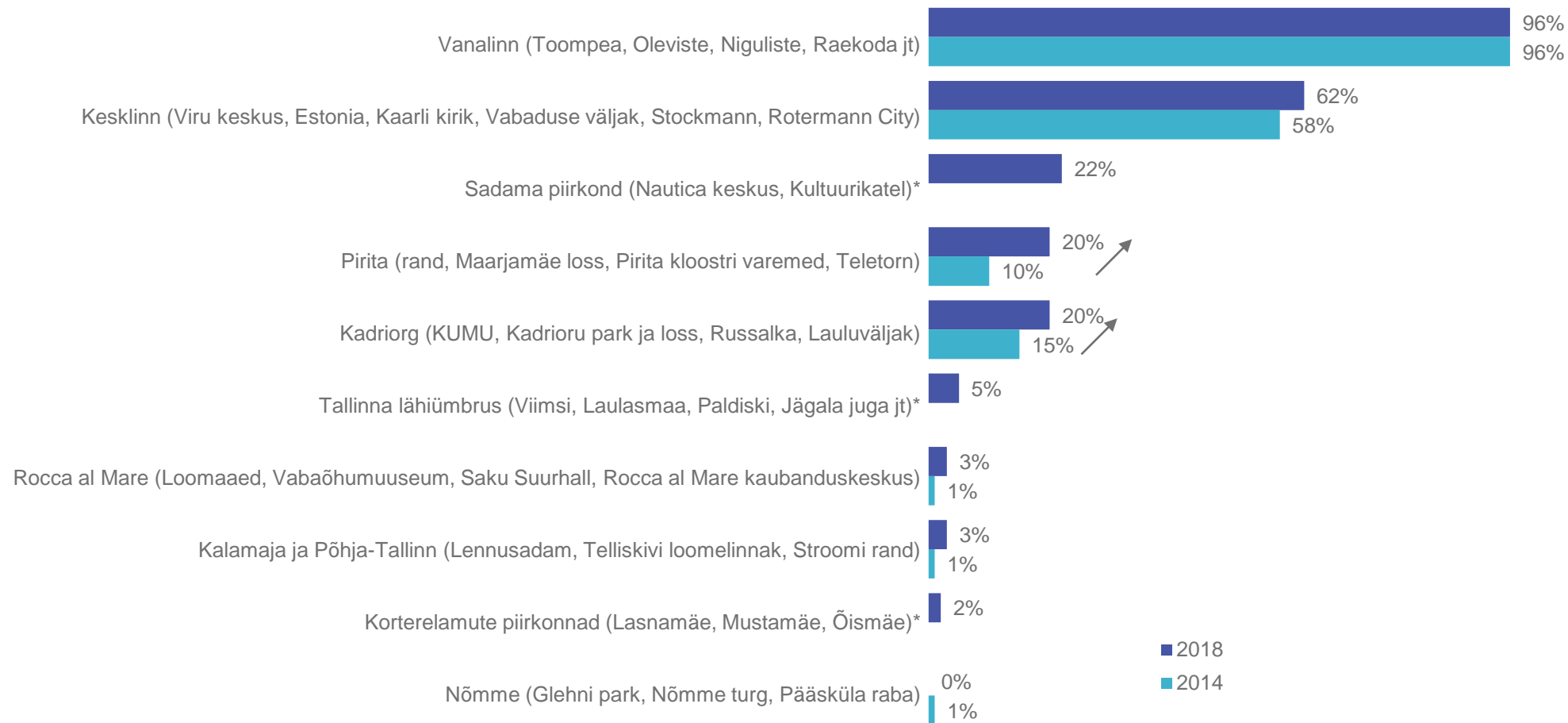
## Tallinna külastus



# Tallinnas külastatud piirkonnad

% kruisireisijatest, n=150

## 10. Milliseid Tallinna piirkondi Te reisi ajal külastasite?

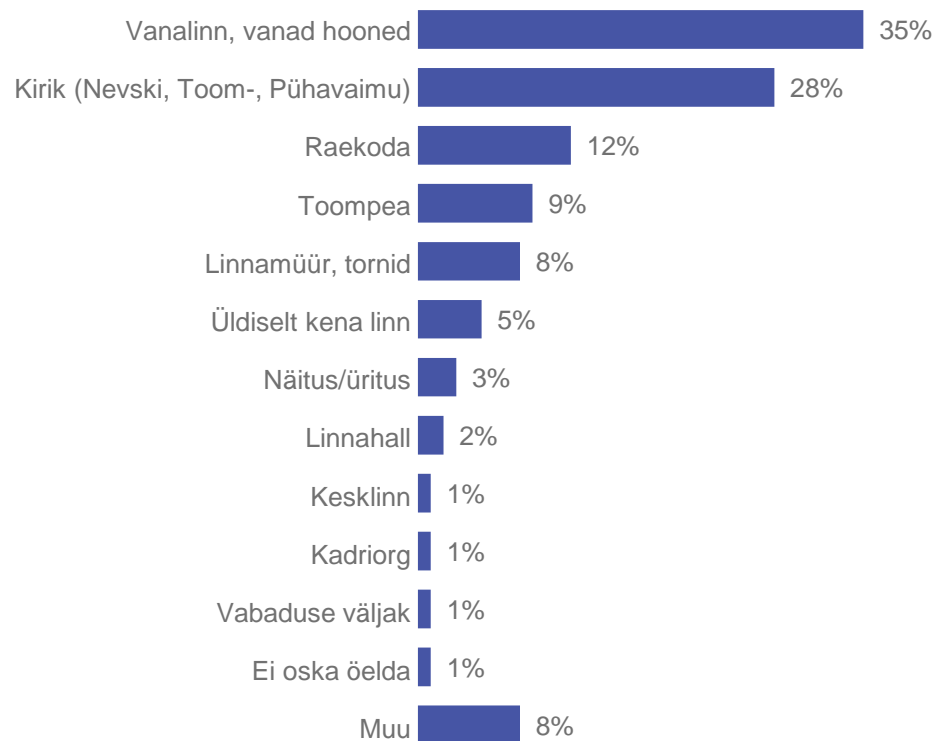


\* 2014. aasta uuringus ei kaardistatud.

