

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Victoria Lehtla

**GIIDITUURIDE ARENDAMINE  
SEENIORTURISTILE TALLINNA  
VANALINNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Margrit Kärp, MBA

Pärnu 2025

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

*Margrit Kärp*

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht.

(allkirjastatud digitaalselt)

*Aime Vilgas*

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

*Victoria Lehtla*

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Teoreetiline ülevaade seenioride reisimise olemusest ja populaarsusest .....	6
1.1. Seeniorturismi arengutrendid .....	6
1.2. Seeniorturisti ootused ja vajadused .....	9
1.3. Seeniorturistidele suunatud giidituuride arendamine .....	12
2. Tallinna vanalinna seeniorturistidele suunatud giidituuride uuring .....	15
2.1. Seenioritele suunatud giidituurid Tallinna vanalinnas ja ülevaade uurimisprotsessist .....	15
2.2. Uuringutulemuste analüüs .....	17
2.3. Järeldused ja ettepanekud giidituuride arendamiseks seeniorturistidele .....	22
Kokkuvõte .....	26
Viidatud allikad .....	29
Lisad .....	31
Lisa 1. Intervjuu kava .....	32
Lisa 2. Intervjuule eelnev e-kiri .....	33
Lisa 3. Intervjuus osalenud seeniorturistide ja giidide koodid .....	34
Lisa 4. Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks .....	35
Summary .....	36

## SISSEJUHATUS

Käesoleva lõputöö fookuses on seenioridele suunatud giidituuride arendamine. Seniorturistide osakaal maailmas on pidevalt kasvamas ning see avaldab mõju turismisektorile, kuna eakatel on sageli rohkem aega ja ressursse reisimiseks. Maailmas on seenioride osakaal juba praegu märkimisväärne ning see jätkab kasvu. 2019. aasta andmete kohaselt oli globaalne seenioride arv 1 miljard ning prognooside järgi on oodata selle arvu suurenemist 1,5 miljardini aastaks 2030 ja 2,1 miljardini aastaks 2050 (WHO, *n.d.*).

Pensionieas vaba aja veetmine on peamine motiiv, mis innustab seniore turismi tegevustes osalema (Zhang & Zhang, 2018, lk 3–5). Teadlased julgustavad seniore rohkem reisima, kuna see toetab tervislikumat vananemist. Seniorturistide reisimisvõimaluste soodustamiseks tuleb arendada turismiteenused neile sobilikeks (Huang *et al.*, 2024, lk 361). Oma ajalooliste vaatamisväärsuste ja turvalisuse poolest saab Eestit pidada sobivaks sihtkohaks seniorturistidele. Seenioridele võiksid sobida linnatuurid, mis pakuvad kultuurilist ja harivat kogemust.

Viimastel aastakümnetel on seniorturistide sotsiaalne profiil märkimisväärselt muutunud, muutes nad järjest olulisemaks sihtrühmaks turismisektoris. Varasemad uuringud on näidanud, et tänapäeva eakad on varasemate põlvkondadega võrreldes paremini haritud, elavad paremates tingimustes ning on aktiivsed nii töö- kui ka seltsielus (Zielińska-Szczepkowska, 2021, lk 17).

Seniorturistid eelistavad lühikesi sisereise, hindavad turvalisust, looduslähedust, ajaloolisi paiku ning kvaliteetseid teenuseid. Samal ajal kujutavad tervisemured ja rahalised piirangud endast peamisi takistusi reisimisel. Hoolimata sellest, et seeniorid moodustavad järjest kasvava ja selgete ootustega sihtrühma, puuduvad turul sageli spetsiaalselt neile kohandatud turismiteenused. See viitab sellele, et turismiettevõtjatel ei

pruugi olla piisavat teadlikkust seniorturistide muutuvatest vajadustest ja ootustest, mistõttu ei osata olemasolevaid teenuseid sihipäraselt arendada. Nimetatud olukord toob esile vajaduse põhjalikumalt uurida seniorturistide ootuseid ja vajadusi ning nende põhjal kujundada sihtrühmale sobivamaid lahendusi. (Zielińska-Szczepkowska, 2021, lk 17)

Seniorturistid on sageli jõukamad ning neile on oluline meelelahutus ja reisimine, samas ei ole nad alati valmis reisima kuna turismiteenused ei vasta nende vajadustele ega ole piisavalt kohandatud. (Camara, *et al.*, 2024, lk 89) Lõputöö uurimisprobleem seisneb selles, et seniorturistide vajadused ja ootused on muutuvad, ning turismiettevõtjad ei ole neist piisavalt teadlikud, mistõttu ei ole osatud turismiteenuseid kohandada nende vajadustele ja ootustele sobivaks (Camara, *et al.*, 2024, lk 89). Lõputöö eesmärgiks on selgitada välja seniorturisti ootused ja vajadused ning teha sellest tulenevalt ettepanekuid giidituuride arendamiseks Tallinna vanalinnas.

Eesmärgi täide viimiseks on püstitatud järgmine uurimisküsimus:

1. Millised on senioride peamised ootused ja vajadused ekskursiooniteenuste kasutamisel?

Lõputöö uuringu läbiviimiseks kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit. Andmete kogumiseks kasutati poolstruktureeritud intervjuu meetodit, koostati küsimused ning lepidi kokku kohtumised intervjuueeritavatega. Kvalitatiivse meetodi puhul on mõlemad osapooled ehk uurija ja uuringus osaleja kaasatud. Meetod annab osalejatele võimaluse rääkida oma kogemusest ning avaldada arvamust. (Pathak, *et al.*, 2013) Uuringu lõpus tehti järeldused ning nende alusel parendusettepanekud senioridele suunatud giidituuride arendamiseks.

Käesolev lõputöö käsitleb seniorturistide ootuste ja vajaduste arvestamist Tallinna vanalinnas giidituuride arendamisel. Lõputöö raames anti ülevaade seniorturismi kui kiiresti areneva turismivaldkonna iseärasustest ning analüüsitakse, mil määral vastavad olemasolevad giiditeenused vanemaealiste küllastajate ootustele. Uuringu tulemuste põhjal tehakse ettepanekud giiditeenuste kohandamiseks, et toetada eakatele suunatud sisukamate, kättesaadavamate ja rahulduspakkuvamate turismielamuste pakkumist.

# 1. TEOREETILINE ÜLEVAADE SEENIORIDE REISIMISE OLEMUSEST JA POPULAARSUSEST

## 1.1. Seeniorturismi arengutrendid

Turismisektor on pidevas arengus, kus vastavalt turistide soovidele ja eelistustele arendatakse uusi turismiteenuseid. Maailma rahvastiku vananemise tõttu muutub järjest enam oluliseks vanemaealistele suunatud turismiteenuste ja -toodete arendamine. Reisimine mängib nende jaoks olulist rolli, aidates tõsta nende heaolu ja elukvaliteeti. Seeniored eelistavad sageli sihtkohtades pikemalt peatuda ning neil on piisavalt raha, et külastada mitmeid vaatamisväärsusi. (Camara *et al.*, 2024, lk 89)

Seeniorturistid toetavad turismi kasvu ja majanduse arengut, mille kaudu on võimalik edendada turismiturgu maailmas. Le Serre (2008, lk 197–200) on toonud välja, et seeniorturistide segment mängib olulist rolli turismisektori kasumlikkuses, mitte ainult oma arvu kasvu tõttu, vaid ka seetõttu, et eakatel on rohkem aega reisimiseks. Möller, *et al.* (2007, lk 15-20) on liigitanud seeniorturistid kolme erinevasse vanusegruppi:

- tühjad pesitsejad (*empty nesters*) – 55-64 aastased;
- noored seeniorid (*young seniors*) – 65-79 aastased ja
- seeniorid (*seniors*) – üle 80 aastased (Patterson & Balderas, 2018, lk 387).

Seenioride seas on reisimine populaarne, kuna vanema generatsiooni esindajad otsivad uusi ja ainulaadseid kogemusi, vaheldust igapäevaelule ning võimalusi avastada maailma. Sageli rahaliselt kindlustatud ja haritud seeniorid moodustavad kasvava sihtrühma, kelle vajaduste ja ootustega peavad reisibürood üha enam arvestama. (Patterson & Pegg, 2009, lk 254–256) Eakad eelistavad reisida väljaspool kõrghooaega, mis on peamiselt seotud soodsamate hindadega, võimaldades neil puhkusel viibida kauem (Patterson & Balderas,

2018, lk 387). Seoses sellega, et maailma rahvastik vananeb peaksid turismiettevõtjad tähelepanu pöörama järgmistele trendidele:

- uus kliendisegment „seniorturist“;
- tehnoloogiate kasutusele võtmine hotellide rajamisel;
- aktiivse vananemise edendamine ja
- eakate reisimisvõimaluste turundamine (Nikitina, & Vorontsova, 2015, lk 851).

Seniorturismi analüüsimine SWOT-analüüsi abil võimaldab süsteemselt hinnata antud turusegmeni hetkeseisu, tuues esile selle tugevused, nõrkused, võimalused ja ohud. Arvestades, et seniorturism kujutab endast suhteliselt uutset ja kiiresti arenevat valdkonda, pakub SWOT-analüüs tõhusat raamistikku, mille kaudu turismiettevõtted saavad paremini mõista eakate turistide vajadusi ning töötada välja neile sobivaid, turvalisi ja mugavaid teenuseid. Analüüs aitab paremini mõista, millised tegurid kujundavad vanemaealiste turistide käitumist ja valikuid, ning võimaldab samas hinnata, kuivõrd vastavad olemasolevad turismiteenused ja -taristu nende ootustele. SWOT-analüüs aitab samuti tuvastada valdkonna potentsiaalseid arengusuundi ja kitsaskohti, mis võivad takistada selle edasist kasvu. Selline strateegiline analüüs pakub väärtuslikke teadmisi seniorturismi sihipäraseks arendamiseks ning vanemaealistele suunatud turismiteenuste kujundamiseks. (Benzaghta, *et al.*, lk 55) SWOT-analüüs on oluline tööriist seniorturismi strateegilise planeerimise ja edendamise seisukohalt.

Seniorturismi nõrkused tulenevad eakate jaoks sobivate sihtkohtade puudumisest. Kuna see turismisegment on suhteliselt uus, ei pruugi ettevõtted veel pakkuda teenuseid, mis vastaksid senioride turvalisuse standarditele. Atraktiivsed vaatamisväärsused ei pruugi olla piisavalt mugavad ja turvalised vanemaealiste turistide jaoks. Samuti ei ole eakate vajadustega arvestatud kliimatingimuste, tegevuste kestuse ega mitmekesisuse osas. (Sawinska, 2017, lk 515) Eakate elanikkonna arvu kasv, vaba aja suurenemine ja reisimise väärtuse tõus loovad soodsa pinnase seniorturismi edendamiseks. Samuti aitab sotsiaalmeedia kasutamise kasv ning seniorturismi eelised eakatele edendada antud turismiliigi laienemist. Turismiettevõtjatel on võimalus pakkuda mitmekesiseid puhkuspakette, arvestades, et erinevad kliendirühmad omavad erinevaid reisimiseesmärke ja -eelistusi. (Mangunsong, 2020, lk 7–11)

Seeniorturism kui kasvava turismisegmendi kujunemist suunavad nii rahvastiku vananemine kui ka järjest mitmekesisemad eakate reisieelistused. Et paremini mõista valdkonna arengupotentsiaali ja sellega seotud kitsaskohti, on oluline analüüsida seniorturismi tugevusi, nõrkusi, võimalusi ja ohte. Seniorturismi SWOT-analüüs toob esile valdkonna peamised aspektid (vt. tabel 1).

**Tabel 1.** Tugevused, nõrkused, võimalused ja ohud seniorturismis.

Tugevused	Nõrkused
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kogemustega turismiettevõtjad</li> <li>• Tugev koostöövõrgustik turismiettevõtjate vahel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sihtkohad ei ole piisavad kohandatud seniorturistidele</li> <li>• Eakate erivajadusi ei arvestata piisavalt</li> </ul>
Võimalused	Ohud
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vananeva elanikkonna osakaalu suurenemine</li> <li>• Palju vaba aega pärast pensionile jäämist</li> <li>• Mitmekesised huvid eakate seas</li> <li>• Sotsiaalmeedia kasutamise kasv eakate hulgas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Füüsilised piirangud ja liikumisvõime vähenemine</li> <li>• Turismi hooajalisus</li> <li>• Reisi kestus</li> </ul>

Allikas: Mangunsong, 2020, lk 7–11.

Seeniorturismi SWOT-analüüs toob esile valdkonna peamised aspektid (vt. tabel 1). Tugevustena eristuvad kogenud turismiarendajad ja toimiv koostöövõrgustik, mis võimaldab pakkuda kvaliteetseid teenuseid. Nõrkustena on sihtkohtade ebapiisav kohandatus ja eakate vajaduste vähene arvestamine, mis võib mõjutada mugavust ja turvalisust. Võimalustena toob vananeva elanikkonna kasv kaasa suurema nõudluse eakatele suunatud turismiteenuste järele. Samuti avab sotsiaalmeedia levik eakate seas uusi võimalusi turunduses ja kommunikatsioonis. Peamisteks ohtudeks on füüsilised piirangud, turismi hooajalisus ning reisi kestusega seotud väljakutsed, mis eeldavad paindlikke ja kohandatud lahendusi. (Mangunsong, 2020, lk 7–11) Seniorturismi edendamine eeldab sihtgrupipõhiseid lahendusi, mis võtavad arvesse nii kasvavaid võimalusi kui ka väljakutseid, tagades eakatele turvalise ja nauditava reisikogemuse.

Turismisektor on pidevas arengus, kus eakatele suunatud turismiteenuste arendamine muutub üha olulisemaks, arvestades rahvastiku vananemise tendentse, mis toovad kaasa suureneva nõudluse vanemaealistele suunatud turismiteenuste järele. Seniorturistid,

kellel on rohkem aega ja rahalisi vahendeid, otsivad uusi kogemusi ning eelistavad sageli reisimist madalama hinnaga perioodidel, mis võimaldab neil viibida sihtkohtades kauem. Turismiettevõtted peavad arvestama seenioride erisoovidega, pakkudes turvalisi ja mugavaid sihtkohti, mis vastavad nende ootustele. SWOT-analüüs pakub ettevõtetele väärtuslikku teavet seniorturismi tugevuste, nõrkuste, võimaluste ja ohtude hindamiseks. Kõrge nõudlus, sotsiaalmeedia kasutamise levik ning teenuste kohandamise võimalused loovad soodsa aluse valdkonna edasiarendamiseks, mis eeldab paindlikkust ja pidevat kohandumist eakate muutuvate erivajadustega.

## **1.2. Seniorturisti ootused ja vajadused**

Seniorturism on tänapäeval kiiresti arenev turismisegment, mis kogub ajas aina rohkem populaarsust. Üheks suurimaks murekohaks, millega turismisektor silmitsi seisab, on vähene teadlikkus seniorturistide vajadustest ja eelistustest. Seniioride tarbimisharjumused on ajas muutuvad, olles tihedalt seotud elukogemuse ja eluetappidega, mistõttu on nende mõistmine turismiteenusepakkujatele ja turundustiimidele äärmiselt oluline. Turismiteenuste pakkujad ei ole veel täielikult suutnud tuvastada seniorturistide mitmekülgseid eripärasid, mille täpne mõistmine aitaks rohkem seniorturiste reisima meelitada (Cejudo, 2019, lk 262–264).

Seni ei ole jõutud konsensusele ka seniorturisti määratlemise ja vanuseklassi osas, kuna vanaduse mõiste varieerub riigiti (Chang, Moyle, Dupre, Filep & Vada, 2022, lk 4). Näiteks Lõuna-Koreas algab ametlik pensioniiga 65. eluaastast (Sedgley, Haven-Tang & Espeso-Molinero, 2018, lk 286–304), samas kui Hiinas on see määratletud 60. eluaastaga (Pan, Fu & Wang, 2020, lk 234–244). Üldiselt peetakse turiste eakateks alates 60. eluaastast (Hsu *et al.*, 2007, lk 1262–1273).

Üks võimalus kliendi paremaks tundmaõppimiseks on segmenteerimine, mille käigus jagatakse ettevõtte kliendibaas gruppidesse, lähtudes klientide sarnastest omadustest. See meetod võimaldab turismiettevõtetel analüüsida sarnaste vajaduste, ootuste ja harjumustega kliente, et parandada suhteid klientidega ning seeläbi organisatsiooni ärilisi tulemusi. (Jardim & Mora, 2022, lk 200–201)

Eakate turistide käitumist mõjutavad mitmed omavahel seotud isiklikud ja sotsiaalsed tegurid, mille mõju võib aja jooksul muutuda. Uurijad on rõhutanud, et vanemaealiste inimeste turismivalikuid kujundavad nii tervislik seisund kui ka perekondlikud ja majanduslikud asjaolud, samuti subjektiivne ajataju ja eelnevad reisikogemused. Patterson ja Banderas (2018, lk 387) on välja toonud järgmised tegurid, mis mõjutavad senioride reisimist:

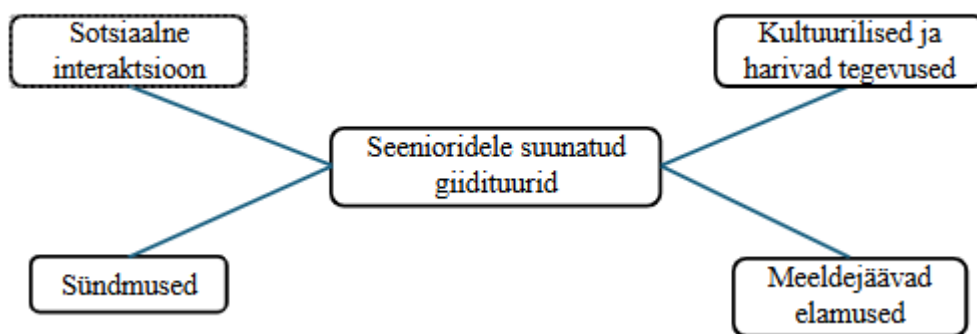
- tervis;
- perekondlikud kohustused;
- finantsiline seis;
- ajataju ja
- varasemad kogemused.

Tulevikus on tervis üks peamisi tegureid, mis mõjutab vanemaealiste inimeste turismikäitumist. Kuigi senioridel ei ole enam vastutust oma laste eest hoolitsemisel, võivad olla neil suurenenud kohustused seoses lastelaste eest hoolitsemisega. Samuti on paljusid vanemaealisi ajendanud reisima soov vabaneda kodustest kohustustest tulenevast stressist ning olla vabad igapäevastest toimetustest (Patterson & Balderas, 2018, lk 387).