# Meeldejäävaim koht

% kruisireisijatest, n=150

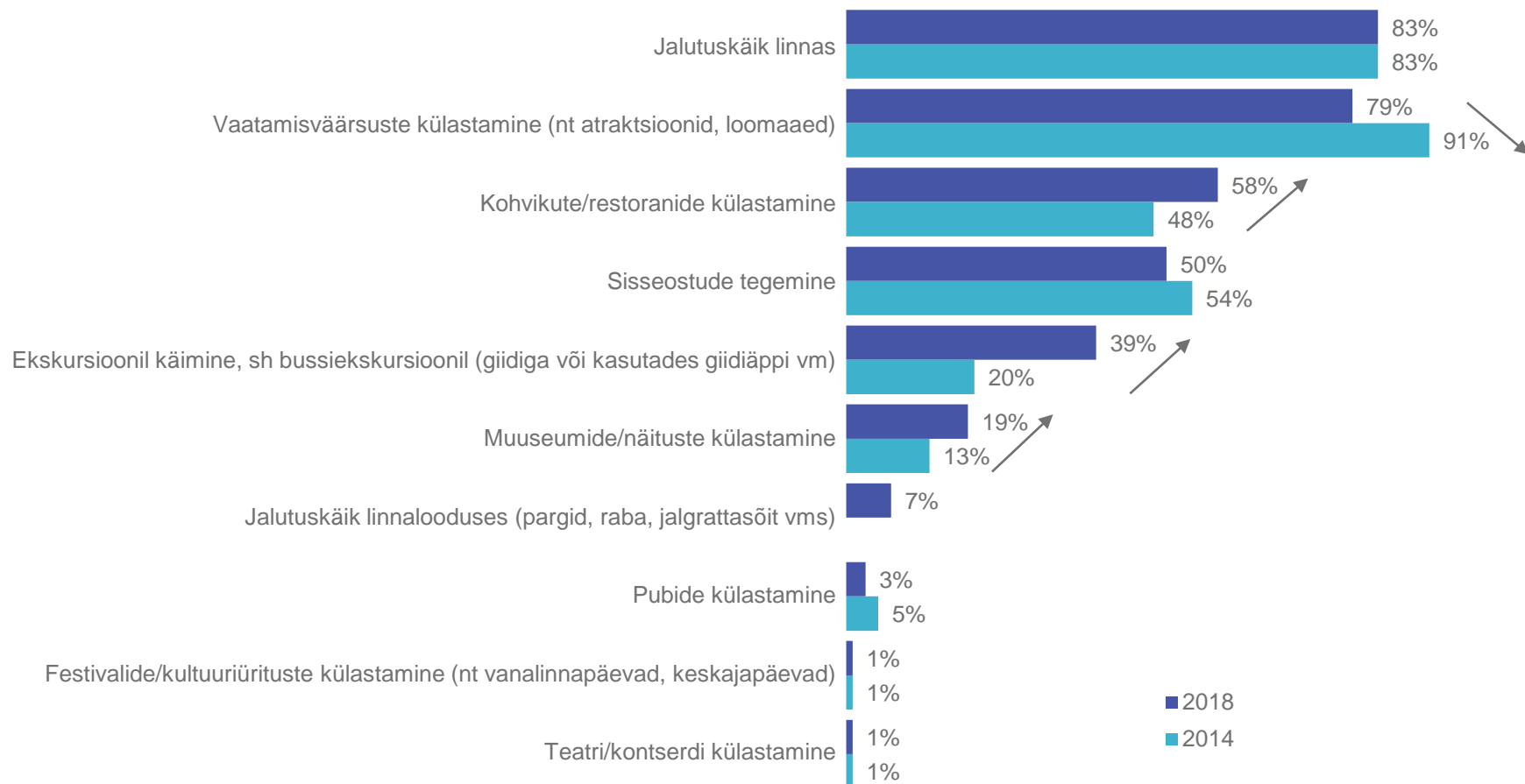
11. Palun nimetage kõige meeldejäävam koht, mida Te täna külastasite.



# Ettevõtmised Tallinnas

% kruisireisijatest, n=150

## 15. Mida järgnevas nimekirjas loetletust Tallinnas ette võtsite?

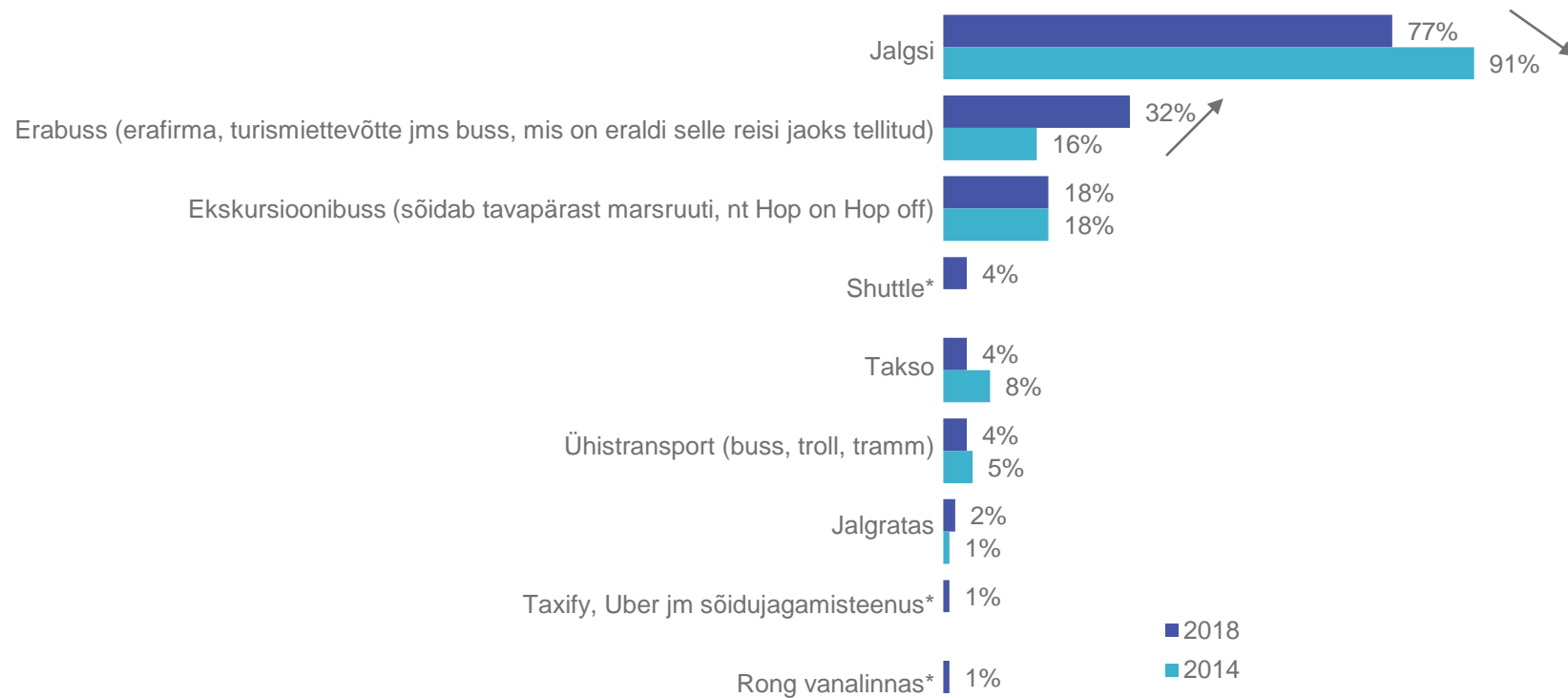


\* Ei kaardistatud 2014. aasta uuringus.

# Tallinnas liikumisel kasutatavad transpordivahendid

% kruisireisijatest, n=150

## 15. Milliseid transpordivahendeid olete Tallinnas viibimise ajal kasutanud linnas liikumisel?



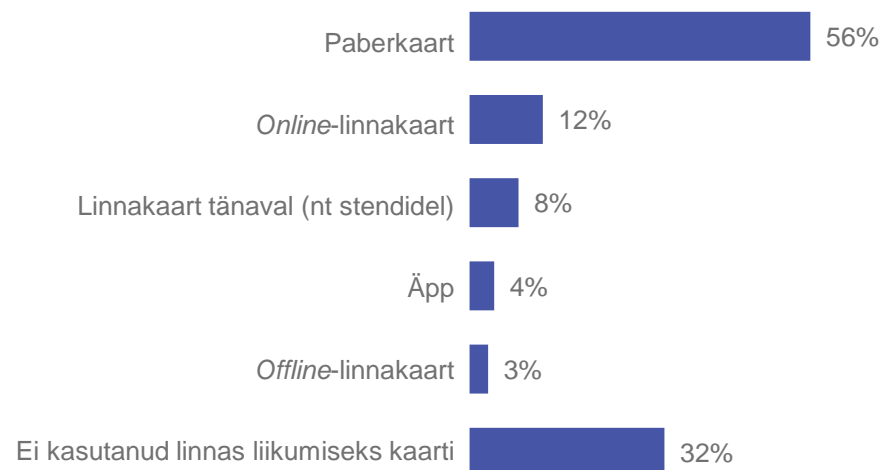
Erabussi kasutajate seas oli keskmisest enam kruisireisijaid vanuses 65 ja vanemad, koos turismigrupi või sõpruskonnaga reisijaid, pensionäre ning Suurbritanniast pärit reisijaid.

\* Ei kaardistatud eraldi 2014. aasta uuringus.