Seeniore peetakse üldiselt kogenud ja teadlikeks turistideks, kelle reisieelistused on kujunenud aastatepikkuse kogemuse ja isiklike väärtuste põhjal. Et turismiettevõtted suudaksid pakkuda nende ootustele ja vajadustele sobivaid teenuseid, on oluline mõista seniorturistide reisimotiive. Seniorturistide reisimotivatsioonid on mitmetahulised, hõlmates näiteks soovi lõõgastuda, põgeneda igapäevarutiinist, parandada tervist, otsida uusi kogemusi ja sotsiaalseid kontakte. Paljuski sõltub eelistus sihtkoha atraktiivsusest, kultuurilistest ja ajaloolistest vaatamisväärsustest, looduskaunistest paikadest ning turvalisusest ja ligipääsetavusest. Samuti on oluline sotsiaalne aspekt, soov veeta aega pere ja sõpradega või luua uusi tutvusi. Meeldejäävaid elamusi pakub neile näiteks ka nooruspõlvega seotud kohtade külastamine või varasemate mälestuste taaselustamine.

Turismiettevõtted, kes soovivad edukalt teenindada seniorturistide segmenti, peaksid arvestama nende mitmekesiste motivatsioonidega. See eeldab teenuste kohandamist nii, et need pakuksid vanemaealistele sobivaid ja toimivaid lahendusi. Seniore peetakse üldiselt kogenud turistideks ja selleks, et turismiettevõtted suudaks pakkuda nende

ootustele ja vajadustele sobilikke teenuseid tuleb arvestada seniorturistide reisimotiividega (vt. joonis 1).



**Joonis 1.** Seenioridele suunatud giidituurid. Allikas: Patterson & Balderas, 2018, lk 387–395.

Sihtkoha valiku tegemisel on eakate puhul oluline tegur nende majanduslik seis. Kõrgema sissetulekuga seniorid otsivad kõrgekvaliteedilisi teenuseid, kauneid maastikke ja turvatunnet, samas kui keskmise sissetulekuga seniorid suunduvad sihtkohtadesse, kus on atraktiivseid vaatamisväärsusi. Senioride otsuste langetamisel mängib olulist rolli nende tajutav vanus. Naissoost eakatele, kes tunnevad end südames vanana, on tähtsad turvalisus ja mugavus, samas kui meessoost eakatele, kes tunnevad end südames noorena, on olulised tegevused õues, mis pakuvad neile uusi kogemusi ja aktiivset osalust. (Mangunsong, 2020)

Seniorturism on kiiresti arenev turismisektor, mis on suurenenud seoses vanemaealiste inimeste reisimisvõimaluste ja vajaduste kasvava teadlikkusega. Erinevad riigid määratlevad eakate vanusepiire erinevalt, kuid üldiselt peetakse seniorturistideks inimesi alates 60. eluaastast. Eakate turismikäitumist mõjutavateks teguriteks on tervis, finantsiline seisund, perekondlikud kohustused ja varasemad kogemused. Seniorturistide vajaduste mõistmine on turismiettevõtetele oluline, et pakkuda sobivaid teenuseid ja meelitada neid reisima. Seniorturistidele suunatud turismitoodete kavandamisel tuleb arvesse võtta nende majanduslikke võimalusi, vanuse tunnetust ja eelistust ohutute ning mugavate lahenduste suhtes.

### 1.3. Seeniorturistidele suunatud giidituuride arendamine

Giidituur kujutab endast ratsionaalselt ja tõhusat turismiteenust, mis võimaldab külastajatel piiratud aja jooksul tutvuda sihtkoha põhiliste vaatamisväärsustega. Giidide ülemaailmne katusorganisatsioon (WFTGA, 2024) defineerib giidi kui isikut, kes juhendab külastajaid nende valitud keeles ja tutvustab piirkonna kultuurilist ja looduslikku pärandit, omades kvalifikatsiooni, mille on välja andnud vastav ametiasutus. Sellise professionaalse ettevalmistuse tõttu on giididel on turismisektoris keskne roll – nad vahendavad sihtkoha sisu ning loovad sideme külastaja ja koha vahel. Oma sihtkoha vaatamisväärsuste ja kultuuri põhjaliku tundmise, samuti suhtlemis- ja teenindusoskuste abil suudavad nad muuta turisti külastuse tavalise ekskursiooni asemel meeldejäävaks ja tähendusrikkaks kogemuseks. (Cetinkaya & Öter, 2016, lk 41–42)

Turismisektoris on kliendi rahulolu keskne kvaliteedinäitaja, mis mõjutab otseselt nii teenusepakkuja mainet kui ka külastajate tagasipöördumise tõenäosust. Eriti selgelt tuleb see esile ekskursioonide puhul, kus kogemus sõltub paljuski vahetust suhtlusest, teenuse iseloomust ja ootuste täitumisest.

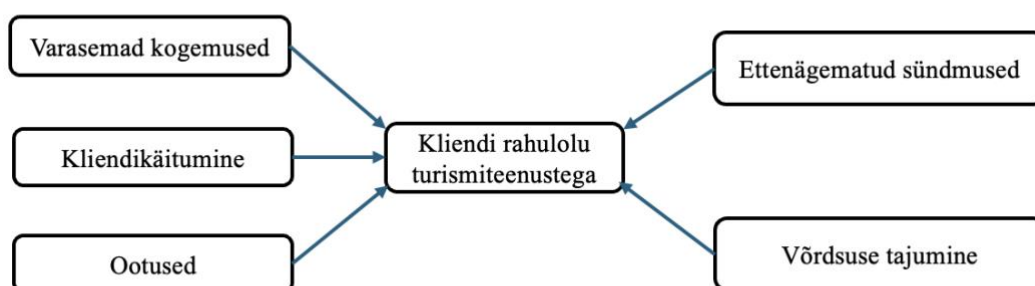
Cetinkaya ja Öteri (2016) uuringu põhjal saab kliendi rahulolu giidituuriga mõista kui mitmetahulist nähtust, mida mõjutavad erinevad tegurid, jagunedes kaheks suuremaks grupiks: sisemised ja välised tegurid (vt joonis 2).

Sisemised tegurid hõlmavad kliendi isiklike eeldusi ja käitumuslike aspekte. Nende hulka kuuluvad:

- Ootused, millega klient teenust tarbima tuleb – need kujunevad varasema info, turundusmaterjalide ja isiklike soovide põhjal ning mõjutavad oluliselt rahulolutunnet. Kui teenus vastab või ületab ootusi, on rahulolu tõenäoliselt kõrge.
- Varasemad kogemused, mis loovad võrdlusbaasi ja määravad, millisel tasemel teenust klient peab normaalseks või heaks.
- Kliendi käitumine, sealhulgas tema osalus ja suhtumine giidituuri jooksul – näiteks, kui aktiivselt klient kuulab, küsib küsimusi või suhtleb giidiga.

Välised tegurid on need, mille üle kliendil ja sageli ka teenusepakkujal on piiratud kontroll, kuid mis mõjutavad rahulolu sellegipoolest märkimisväärselt. Nende hulka kuuluvad:

- Võrdsuse tajumine ehk see, kas klient tunneb, et teda koheldakse õiglaselt ja samaväärselt teiste osalejatega. Näiteks võib erapoolik või üleolev suhtumine mõne osaleja suhtes tekitada rahulolematust ka teiste seas.
- Ettenägematud sündmused, nagu ilmastikuolud, liiklusummikud või tehnilised probleemid, mis võivad tuuri kulgu muuta. Kuigi need ei ole teenusepakkuja otsene vastutus, mõjutavad need kogemust ning seeläbi ka rahulolu.



**Joonis 2.** Kliendi rahulolu giidituuriga mõjutavad faktorid. Allikas: Cetinkaya & Öter, 2016, lk 41–42.

Teenusepakkujate jaoks tähendab see, et tuleb keskenduda mitte ainult kvaliteetse sisu ja teeninduse pakkumisele, vaid ka ootuste juhtimisele ja ootamatute olukordade professionaalsele lahendamisele. Turismisektor on viimastel aastatel pööranud suuremat tähelepanu seniorturistide vajaduste ja ootuste mõistmisele. Turismiettevõtted peavad olema teadlikud oma klientide arvamustest, hoiakutest ja emotsioonidest, et suurendada klientide rahulolu ning täiustada oma teenuseid. Tänapäevased digilahendused pakuvad rohkelt võimalusi tagasiside kogumiseks, mille analüüs aitab tuvastada teenuse kitsaskohad ning suunata otsuseid, mis on vajalikud teenuse kvaliteedi parandamiseks. (Jardim & Mora, 2022, lk 200–201)

Giidide pädevusel on oluline roll turistide rahulolu saavutamisel, mis omakorda mõjutab nende lojaalsust. Linnatuuride läbivijate kvaliteet on määrav tegur kõrgtasemel kliendikogemuse loomisel ning sihtkoha positiivse kuvandi kujundamises. Regulaarne koolitus aitab parandada teenuse taset ja tugevdada sihtkoha mainet. Lisaks on giidide ja turistide vaheline interaktsioon oluline, et muuta linnatuuri kogemus meeldejäavamaks ning meelitada uusi külastajaid. (Syakier & Hanafiah, 2021, lk 609–610)