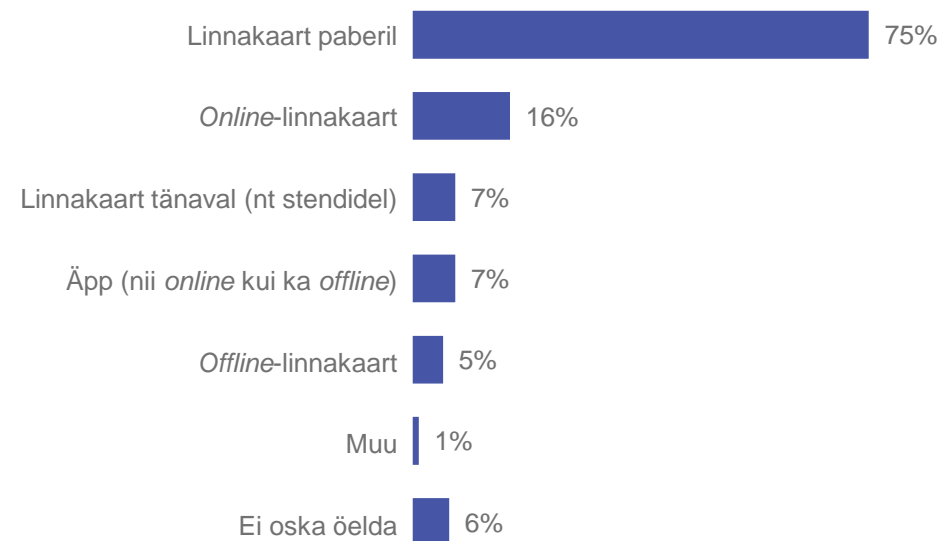
# Linnakaartide kasutamine Tallinnas

% kruisireisijatest, n=150

## 16. Milliseid Tallinna linnakaarte Te Tallinnas ringi liikumiseks kasutasite?



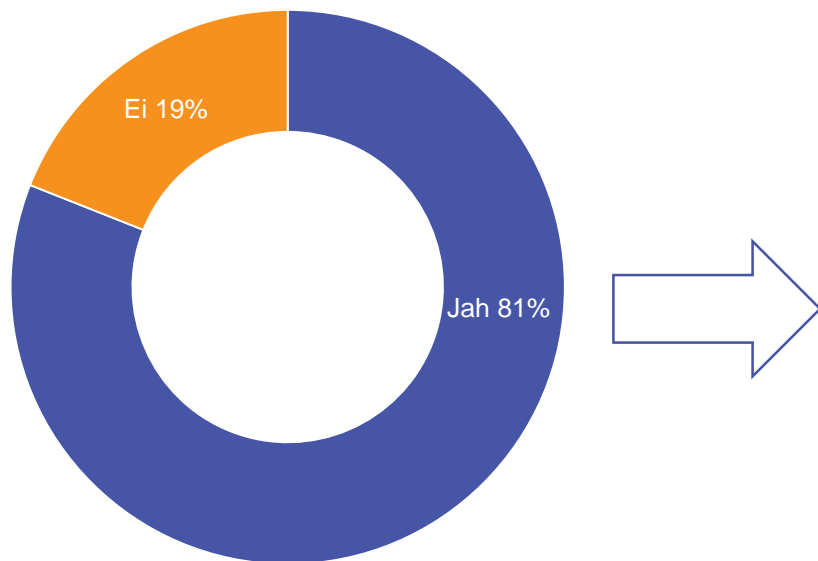
## 17. Kas Te eelistate linnas ringi liikumiseks kasutada ...?



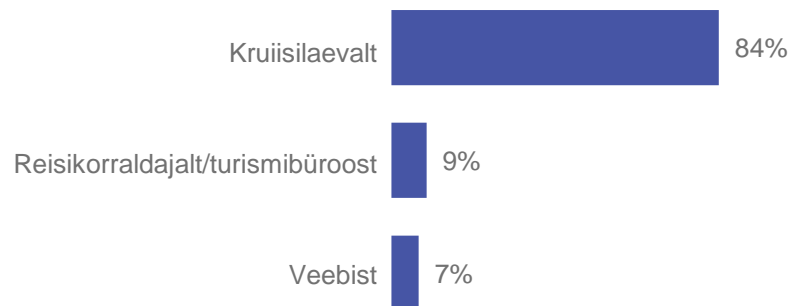
Hinnanguliselt kasutas 2018. aastal paberlinnakaarti ca 359 300 kruisireisijat.

# Ekskursioon Tallinnas (1)

**12a. Kas Te ostate Tallinna ekskursiooni enne Tallinna külastust?**  
% kruisireisijatest, kes käisid Tallinnas ekskursioonil, n=62



**12a\_1. Kas Te ostate Tallinna ekskursiooni ...**  
Nendest, kes ostate Tallinna ekskursiooni enne Tallinna külastust, n=52

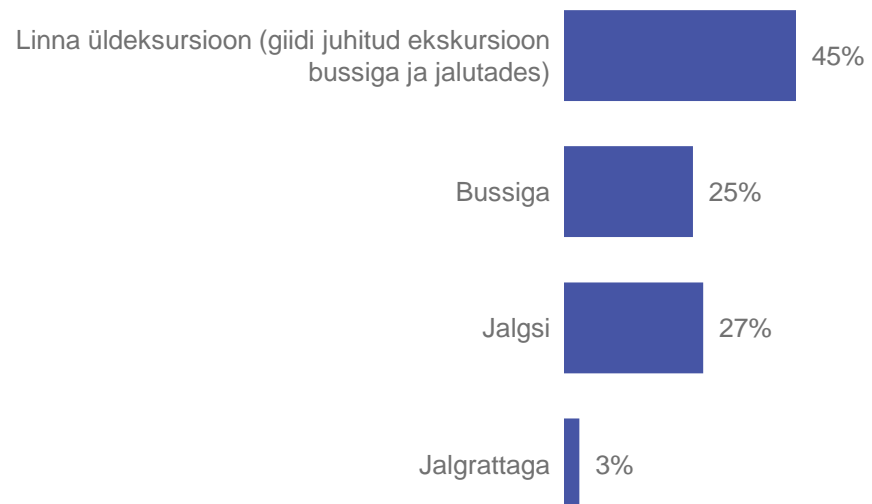




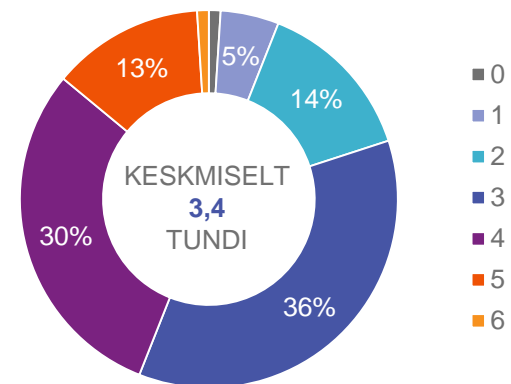
## Ekskursioon Tallinnas (2)

% kruisireisijatest, kes käisid Tallinnas ekskursioonil, n=62

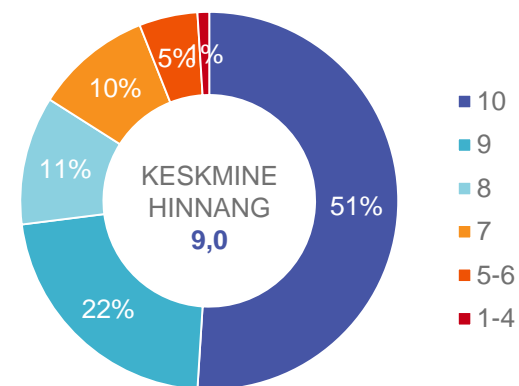
### 12b. Millist liiki Tallinna ekskursioonil Te käisite?



### 13. Mitu tundi kestis Teie ekskursioon Tallinnas – tundides?



### 14. Mõeldes Tallinna ekskursioonile, kuivõrd rahule Te sellega jäite?

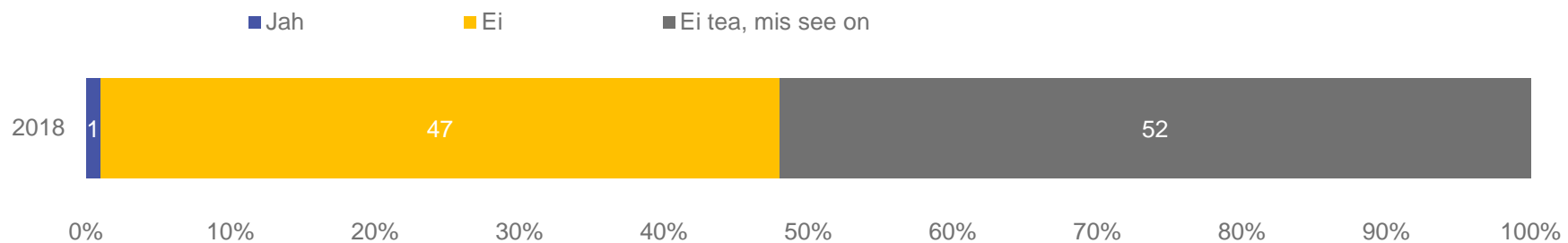


# Tallinn Card'i kasutamine

% kruisireisijatest, n=150



## 18. Kas Te olete kasutanud Tallinn Card'i?

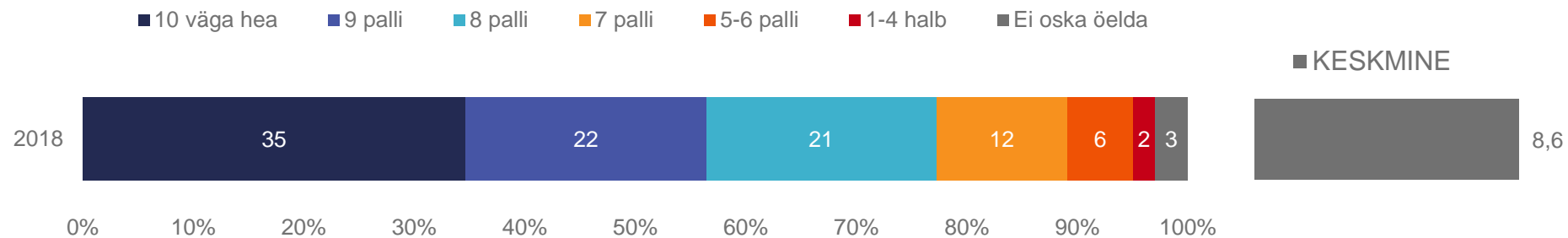


- Tallinn Card'i kasutas vaid üks inimene, kes ei osanud sellele kümnepalliskaalal hinnangut anda.

# Esmamulje Tallinnast Tallinna Sadamasse saabudes

% kruisireisijatest, n=150

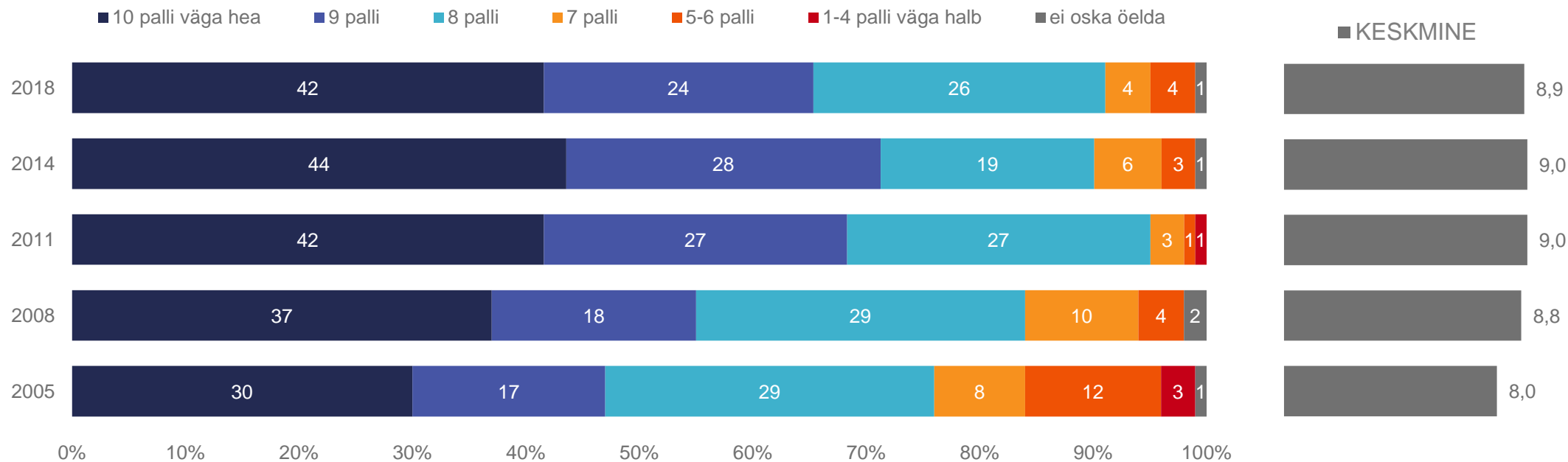
## 21. Kuidas hindate esmast muljet Tallinnast Tallinna Sadamasse saabumisel kümnepallisüsteemis?



# Hinnang Tallinnast jäänud üldmuljele 2005–2018

% kruisireisijatest, n=150

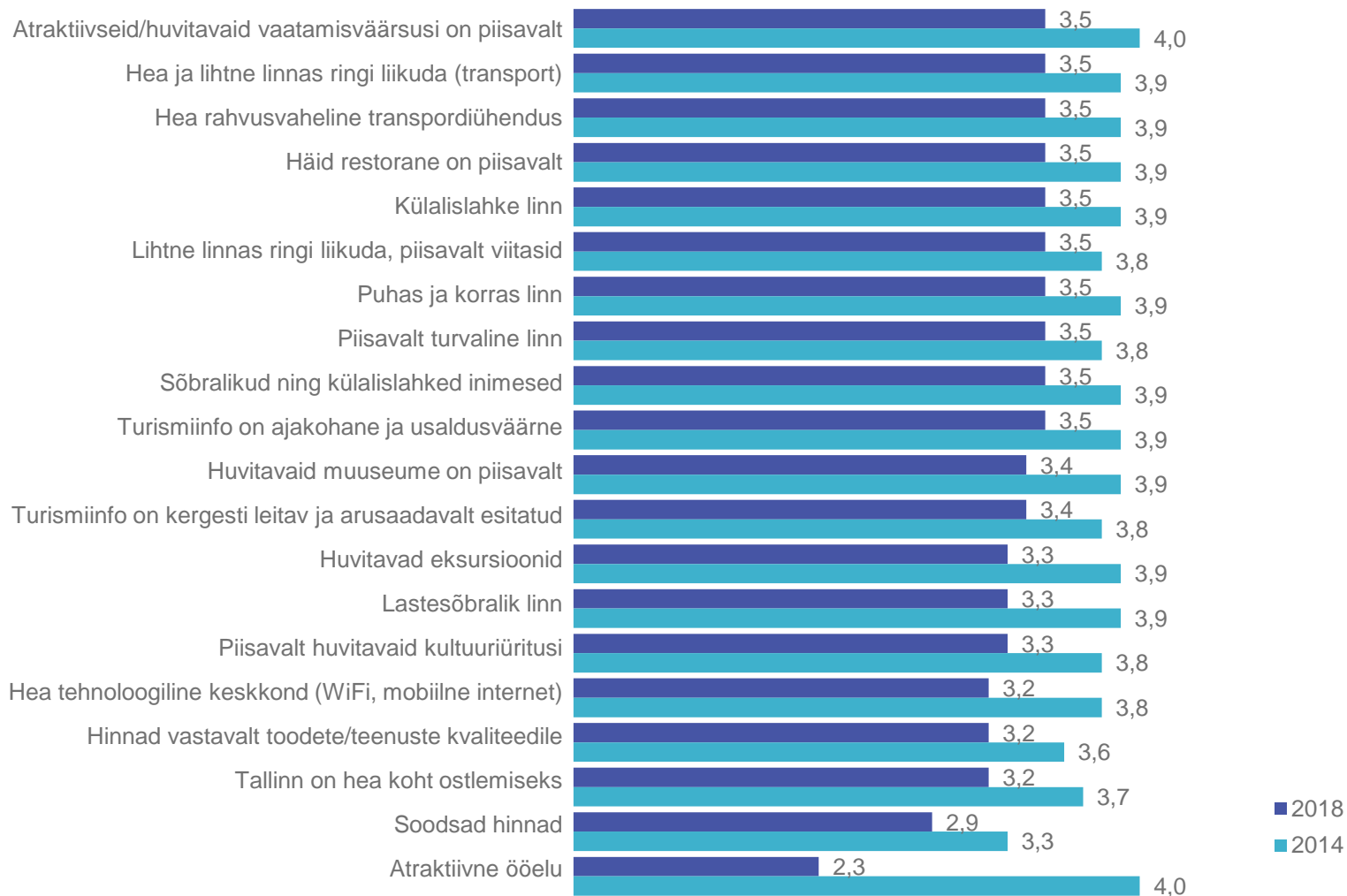
## 22. Kuidas hindate üldmuljet Tallinna külastusest kümnepallisüsteemis?