Varasemad uuringud on näidanud, et meelelahutuslikud elemendid mõjutavad positiivselt linnatuuride kvaliteeti. Giidid peaksid seniorturistidele pakkuma rohkem meelelahutust, näiteks huvitavate lugude jutustamist või humoorikate fotode tegemist, kasutades sihtkohaga seotud kostüüme ja rekvisiite. Samuti peaksid turismiettevõtjad arvestama sihtkohta visuaalse ja keskkondliku atraktiivsusega, valides külastamiseks meeldivaid ja atraktiivseid sihtkohti ning pakkuma positiivseid kogemusi. Tulemused viitavad sellele, et giiditeenused tugevdavad visuaalsete kogemuste mõju linnatuuride kvaliteedile, kuna seniorturistid, kes hindasid giiditeenuseid kõrgelt, kogesid paremat linnatuuri. Samuti on oluline arendada teenindusjuhendeid, mis arvestavad eakate füüsilisi piiranguid, nagu liikumiskiirus ja vestluse tempo. (Hwang, Joo & Moon, 2023, lk 10–11)

Giidituuridel osalemine on efektiivne ja meeldiv viis sihtkohtade külastamiseks, võimaldades lühikese ajaga tutvuda põnevate vaatamisväärsustega. Giidide teadmised ja suhtlemisoskus on võtmetegurid, mis muudavad külastuse sisukaks ja nauditavaks. Eakamate külastajate jaoks loovad väärtust humoorikad lood, loominguline visuaalne lähenemine ja keskkonna esteetiline külg. Turismiettevõtjad peaksid tagama giidide pideva koolituse ja arengu, et parandada teenuse kvaliteeti ja külastajate kogemust. Kvaliteetsed giiditeenused parandavad tuuri üldmuljet ja suurendavad visuaalse elamuse mõju, muutes sihtkoha atraktiivsemaks uutele külastajatele.

## **2. TALLINNA VANALINNA SEENIORTURISTIDELE SUUNATUD GIIDITUURIDE UURING**

### **2.1. Senioritele suunatud giidituurid Tallinna vanalinnas ja ülevaade uurimisprotsessist**

Giidituuridel osalemine on üks võimalus sihtkohaga tutvumiseks. Kogemustega Giidide Ühing (IATM) ja Euroopa Turismigiidide Ühenduste Föderatsioon (EFTGA) on esitanud rahvusvaheliselt tunnustatud määratluse, mille järgi on giid isik, kes juhendab gruppe või üksikreisijaid, tutvustab neile linna ja selle vaatamisväärsusi külastaja valitud keeles (EFTGA, *n.d.*). Tallinna vanalinn paistab silma oma ajaloolise arhitektuuri ning legendidega, olles seetõttu oluline osa linna kultuuripärandist. Erinevad giiditeenuste pakkujad alustavad oma ekskursioone sageli Tallinna Turismiinfokeskuse vahetuslähedusest, kuna tegemist on kesksel asukohal paikneva ja kergesti liigipäätava kogunemispunktiga. Turismiinfokeskus ei korralda ise tuure, vaid keskendub külastajate teavitamisele ja inspireerimisele. Tallinna vanalinnas tegutseb mitmeid giiditeenuseid pakkuvaid ettevõtteid ning füüsilisest isikust ettevõtjaid, kes korraldavad ekskursioone erinevatele sihtrühmadele. Paljud giidid on atesteeritud, kuid leidub ka neid, kellel atesteering puudub. Uurimispraktika käigus giididega vesteldes selgus, et enamik neist on selles valdkonnas tegutsenud juba aastaid. Giidituurid, mis algavad sageli Tallinna Turismiinfokeskuse eest, on populaarsed erinevas vanuses turistide seas. Ekskursioonid toimuvad inglise ja hispaania keeles, kuid Turismiinfokeskuse kaudu on võimalik tellida tuure ka teistes keeltes, näiteks hiina ja itaalia keeles. Pakutavad giidituurid sobivad erinevas vanuses inimestele ning võimaldavad tutvuda Tallinna vanalinna ajaloo ja eripäraga. Lisaks sellele, et Tallinna Turismiinfokeskus toimib paljude giidituuride alguspunktina, täidab ta ka mitmeid teisi olulisi funktsioone – näiteks pakub müügiks Tallinn Card, jagab linnakaarte ning annab linnakülastajatele juhiseid ja soovitusi linna paremaks avastamiseks. (Visit Tallinn, 2024)

Lõputöö autor kasutas uuringu läbiviimiseks kvalitatiivset uurimismeetodit. Selle lähenemise puhul on nii uurija kui ka osaleja aktiivselt kaasatud. Meetod annab osalejatele võimaluse rääkida oma kogemusest ning avaldada arvamust. Seega,

kvalitatiivne meetod võimaldab uurijal mõista uuritava nähtuse nüansse ja konteksti, pakkudes süvitsi minevat ülevaadet osalejate kogemustest ja vaatenurkadest. (Pathak, *et al.*, 2013)

Andmete kogumiseks kasutati pool-struktureeritud intervjuu meetodit. See meetod põhineb uurija ja osaleja vahel toimival vestlusel, kus esitatakse avatud küsimusi, mis keskenduvad ühele kindlale teemale. (Dolczewski, 2022, lk 2) Enne uuringu läbiviimist koostas töö autor teoreetilise raamistiku, tuginedes varasematele teadusuuringutele seniorturismi arengusuundade, eakate turistide ootuste ja vajaduste ning giidituuride arendamise valdkonnas. Kirjanduse analüüsi tulemusel leiti, et sobivaim andmekogumismeetod töö eesmärkide saavutamiseks on intervjuude läbiviimine. Uurija valis uuringusse osalejaid, kes aitavad uuritavat nähtust paremini mõista. Intervjuude läbiviimisel lähtuti lõputöö eesmärgist, milleks on seniorturistide ootuste ja vajaduste välja selgitamine giidituuridel osalemise kontekstis (vt. lisa 1). Intervjueeritavatega võeti ühendust e-posti teel ning kohtumised lepiti individuaalselt kokku vastavalt osalejate võimalustele (vt. lisa 2).

Käesoleva lõputöö valimi moodustavad Tallinna vanalinnas giidituure pakkuvad atesteeritud giidid, kes on selle töö kontekstis eksperdid, kogenud seniorturistid ning potentsiaalsed seniorturistid. Töö autor valis uuringus osalejad mugavusvalimi abil, mis tähendab, et uurija valis intervjueeritavaid enda tutvusringkonnast ning praktika ettevõttest. Mugavusvalim on mitte-tõenäosuslik valimismeetod, mida kasutatakse nii kvantitatiivsetes kui ka kvalitatiivsetes uuringutes. Antud meetodit on lihtne teostada ning nõuab vähem aega. (Golzar, Noor & Tajik, 2022, lk 75) Valimi mitmekesistamine erinevate osalejate kaudu võimaldab tagada, et uuringus kajastatakse nii eakate turistide kui ka giidide vaatenurgad, pakkudes seeläbi terviklikumat ülevaadet seniorturismi väljakutsetest. Erinevate vaatenurkade kaasamine võimaldab uurijal põhjalikumalt analüüsida kuidas kohandada giiditeenuseid seniorturistide vajadustele ja ootustele vastavaks.

Käesoleva lõputöö raames viidi läbi 7 intervjuud, nendest 3 atesteeritud giidi ning 4 senioriga. Osalejaid otsiti enda tutvusringkonnast, praktikaettevõtte ja Visit Tallinna veebilehe kaudu, osalejatega võeti ühendust meili teel. Intervjuud viidi läbi isiklikult,

silmast silma, ning intervjuu läbiviija salvestas vestlused intervjuueeritavate nõusolekul. Intervjuud toimusid märtsi- ja aprillikuus. Intervjuude analüüsimisel kodeeris autor seenioridest osalejad vanuse ja soo alusel ning giidid vastavalt intervjuu järjekorrale. Näiteks esimesena intervjuueeritud seenior oli 74-aastane naine, kelle koodiks määrati N74, ning esimese intervjuueeritud giidi koodiks G1 (vt. lisa 3).

Kui intervjuude tulemused olid kogutud, transkribeeris uurija need tasulise Transkriptor.com tarkvara abil. Seejärel kontrollis töö autor transkriptsioonid ning tegi keelelised parandused. Uuringutulemuste analüüsimisel kuulas uurija kõik intervjuud veelikord üle ning võttis arvesse kogutud teoreetilise materjali, et tagada andmete tõlgendamise usaldusväärsus ja süvitsi minev analüüs. Intervjuutulemuste analüüsimisel kasutati analüüsiks kvalitatiivset sisuanalüüsi meetodit, mis keskendub teksti tähendusele, rühmitades samasisulised osad temaatilisteks kategooriateks. Analüüsi eesmärk on mõista intervjuude sügavamalt sisu. Autor valis kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodi, kuna see võimaldab süvitsi mõista intervjuueeritavate arvamusi, kogemusi ja ootusi, tuues esile tähendused, mis ei pruugiks kvantitatiivse analüüsi puhul esile kerkida. (Laherand, 2008, lk 289) Uuringu lõpus tehakse järeldused ning nende alusel parendusettepanekud giidituuride arendamiseks Tallinna vanalinnale.

## **2.2. Uuringutulemuste analüüs**

Järgnevas peatükis esitatakse ülevaade kahe seeniori, kahe giiditeenuseid kasutava seniorturisti ja kolme giidiga läbiviidud intervjuude tulemustest. Analüüsitakse, kuidas vastavad Tallinna vanalinna giidituurid seniorturistide ootustele.

Intervjuudest selgus, et kõik intervjuueeritud seeniorid, välja arvatud üks (N74), on varasemalt kasutanud giiditeenuseid või kasutavad neid tänaseni. Giidituure peeti kindlaks ja sisukaks viisiks piirkonna tundmaõppimiseks, eriti reisi alguses, mil on soov saada süsteemne ülevaade külastatavast piirkonnast. Üldine aramus oli, et giidituurid pakuvad lihtsat ja mugavat viisi kohaliku tausta ja ajaloo tundma õppimiseks ning annavad võimaluse esitada küsimusi ja kuulda lugusid, mis võivad iseseisvalt reisisid märkamata jääda. Üks osaleja (N74), kes ei ole ise kunagi giidituuril osalenud, on siiski oma kodupiirkonda sugulastele tutvustanud ning väärtustab giidituuri kui nähtust.

Hoolimata isikliku kogemuse puudumisest, jagas ta seisukohta, et giiditeenus on mugav, informatiivne ja väärtuslik viis sihtkoha avastamiseks, eriti neile, kes hindavad suunatud tegevusi ja sotsiaalselt suhtlus.

Giidituuri puhul pidasid kõik intervjuus osalenud oluliseks, et giid oskaks hästi rääkida, oleks sõbralik ning suudaks huvi äratada ka vähem tuntud või kõrvaliste teemade vastu. Iga uuringus osaleja peab oluliseks, et giid räägiks arusaadavalt ning emakeeles või vähemalt keeles, millest nad aru saavad. Hea giid oskab vastata küsimustele ning seob oma jutu kuulaja isiklike kogemuste ja varasemate teadmistega. Positiivse kogemuse puhul toodi esile giidi isikupära, vestlusoskus ja kirg oma teema vastu – see tekitab kuulajas tunde, et giid räägib siiralt ja kaasahaaravalt. Mõne kogemuse puhul jäi väheks giidi põhjalikest teadmistest või võimest vastata keerukamatele küsimustele. Meeldejäävaks peeti tuure, mille käigus õpiti midagi uut. Eriti nauditavaks muutus tuur siis, kui selle jooksul avastati midagi ootamatut või sügavamat. Lisaks väärtustati seda, kui giidituur oli emotsionaalselt kõnetav ja jättis hea mulje.

Olulisimateks tingimusteks nimetati esmaseid vajadusi, nagu ligipääs tualettidele ja joogiveele, mis muutub eriti oluliseks kuumadel päevadel, kui soovitakse end jahutada. Lisaks pidas iga intervjuueeritud senior oluliseks, et giid oleks tähelepanelik osalejate vajaduste suhtes ning kohandaks tempot arvestades grupi võimekust ja vajadusi. Uuringus osalenud seniorid hindavad, kui tuur toimub rahulikus tempos ning võimaldab piisavalt aega kuulamiseks ja vaatlemiseks. Samuti ootavad kõik intervjuueeritud seniorid giidilt sõbralikku ja kannatliku suhtumist. Sellest võib järeldada, et seniorid soovivad turvalist, mugavat ja paindlikku tuurikogemust, mis arvestaks erinevate osalejate eripäradega.

Kõik intervjuueeritud seniorid suhtusid tehnoloogiapõhistesse alternatiividesse, nagu audiogiidid, pigem kriitiliselt. Näiteks märkis üks osaleja: „Audiogiid võiks olla küll, kui ma selle kasutamisega hakkama saan“ (N70). Enamasti eelistati elava giidi kohalolu, kuna see võimaldab vahetut suhtlust ja võimalust küsimusi esitada. Ükski intervjuueeritavatest ei osanud nimetada ega väljendanud soovi kasutada ka muid tehnoloogilisi lahendusi, mis võiksid toetada giidituuride läbiviimist.

Intervjueritud giididel on selles valdkonnas pikaajaline kogemus: G1 on tegutsenud selles valdkonnas 8 aastat, G2 alustas juba 1989. aastal ning G3 1998. aastal. Kõik giidid kirjeldasid oma kogemusi positiivselt ning töid esile meeldivaid kohtumisi erinevate inimestega. Näiteks märkis G3: „Mul on vedanud tuuride ja inimestega.“ Seniorturistide osakaal klientuuris on hinnanguliselt suur – kaks giidi (G1, G2) töid välja, et umbes pooled nende klientidest kuuluvad vanemaealiste hulka. Samas rõhutas G3, et giiditeenuseid kasutavad erivanuses inimesed ning rühmad on sageli vanuseliselt mitmekesised.

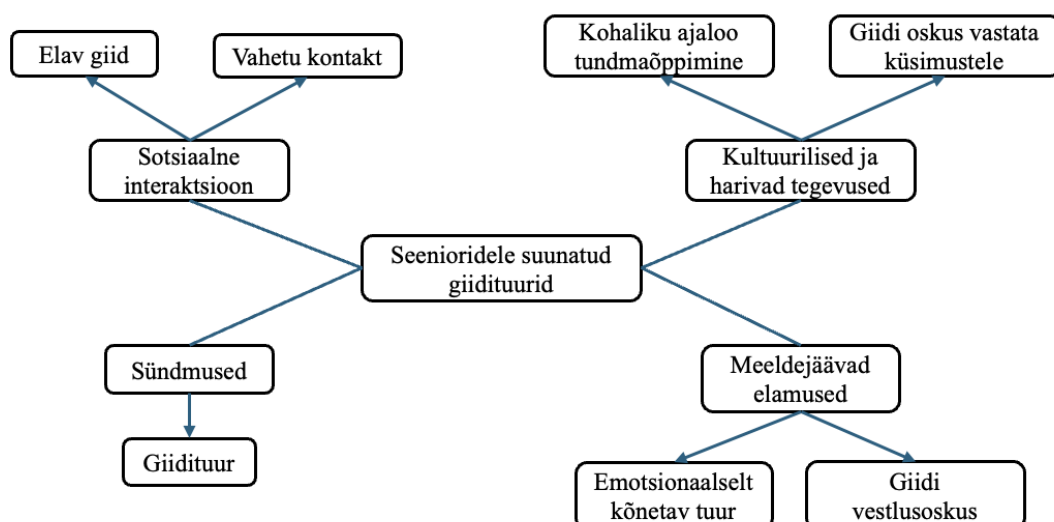
Intervjuudest selgus, et giidide arvates ootavad seniorid giidituuril osaledes eelkõige rahulikku ja arusaadavat suhtlusviisi. Kõik intervjueritavad rõhutasid, et selge ja kontrollitud tempoga suhtlus loob turvalise ja kaasava õhkkonna. “Seniorid tahavad ise väga palju rääkida ja see on tõesti kunst omaette” (G2). Ühise keele leidmisele aitab kaasa see, et giidid loovad vahetu sideme juba enne ekskursiooni ametlikku algust. G3 sõnul toimub „jää murdmine“ sageli veel enne ametlikku tuuri algust, mis aitab luua sõbraliku ja usaldusväärse suhte kogu grupiga.

Kõikide intervjueritud giidide sõnul ei koguta tavaliselt eraldi tagasisidet spetsiaalse küsimustiku või vestluse kaudu, kuid klientidel on alati võimalus oma muljeid jagada interneti vahendusel. Külastajad saavad oma arvamust avaldada veebilehtedel ja sotsiaalmeediaplatformidel. Spetsiaalseid tagasisidevorme tavaliselt ei kasutata.

Senine kogemus näitab, et suuremaid muudatusi tuuride korralduses ei ole olnud vaja teha pelgalt seetõttu, et osalejateks on seniorid. Samas ollakse valmis tuuri käigus tegema vajalikke kohandusi, näiteks vältima treppe või valima marsruute, mis oleksid paremini ligipääsetavad. Üks intervjueritud giid (G1) tõi esile, et tema tuurid ei hõlma Tallinna vanalinna ülalinna osa just selleks, et võimaldada osalemist ka liikumispiirangutega inimestele. Samuti pööratakse tähelepanu ajakavale, et see arvestaks osalejate liikumiskiiruse ja pausivajadustega. G3 sõnul tuleb arvestada, et seniorid esitavad sageli küsimusi, mis võib tuuri kestust pikendada. Kohandusi nähakse kui loomulikku osa kvaliteetse teenuse pakkumisest, mitte kui lisakoormust.

Madal- ja kõrghooajal läbiviidavate giidituuride peamiseks erinevuseks pidasid kõik giidid osalejate arvu – kõrghooajal on grupid märgatavalt suuremad, samas kui madalhooajal on osalejaid oluliselt vähem. Viimase puhul mõjutavad tuuride korraldust ka ilmastikutingimused. Halva ilma korral viiakse tegevused siseruumidesse, et tagada osalejate heaolu. “Kui ikkagi on null kraadi või alla selle, ma püüan saada umbes tunniga tehtud tuuri” (G1). Selline lähenemine võimaldab pakkuda kvaliteetset ja osalejate vajadusi arvestavat elamust ka keerulisemates oludes.

Intervjuudest selgunud seniorturisti ootused ja vajadused giidituuridel on kokkuvõtvalt esitatud joonisel 3.



**Joonis 3.** Seenioride peamised reisimotiivid ning nende seos giidituuridega. Autori koostatud (Patterson & Balderas, 2018, lk 387–395) põhjal.