# Tallinna maine (1)

Keskmine hinnang 4-pallisel skaalal, kus 1 on miinimumväärtus ja 4 maksimumväärtus

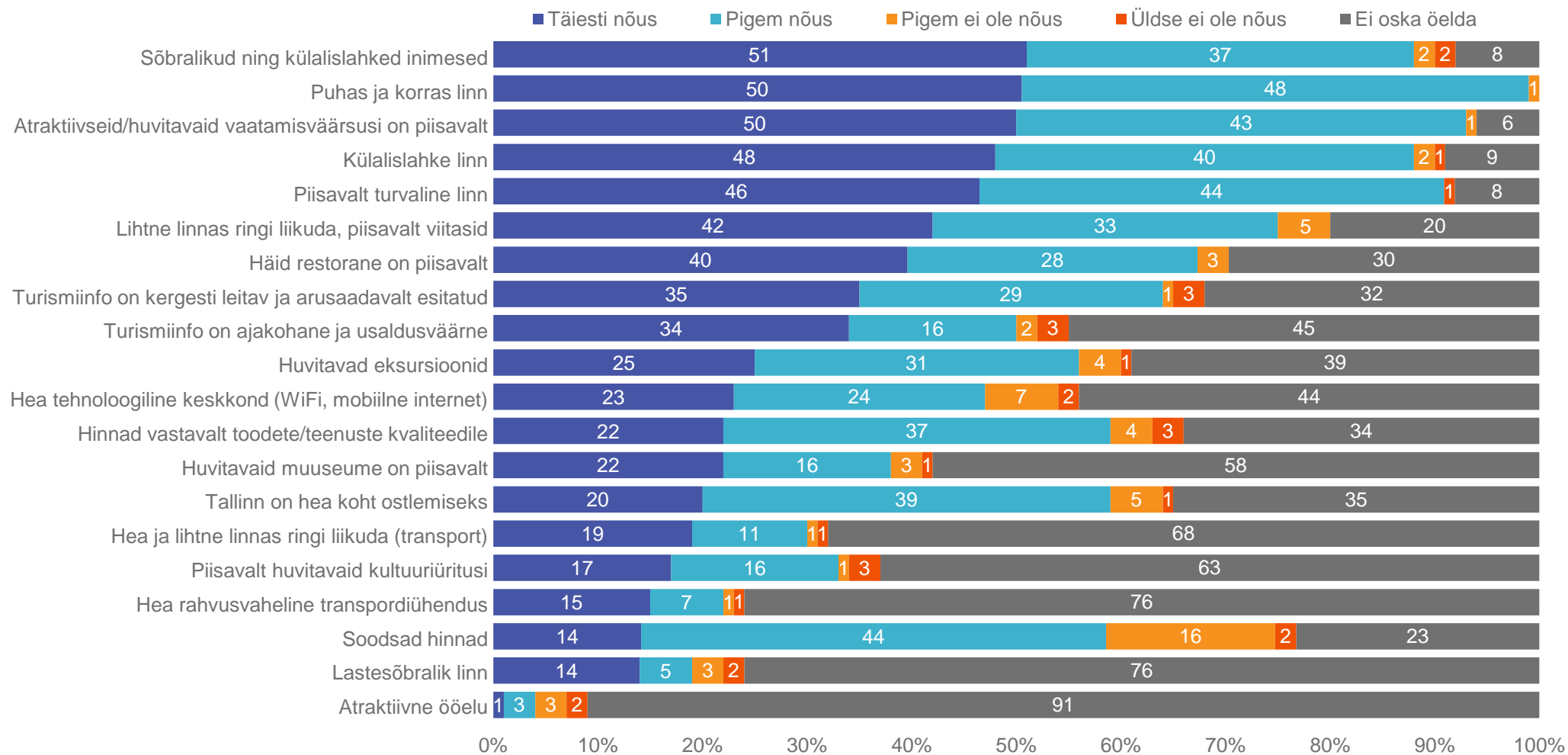
## 23. Kuivõrd Te nõustute järgmiste, Tallinna linna kohta käivate väidetega?



## Tallinna maine (2)

% kruisireisijatest, n=150

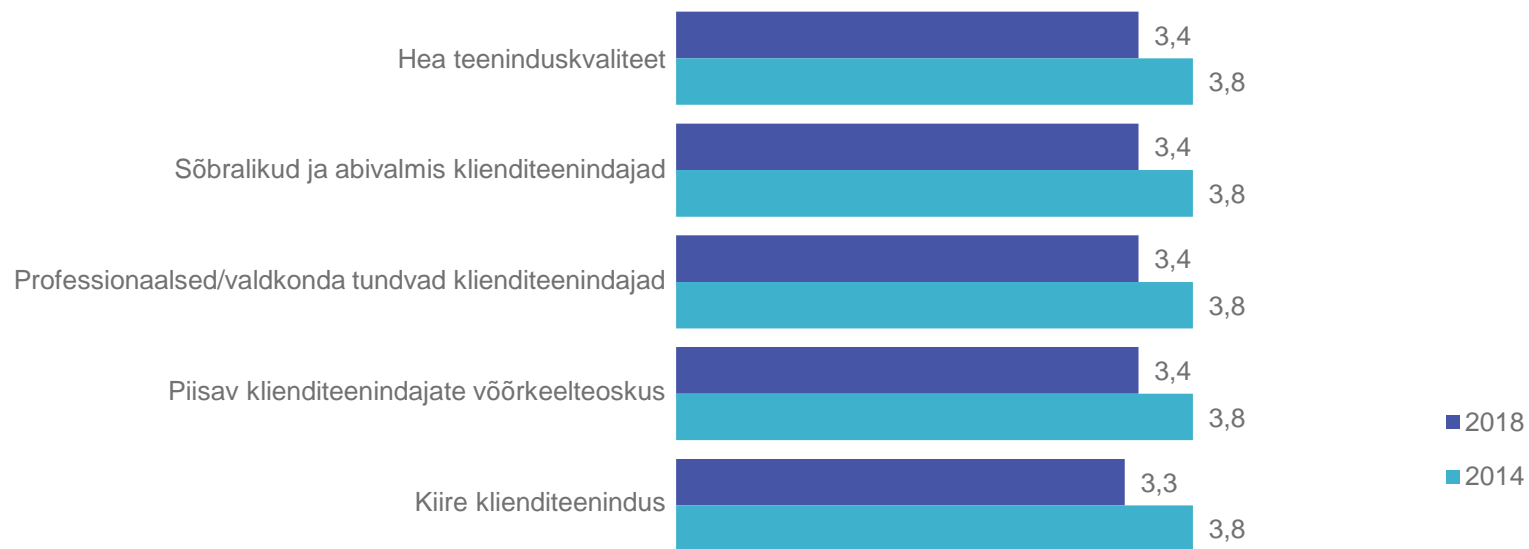
### 23. Kuivõrd Te nõustute järgmiste, Tallinna linna kohta käivate väidetega?