Eakamad külastajad ootavad giidituuridelt võimalust süvendada teadmisi kohaliku ajaloo kohta, kogeda emotsionaalselt rikastavaid hetki ning tunda end sotsiaalselt kaasatuna. Neid ootusi aitab kõige paremini täita vahetult kohal viibiv giid, kelle ülesandeks on luua isiklik kontakt, esitada teave arusaadavalt ning kujundada usalduslik ja kaasav keskkond. Erinevad kultuuri- või ajaloosündmused võivad samuti tõsta huvi giidituuride vastu, pakkudes täiendavat konteksti ja elamust. Edukas ekskursioon ühendab informatiivsuse, emotsionaalse kaasatuse ja sotsiaalse suhtluse tasakaalustatud tervikuks.

Seenioride ja giidide arvamuste võrdlus giidituuride eri aspektide kohta on koondatud tabelisse (vt. tabel 2). Tabelis on käsitletud seitset teemat, mis tõusid esile intervjuudes, sealhulgas giiditeenuste kasutamise kogemus ja eesmärk, giidi isikuomadused, tuuri sisu ja tempo, tehnoloogilised lahendused ning giidituuri mõju. Võrdlus toob välja mõlema osapoole olulised tähelepanekud, mida saab rakendada eakatele suunatud giiditeenuste arendamisel.

**Tabel 2.** Seenioride ja giidide arvamused seniorturistide ootustele ning vajadustele vastavatest giidituuridest.

Teema	Seenioride arvamused	Giidide arvamused
Giiditeenuste kasutamine	Enamik vastanutest on varem kasutanud giiditeenuseid.	Giidide sõnul on tuurid populaarsed ning ligikaudu pooled klientidest on seeniorid.
Giiditeenuste kasutamise eesmärk	Peamiseks eesmärgiks on sihtkoha ajaloo tundmaõppimine, lugude kuulamine ning küsimuste esitamine.	Giidid teadvustavad, et seeniorid ootavad selget ja rahulikku tempos esitatud informatsiooni.
Giidi isikuomadused	Oluliseks peetakse sõbralikkust, head suhtlemis- ning keeleoskust.	Rõhutatakse vahetu kontakti loomist, enesetuvustust ning sõbraliku õhkkonna kujundamist.
Tuuri sisu	Oluliseks peetakse uute kogemuste ja teadmiste saamist ning emotsionaalset kõnetavust.	Vajadusel välditakse treppe ning ollakse valmis vastama osalejate küsimustele.
Tuuri tempo ja kohandamine	Eelistatakse rahulikku tempot ja piisavat aega kuulamiseks ning vaatlemiseks.	Arvestatakse pausivajaduste ja ilmastikutingimustega.
Tehnoloogilised lahendused	Eelistatakse elava giidi kohalolu ja vahetut suhtlust.	Rõhutatakse otsesuhtluse tähtsust.
Giidituuri mõju	Giidituuridel osalemist peetakse sotsiaalselt rikastavaks ja kogukonnatunnet toetavaks kogemuseks.	Tuuride eesmärgiks on turvalise ja kaasava kogemuse loomine.

Tulemused näitavad, et mõlema rühma arusaamad ühtivad mitmes aspektis, eriti seoses vajadusega rahuliku tempo, vahetu suhtluse ning selge ja huvitava sisu järele. Seeniorid tajuvad giidituure kui harivaid ja emotsionaalselt tähenduslikke kogemusi, mida rikastab giidi sõbralik ja professionaalne hoiak. Giidid omakorda mõistavad vanemaalise

sihtrühma eripärasid ning püüavad neid arvesse võtta nii tempo, liikumisvõimekuse kui ka suhtlemisviiside osas. Samuti on nii uuringus osalenud seeniorid kui ka giidid seisukohal, et vahetu suhtlus elava giidiga on eelistatum kui tehnoloogiliste lahenduste kasutamine.

### **2.3. Järeldused ja ettepanekud giidituuride arendamiseks seeniorturistidele**

Käesolev peatükk koondab uuringu põhjal tehtud olulisemad järeldused ning pakub välja ettepanekud, kuidas paremini kohandada giidituure vanemaealistele turistidele. Tulemused näitavad, et seeniorturistid moodustavad märgatava osa giiditeenuse kasutajatest ning neil on selged ootused ja vajadused, millega teenuse arendamisel tuleks arvestada.

Uuringust selgus, et märkimisväärse osa giidide klientuurist moodustavad just seeniorid, kes tunnevad suurt huvi ning esitavad rohkelt küsimusi, soovides aktiivselt suhelda. See tulemus toetab varasemaid uuringuid, mis näitavad, et vanemaealised inimesed reisivad üha enam, kuna neil on pensionipõlves rohkem vaba aega ning soov tutvuda maailmaga ja suhelda teistega (Patterson & Balderas, 2018, lk 387). Järelikult tuleb sellele sihtrühmale suunatud teenust arendamisega tegeleda, et pakkuda nende vajadustele vastavaid teenuseid.

Kõik uuringus osalenud giidid töid esile, et nad on valmis pakkuma eakatele vajalikku tuge ning vajadusel kohandama ekskursioone kohapeal, et tagada ka seenioride osalemisvõimalus ilma liigsete pingutusteta. Kui üheks oluliseks väljakutseks eakate turistide puhul on aga nende füüsilised piirangud (Mangunsong, 2020, lk 7–11), siis saab öelda, et vanalinna giidid on sihtrühma erisusest teadlikud ning on oma tuuride arendamisel ja läbiviimisel selle peale mõelnud.

Seeniorturistidele on olulised giidituurid, mis lisaks informatiivsele sisule pakuvad ka emotsionaalset elamust ja meelelahutust (Hwang, Joo & Moon, 2023, lk 10–11). Intervjuude põhjal selgus, et eakad turistid eelistavad tuure, mis on samaaegselt harivad ja kaasahaaravad, ning hindavad kõrgelt giidi võimet äratada huvi ka ootamatute teemade

vastu. Giiditeenuse kvaliteet mängib seejuures olulist rolli – hästi ettevalmistatud, teadlik ja kaasahaaravalt rääkiv giid suudab pakkuda meeldejäävat kogemust (Syakier & Hanafiah, 2021, lk 609–610). Samuti rõhutati, et oluline on giidi oskus vastata küsimustele ja luua seoseid juba olemasolevate teadmistega. Sellest saab järeldada, et eakate turistide rahulolu ja osalus giidituuridel sõltub otseselt giiditeenuse kvaliteedist ning sellest, mil määral suudab giid arvestada sihtrühma eripärade, ootuste ja teadmistepagasiga.

Tehnoloogiliste lahenduste kasutamine giidituuride pakkumisel on üks võimalus laiendada teenuse sihtrühma ning muuta giiditeenus kättesaadavamaks ka seenioridele, kes muidu võivad selle kasutamisest loobuda (Nikitina, & Vorontsova, 2015, lk 851). Samas näitasid intervjuud, et enamik vastanutest eelistab elava giidi juhendamist audiogiididele, kuna nad ei tunne end tehnoloogiliste seadmete kasutamisel piisavalt kindlalt. Kuigi tehnoloogia pakub uusi võimalusi, peab teenuse pakkumisel arvestama seenioride harjumuste ja eelistustega, eeskätt sooviga suhelda vahetult inimesega. Järelikult on oluline säilitada traditsiooniline lähenemine ning pakkuda tehnoloogilisi lahendusi pigem täiendava võimalusena.

Teine oluline aspekt giiditeenuste arendamisel on tagasiside kogumine, mis aitab paremini mõista sihtrühma ootusi ja vajadusi. Varasemad uuringud rõhutavad, et süsteemne klienditagasiside kogumine on tõhus viis teenuste täiustamiseks (Jardim & Mora, 2022, lk 200–201). Kuigi intervjuueeritud giidid ei kogu praegu struktureeritud tagasisidet, võiks selle kasutuselevõtt suurendada klientide rahulolu ning aidata paremini kohandada ekskursioone vastavalt seenioride ootustele ja eripäradele. Seega võib väita, et struktureeritud tagasiside rakendamine on oluline samm kvaliteetse ja seenioridele sobiva giiditeenuse arendamisel.

Seeniorturismi arengut piirab sageli sobivate sihtkohtade ja eakatele vastavate teenuste vähesus. Pakutavad lahendused ei pruugi alati vastata vanemaealiste turvalisuse ja mugavuse vajadustele, näiteks seoses ligipääsetavuse, ilmastiku, tegevuste kestuse ja mitmekesisusega. (Sawinska, 2017, lk 515) Intervjuudes tõid seeniorid peamiste ootuste ja vajadustena esile esmased mugavused, nagu tualetid ja joogivee kättesaadavus, samuti rahulik tempo ning giidi tähelepanelikkus ja sõbralik suhtumine.

Oluliseks peeti ka võimalust võimalust kohandada tuuri vastavalt grupi võimekusele. Järelikult on seniorturistide rahulolu tagamiseks oluline kujundada giiditeenus, mis lähtub nende turvalisuse, mugavuse ja paindlikkuse ootustest.

Giididel on turismisektoris oluline roll, kuna nende põhjalikud teadmised sihtkoha vaatamisväärsustest ja kultuurist, koos tugevate suhtlemis- ja teenindusoskustega, võimaldavad muuta tavapärase ekskursiooni meeldejäävaks ja sisukaks elamuseks (Cetinkaya & Öter, 2016, lk 41–42). Intervjuude põhjal selgus, et kõige enam hinnatakse giidituure, mis pakuvad uusi teadmisi ja ootamatuid avastusi ning loovad sügavama emotsionaalse sideme kogetuga. Positiivse kogemuse eelduseks peetakse ka seda, et tuur jätab hea ja isikliku mulje. Sellest saab järeldada, et giidi professionaalsus ja isikupära mõjutavad otseselt seda, kuivõrd tähenduslikuks, harivaks ja emotsionaalselt kõnetavaks kogemus seniorturistile kujuneb.