# Tallinna teeninduskultuur (1)

Keskmine hinnang 4-pallisel skaalal, kus 1 on miinimumväärtus ja 4 maksimumväärtus

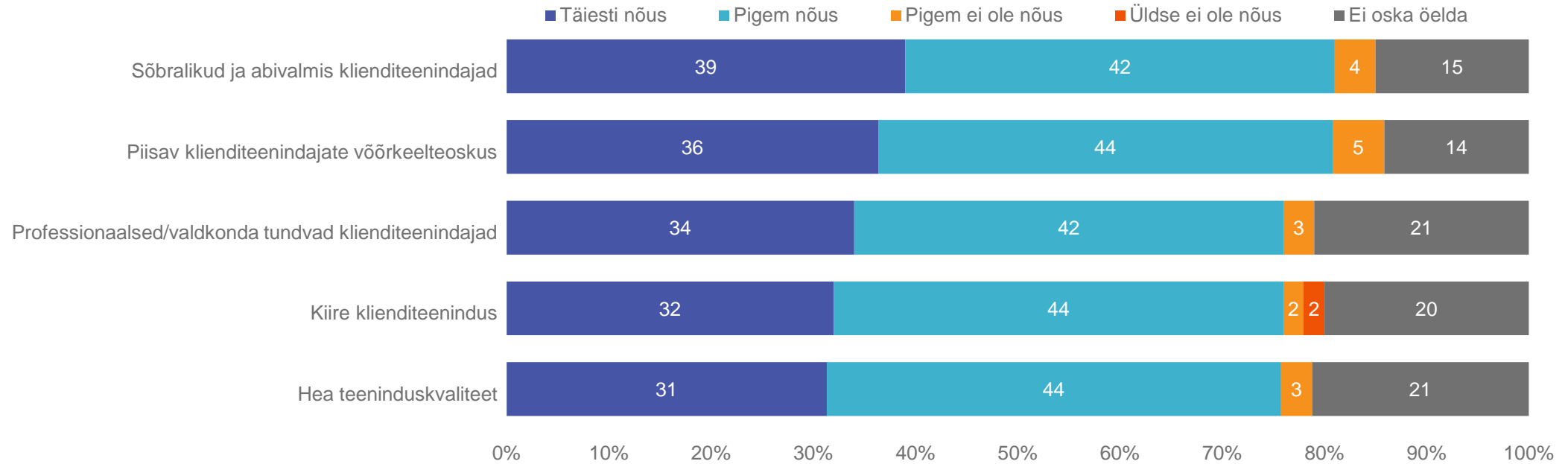
## 24. Kuivõrd Te nõustute järgmiste, Tallinna teeninduskultuuri kohta esitatud väidetega?



# Tallinna teeninduskultuur (2)

% kruisireisijatest, n=150

## 24. Kuivõrd Te nõustute järgmiste, Tallinna teeninduskultuuri kohta esitatud väidetega?

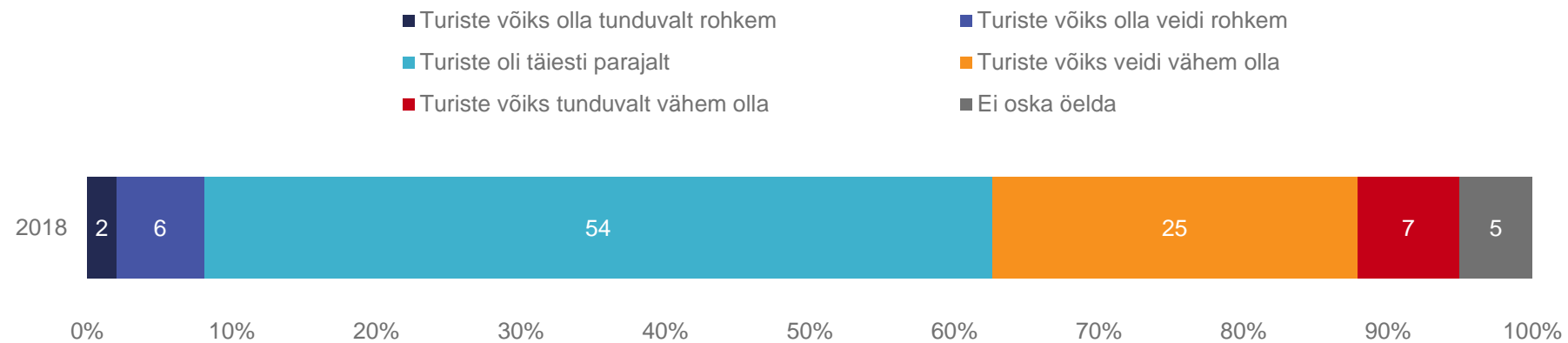




# Hinnang turistide arvule Tallinnas

% kruisireisijatest, n=150

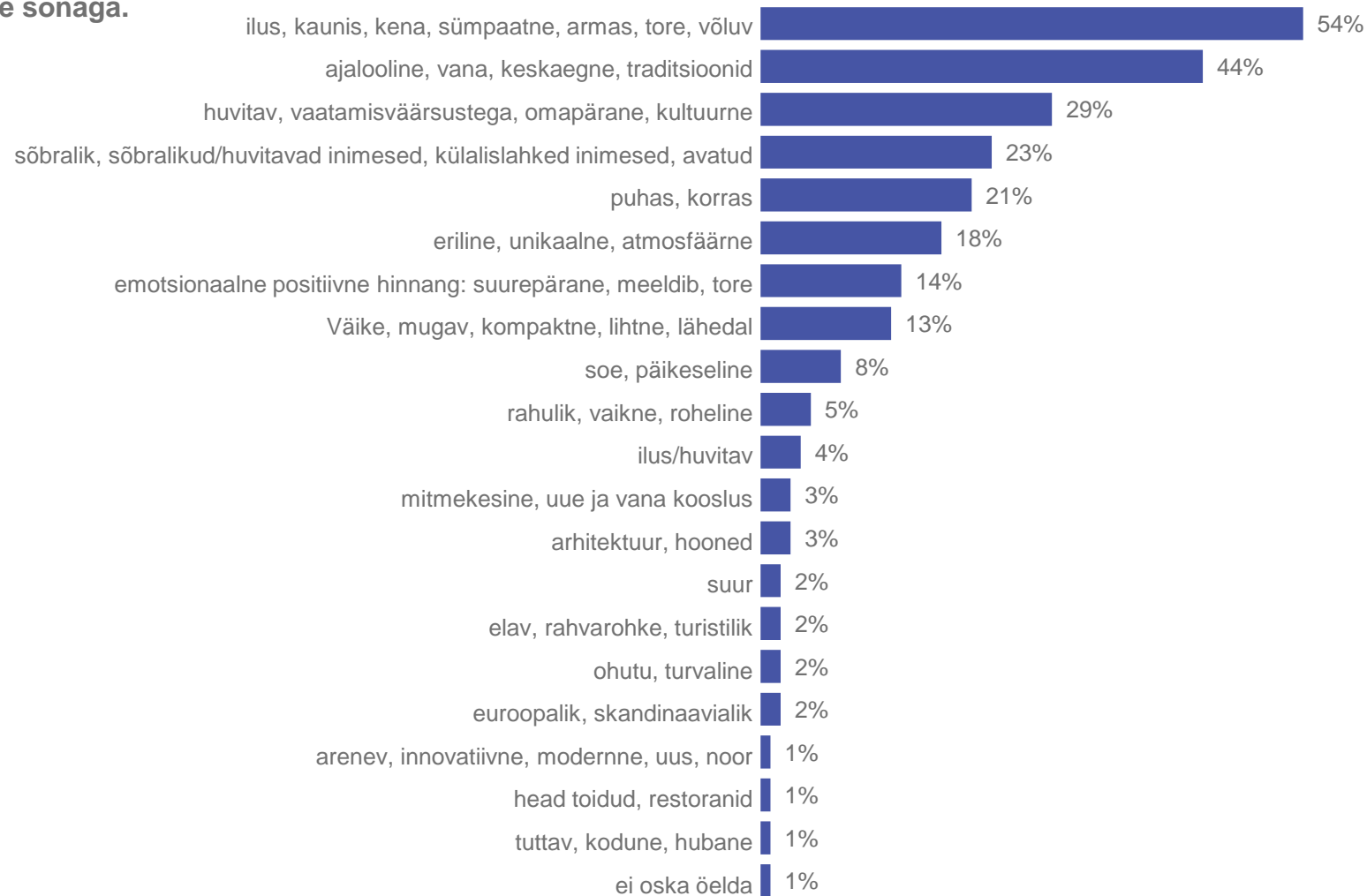
## 25. Kuidas hindate oma reisile tuginedes turistide hulka Tallinnas?