Uuringutulemustele tuginedes on töö autor koostanud järgmised ettepanekud senioridele suunatud giidituuride arendamiseks:

- Anekdootide ja ootamatute lugude jutustamine tuuridel;
- tagasiside kogumine;
- tualettide ja joogivee kättesaadavusega arvestamine marsruudi planeerimisel;
- tuuride sidumine kohalike maitsetega ning
- meenete või infolehtede jagamine tuuri alguses/lõpus.

Seniorturistide vajaduste ja ootuste paremaks arvestamiseks on oluline tuua giidituuride planeerimisse sisse mitmeid sihtrühmale sobivaid täiustusi. Ühe võimalusena võiks giid lisada tuuridesse humoorikaid elemente, näiteks anekdoote ja ootamatuid lugusid, mis aitavad hoida tähelepanu ning muudavad giidituuri meeleolukamaks ja kergemini jälgitavaks. Marsruutide planeerimisel tuleks arvestada tualettide ja joogivee kättesaadavusega, et tagada seniorturistide füüsiline mugavus ja heaolu kogu tuuri vältel. Samuti on oluline pidev tagasiside kogumine, mille kaudu saab mõista turistide kogemusi ja ootusi ning vastavalt sellele giidituure täiustada. Lisandväärtust saab luua giidituuride sidumisega kohalike maitsetega, pakkudes külastajatele võimalust proovida piirkondlikke toite ja jooke. Kohalikud maitset rikastavad tuurikogemust ning toetavad ühtlasi kohalikke ettevõtjaid ja kultuuripärandi säilitamist. Lisaks võiks iga ekskursiooni

lõpus anda osalejatele väikese meene või infolehe, mis annab ülevaate külastatud paikadest ning pakub võimalust hiljem kogemusi meenutada. Meened ja infolehed peaksid olema kergesti loetavad, kompaktsed ja praktilise väärtusega, näiteks sisaldama lühikesi ajaloofakte või kohalikke soovitusi. Kõigi nende elementide kombineerimine aitab luua seniorturistidele meeldivama, mugavama ja sisukama giidituuri kogemuse, suurendades rahulolu ning soodustades positiivset tagasisidet ja korduvkülastusi.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et seniorturistide vajadustega arvestamine on giidituuride arendamisel oluline tegur. Nende ootused on seotud nii sisuka ja elamusterohke kui ka füüsilise mugavuse ja turvalisuse tagamisega. Giidid, kes on paindlikud, tähelepanelikud ning oskavad luua sidet kuulajatega, suudavad pakkuda meeldejäädavat kogemust. Tehnoloogilisi lahendusi tuleks kasutada toetavalt, kuid mitte asendada isiklikku suhtlust, mida seniorid kõrgelt hindavad. Edukaks giidituuri pakkumiseks senioritele on vaja tasakaalu informatiivsuse, emotsionaalsuse ja praktilisuse vahel.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö uurimisprobleemiks oli turismiettevõtjate vähene teadlikkus seniorturistide ootustest ja vajadustest. Kuna need on ajas muutuvad ja sageli alahinnatud, ei ole seni suudetud turismiteenuseid eakatele turistidele sobivaks kohandada. Töö eesmärgiks oli selgitada välja seniorturistide ootused ja vajadused ning teha ettepanekuid Tallinna vanalinna giidituuride arendamiseks, et pakkuda sihtrühmale paremini sobivaid ning rahuldustpakkuvamaid elamusi.

Seniorturism on kiiresti kasvav turismivaldkond, mida toetavad rahvastiku vananemine ja vanemaealiste inimeste suurenenud huvi reisimise vastu. Kuigi eakate turistide osakaal on märgatavalt kasvanud, ei vasta kõik turismiteenused veel piisavalt nende ootustele ja vajadustele. Sageli esineb puudujääke ligipääsetavuse, turvalisuse ning tegevuste kestuse ja sobivuse osas, mis võivad mõjutada senioride reisikogemust. Samas pakub seniorturism mitmeid arenguvõimalusi turismisektori erinevatele osapooltele, sealhulgas giiditeenuste pakkujatele. Eakad turistid eelistavad sageli rahulikku tempot, selget ja hästi struktureeritud teavet ning personaalset lähenemist. Giididel on oluline roll kvaliteetse elamuse kujundamisel, mistõttu on vajalik senisest suurem tähelepanu giiditeenuste kohandamisele vastavalt senioride ootustele ja vajadustele. Terviklik, hooliv ja eakate erivajadusi arvestav teenus aitab suurendada küllastajate rahulolu ning toetab kogu turismisektori jätkusuutlikku arengut.

Giidituurid kujutavad endast tõhusat viisi pakkuda eakatele küllastajatele väärtuslikku ja meeldejäädavat kogemust, võimaldades neil piiratud aja jooksul tutvuda sihtkoha oluliste vaatamisväärsustega. Giidide roll selliste teenuste osutamisel on äärmiselt tähtis – nad ei ole pelgalt infojagajad, vaid kogemuse loojad, kelle pädevus, suhtlemisoskus ja võime arvestada erinevate sihtrühmade vajadustega mõjutavad otseselt küllastaja rahulolu. Seniorturistide puhul on oluline, et giid suudaks pakkuda tasakaalustatud, füüsiliselt ja

vaimselt jõukohast, kuid samas sisukat ja meelelahutuslikku programmi. Selline lähenemine loob väärtust nii külastajale kui ka turismiteenuse pakkujale laiemalt.

Lõputöö raames viidi läbi kvalitatiivne uuring, mille käigus kasutati andmete kogumiseks pool-struktureeritud intervjuusid. Kokku intervjueeriti seitset inimest: kolme atesteeritud giidi ja nelja seniorturisti. Uuringu eesmärgiks oli mõista, millised on seniorturistide ootused ja vajadused giidituuride suhtes ning kuidas neid paremini arvesse võtta Tallinna vanalinna ekskursioonide kujundamisel. Andmete analüüsimisel kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, mille käigus rühmitati sarnase sisuga vastused temaatilisteks kategooriateks. Analüüsi tulemusel tehti järeldusi seniorturistide ootuste ja vajaduste kohta ning tehti ettepanekud giiditeenuste kohandamiseks, et need vastaksid paremini eakate külastajate eripäradele ning ootustele.

Uuringutulemused näitasid, et Tallinna vanalinna giidituuride kasutajate hulgas moodustavad märkimisväärse osa seniorid, kes hindavad aktiivset suhtlemist ja otsivad kultuuriliselt rikastavaid ning emotsionaalselt tähendusrikkaid elamusi. Giidid on valmis vajadusel kohandama ekskursioone, pakkudes rahulikuma tempoga liikumist ning suuremat paindlikkust, et tagada osalemisvõimalus kõigile. Seniorturistide puhul on oluline, et giid suudab esitada huvitavat ja kaasahaaravat teavet, arvestades nende erilisi ootusi ja varasemaid teadmisi, mis omakorda mõjutab rahulolu ja elamuse kvaliteeti.

Töö autori poolt läbiviidud intervjuud kinnitasid, et eakad turistid eelistavad enamasti elava giidi juhendamist tehnoloogiliste lahenduste asemel, kuna nad tunnevad end tehnoloogia kasutamisel ebamugavalt. Samuti selgus intervjuudest, et tagasiside kogumine on vajalik, kuna see aitaks paremini mõista seniorturistide eripärasid ning võimaldaks giiditeenuseid pidevalt täiustada. Uuringu tulemused viitavad sellele, et giidide rolli olulisus ja teenuste paindlikkus on võtmetegurid, mis tagavad seniorturistide rahulolu ning aitavad kohandada Tallinna vanalinna giidituure vastavalt nende ootustele ja vajadustele.

Uuringutulemustest lähtuvalt on töö autor teinud ettepanekud Tallinna vanalinna giidituuride arendamiseks, et paremini rahuldada seniorturistide vajadusi. Ettepanekud keskenduvad anekdootide ja huvitavate lugude lisamisele, tagasiside kogumisele,

tualettide ja joogivee ligipääsetavusele, kohalike maitsete tutvustamisele ning meenete või infolehtede jagamisele ekskursioonide lõpus. Need täiustused aitavad muuta giidituurid meeldivamaks seniorturistidele, pakkudes rahulolu ning soodustades küllastajate korduvkülastusi. Töö autor esitab need ettepanekud Tallinna linna turismiosakonnale, Tallinna Giidide Ühingule ning Eesti Turismi- ja Reisifirmade Liidule, et toetada teadlikumat ja sihtrühmale sobivamat turismiteenuste arendamist.