# Tallinna iseloomustavad sõnad

% kruisireisijatest, n=150

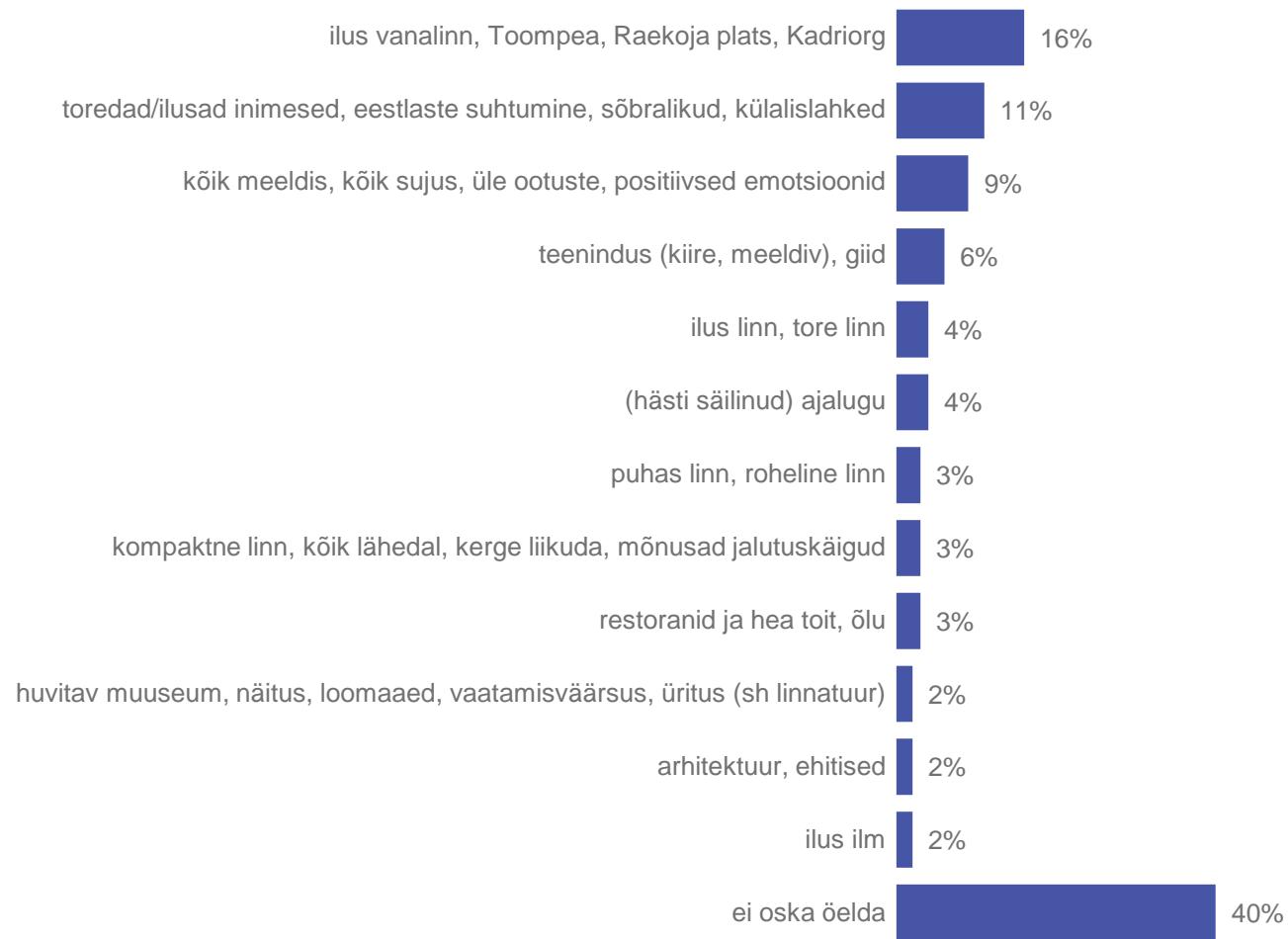
## 26. Palun kirjeldage Tallinna kolme sõnaga.



# Positiivsed kommentaarid Tallinna kohta

% kruisireisijatest, n=150

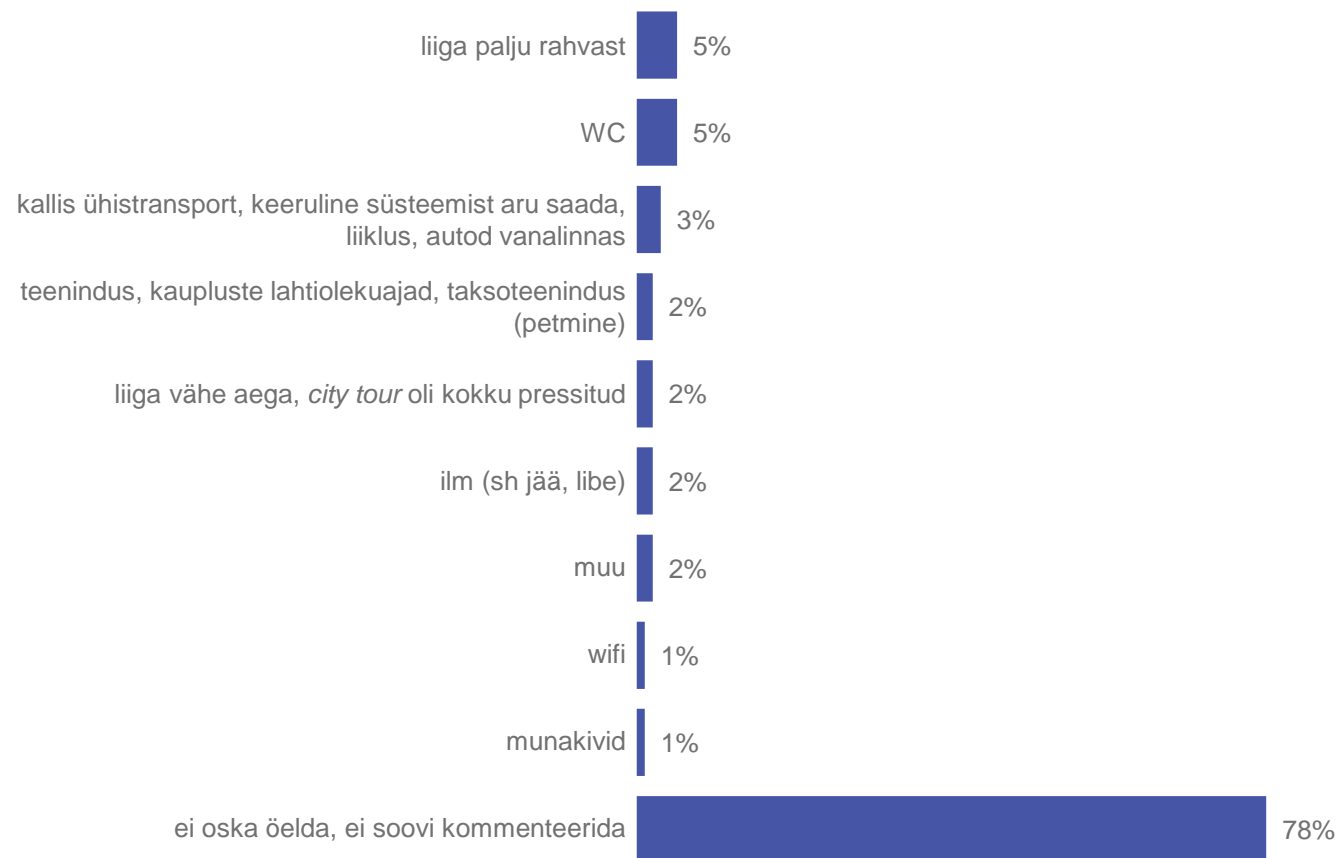
27. Kas Te soovite midagi Tallinna kohta kommenteerida, millega olete väga rahul või mis oli positiivseim asi Tallinnas?



# Parendusettepanekud Tallinnale

% kruisireisijatest, n=150

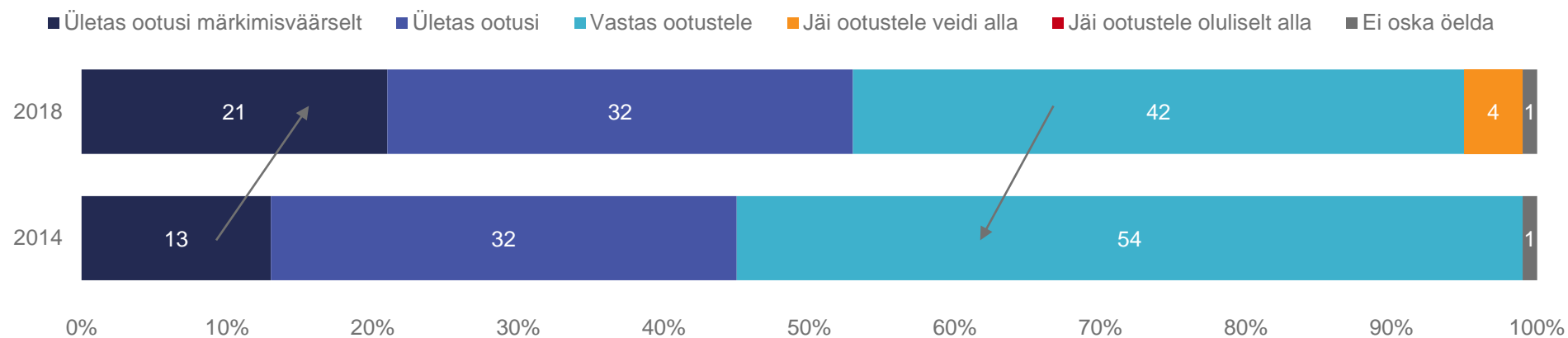
## 28. Kas soovite midagi kommenteerida, millega Te ei ole rahul või mis võiks Tallinnas parem olla?



# Tallinna reisi vastamine ootustele

% kruisireisijatest, n=150

## 29. Kui mõtlete oma ootustele enne Tallinna külastust ja Tallinnas kogetule, siis kuivõrd vastas Tallinn Teie ootustele?\*

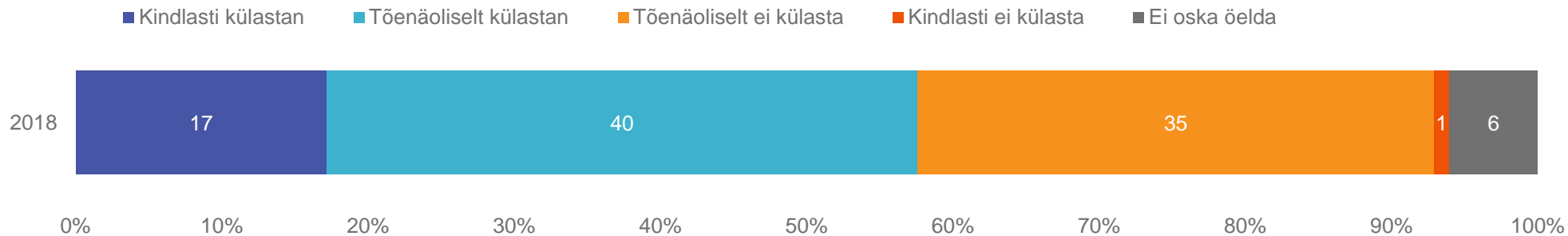


\*2014 oli küsimuse sõnastus: „Kui mõtlete oma ootustele enne reisi ja reisil kogetule, siis kuivõrd vastas see reis Teie ootustele?“

# Tõenäoline Tallinna taaskülastus

% kruisireisijatest, n=150

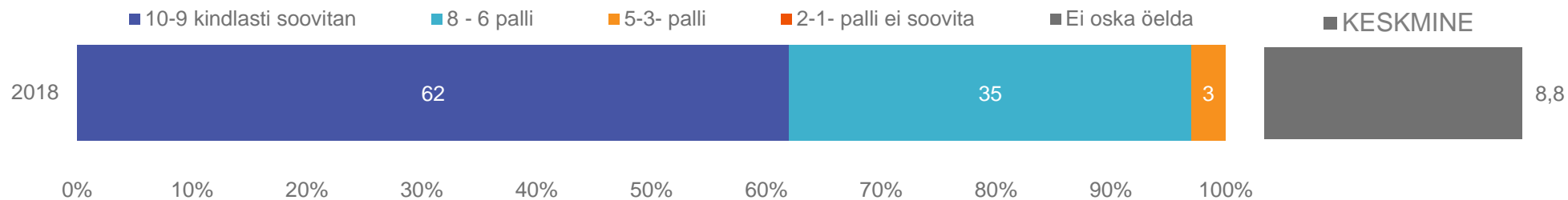
30. Mõeldes oma Tallinna külastuskogemusele, kui suure tõenäosusega külastate Tallinna lähima 5 aasta jooksul uuesti kui puhketurist?



# Soovituskommunikatsioon

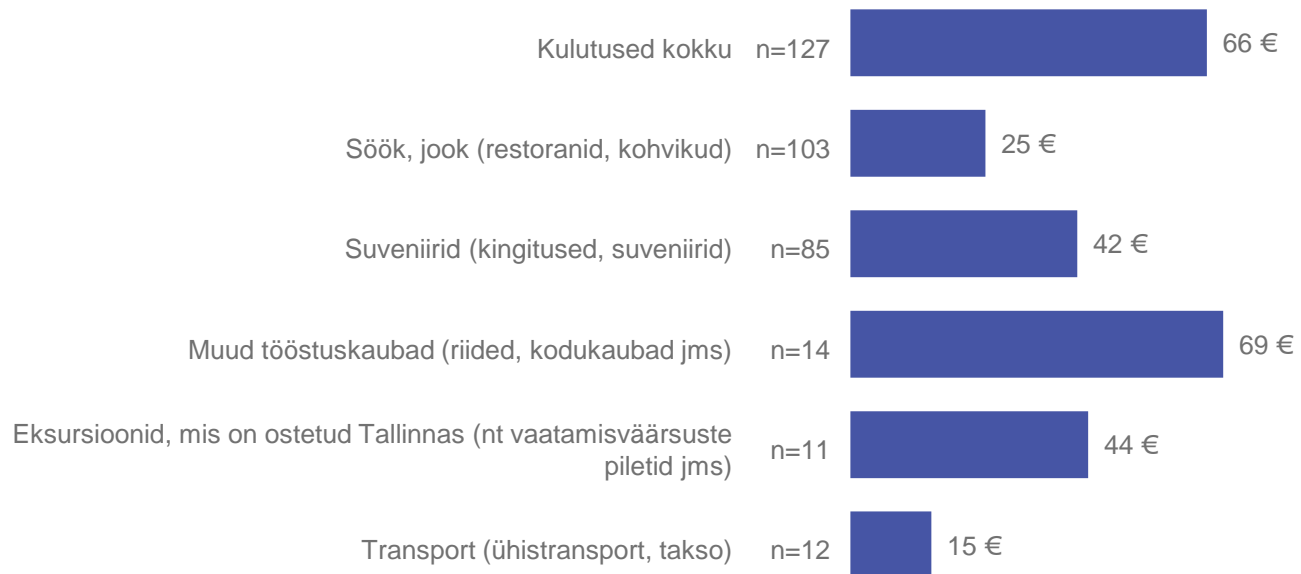
% kruisireisijatest, n=150

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



# Keskmised kulutused inimese kohta päevas

Keskmised kulutused ühe inimese kohta päevas, eurodes





## Lisa 2

### Projekti meeskond

**Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:**

Tellijapoolne kontaktisik:	Karen Alamets
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Annette Schultz
Valimi koostaja:	Katre Seema
Küsitlustöö koordineerija:	Margit Puskar
Andmetöötlus:	Alje Roopärg
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

**Kantar Emor**

Telefon: 626 8500

Faks: 626 8501

E-mail: [emor@emor.ee](mailto:emor@emor.ee)

Address: Maakri 21, 10145 Tallinn