Käesoleva lõputöö tulemused näitavad, et seniorturistide ootustega arvestamine on oluline samm kvaliteetsete ja jätkusuutlike giiditeenuste arendamisel. Uuring tõi esile mitmeid kitsaskohti, kuid ka võimalusi, kuidas muuta Tallinna vanalinna giidituurid seniorturistidele sisukamaks, mugavamaks ja nauditavamaks. Eakate vajadustele vastav giidituur toetab nii küllastajate rahulolu kui ka kogu turismisektori arengut, rõhutades vajadust teadlikuma ja sihtrühmapõhise teenuse kujundamise järele.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Benzaghta, M. A., Elwalda, A., Mousa, M. M., Erkan, I. & Rahman, M. (2021). SWOT analysis applications: An integrative literature review. *Journal of Global Business Insights*, vol. 6, no. 1, lk 55. DOI: 0.5038/2640-6489.6.1.1148
- Camara, E., Pocinho, M., de Jesus, S. N. & Agapito, D. (2024). Senior Tourists' Well being, Happiness, and Satisfaction with Life: A Systematic Literature Review. *Journal of tourism, sustainability and well-being*, vol. 12, no. 2, lk 89. <https://doi.org/10.34623/jc4r9a80>
- Cejudo, M. A. B. (2019). Towards a deeper understanding of senior tourists: Challenges and opportunities of an emerging market segment. *Journal of Tourism and Heritage Research*, vol. 2, no. 2, lk 262–264. <http://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/52>
- Cetinkaya, M. Y. & Öter, Z. (2016). Role of tour guides on tourist satisfaction level in guided tours and impact on re-visiting Intention: a research in Istanbul. *De Gruyter*, 7(1), lk 41–42. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0005>
- Chang, L., Moyle, B. D., Dupre, K., Filep, S. & Vada, S. (2022). Progress in research on seniors' well-being in tourism: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 44, lk 4. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.101040>
- Dolczewski, M. (2022). Semi-structured interview for self-esteem regulation research. *Acta Psychologica*, lk 2. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2022.103642>
- European Federation of Tourist Guide Associations. (n.d.). <https://www.feg-touristguides.com/about.php>
- Golzar, J., Noor, S. & Tajik, O. (2022). Convenience sampling. *International Journal of Education and Language Studies*, vol. 1 no. 2, lk 75. <https://doi.org/10.22034/ijels.2022.162981>

- Hsu, C., Cai, L., & Wong, K. (2007). A model of senior tourism motivations: Anecdotes from Beijing and Shanghai. *Tourism Management*, vol. 28, no. 5, lk 1262–1273. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.09.015>
- Huang, J., Chen, Y., Wang, J. & Xing, Danpu. (2024). Exploring memorable tourism experiences of senior tourists: An embodied cognitive perspective. *Journal of Vacation Marketing*, vol. 30, no. 3, lk 361. <https://doi.org/10.1177/13567667221139281>
- Hwang, J., Joo, K. & Moon, J. (2023). Relationships among experience economy, tour quality, tour satisfaction, and word-of-mouth in the seniortourism context in Korea: the moderating role of tour guiding services. *Sustainability*, vol. 15, no. 6367, lk 10–11. <https://doi.org/10.3390/su15086367>
- Hwang, J. & Lee, J. (2019). A strategy for enhancing senior tourists' well-being perception: focusing on the experience economy. *Journal of travel & tourism marketing*, vol. 36, no. 3, lk 314–329. <https://doi.org/10.1080/10548408.2018.1541776>
- Jardim, S. & Mora, C. (2022). Customer reviews sentiment-based analysis and clustering for market-oriented tourism services and products development or positioning. *ScienceDirect*, 196, lk 200–201. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.006>
- Laherand, M.-L. (2008). Kvalitatiivne uurimismeetod. *Tartu Ülikooli raamatukogu*, lk 289. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/c733aed7-977a-4438-8485-c8ac2057c7b1/content>
- Le Serre, D. (2008). Who is the senior consumer for the tourism Industry? *Towards Business Excellence*, lk 197–200. <https://ideas.repec.org/p/hal/journal/halshs-00260177.html>
- Mangunsong, F. (2020). Senior tourism and change for tourism business players. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*, vol 5, no. 19, lk 7–11. <https://doi.org/10.35631/JTHEM.519001>
- Nikitina, O. & Vorontsova, G. (2015). Aging Population and Tourism: Socially Determined Model of Consumer Behavior in the „Senior Tourism“ Segment. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, lk 851. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.736>

- Pan, Y., Fu, X. & Wang, Y. (2020). How does travel link to life satisfaction for senior tourists? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 1k 234–244. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.013>
- Pathak, V., Jena, B. & Kalra, S. (2013). Qualitative research. *Perspectives in Clinical Research*. <https://doi.org/10.4103/2229-3485.115389>
- Patterson, I. & Balderas, A. (2018). Continuing and Emerging trends of Senior Tourism: A Review of the Literature. *Population Ageing*, 13, 1k 387–395. <https://doi.org/10.1007/s12062-018-9228-4>
- Patterson, I. & Pegg, S. (2009). Marketing the Leisure Experience to Baby Boomers and Older Tourists. *Journal of Hospital Marketing & Management*, 18, 1k 254–256. <https://doi.org/10.1080/19368620802594136>
- Sawinska, A. (2017). Innovations of travel agencies in tourism services for seniors. *Tourism in Southern and Eastern Europe*, vol. 4, 1k 515. <https://doi.org/10.20867/tosee.04.28>
- Sedgley, D., Haven-Tang, C. & Espeso-Molinero, P. (2018). Social tourism & older people: The IMERSO initiative. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 1k 286–304. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1465064>
- Syakier, W. A. & Hanafiah, M. W. (2021). Tour guide performances, tourist satisfaction and behavioural intentions: a study on tours in Kuala Lumpur City centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, vol. 23, no. 3, 1k 609–610. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1891599>
- Visit Tallinn. (2024). *Tallinna Turismiinfokeskus*. <https://www.visittallinn.ee/est/professionaal/praktiline-info/tallinna-giidid/tallinna-turismiinfokeskus>
- WFTGA. (2024). *About WFTGA*. <https://wftga.org/about/>
- Zhang, L., & Zhang, J. (2018). Impacts of Leisure and Tourism on the Elderly's Quality of Life in Intimacy: A Comparative Study in Japan. *Sustainability*, 10(12), 1k 3–5. <https://doi.org/10.3390/su10124861>
- Zielińska-Szczepkowska, J. (2021). What are the needs of senior tourists? Evidence from remote regions of Europe. *Economies*, vol. 9, no. 148, 1k 17. <https://doi.org/10.3390/economies9040148>

## Lisa 1. Intervjuu kava

Intervjuuküsimused seenioridele:

1. Kas olete osalenud giidituuridel? (Allikas: Patterson & Pegg, 2009, lk 254–256)
2. Milline on Teie ettekujutus giidituurist? (Allikas: Camara, et al., 2024, lk 89)
3. Milline näeks välja Teie jaoks ideaalne giidituur? (Allikas: Camara, et al., 2024, lk 89)
4. Millised on Teie peamised ootused ja vajadused giidituuridel osalemisel? (Allikas: Camara, et al., 2024, lk 89)
5. Kuidas te suhtute erinevatesse tehnoloogilistesse lahendustesse giidituuridel osalemisel? (Allikas: Nikitina & Vorontsova, 2015, lk 851)
6. Milliseid digilahendusi või tuuri läbimist toetavaid tehnilisi lahendusi teie ootaksite? Palun põhjendage lühidalt. (Allikas: Nikitina & Vorontsova, 2015, lk 851)

Intervjuuküsimused giididele:

1. Kaua olete Teie giidituuride läbiviimisega tegelenud? Palun rääkige oma kogemustest. (Allikas: Patterson & Balderas, 2018, lk 387–395)
2. Kui suure osa Teie klientuurist moodustavad seniorturistid? (Allikas: Patterson & Balderas, 2018, lk 387–395)
3. Millist suhtlusviisi teie hinnangul seeniorid ootavad? (Allikas: Hwang & Lee, 2019, lk 314–329)
4. Kuidas teie nendega kõige paremini ühise keele leiata? (Allikas: Patterson & Balderas, 2018, lk 387–395)
5. Kuidas kogute seenioridelt tagasisidet giidituuri kohta? (Allikas: Jardim & Mora, 2022, lk 200-201)
6. Olete te pidanud tegema mingisuguseid muudatusi giidituuri läbiviimises seetõttu, et tuuril osalevad seeniorid. Mis põhjused need on olnud? Ja mida olete muutnud? (Allikas: Patterson & Balderas, 2018, lk 387–395)
7. Kuidas erinevad Teie poolt läbiviidavad giidituurid madal- ja kõrghooajal? (Allikas: Patterson & Balderas, 2018, lk 387–395)

## **Lisa 2. Intervjuule eelnev e-kiri**

Tere lugupeetud \_\_\_\_\_!

Minu nimi on Victoria Lehtla ja olen Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži turismi- ja hotelli ettevõtluse eriala üliõpilane, kes kirjutab oma lõputööd teemal „Giidituuride arendamine seniorturistile Tallinna vanalinnas“. Lõputöö eesmärgiks on uurida senioride ootusi ja vajadusi linnatuuridel osalemisel, ning ma otsin inimesi, kes oleksid valmis jagama oma arvamusi ja kogemusi.

Teie kogemused ja arvamused on väärtuslikud, kuna need aitaksid oluliselt täiendada minu uurimust. Seetõttu kutsun Teid osalema intervjuus, mille käigus soovin koguda andmeid, mis aitaksid mul paremini mõista senioride peamisi ootusi ja vajadusi ekskursioniteenuste kasutamisel.

Intervjuu kestaks umbes 60 minutit ning toimumispaigaks võiks olla Teile sobiv koht Tallinnas. Kõik intervjuu käigus saadud andmed jäävad konfidentsiaalseteks ja neid kasutatakse ainult teaduslikel eesmärkidel. Osalemine on vabatahtlik, ning Teil on õigus intervjuu igal hetkel katkestada.

Kui olete nõus osalema või Teil on küsimusi, palun andke mulle teada, et saaksime leppida kokku sobiva aja ja koha.

Tänan Teid aja eest ning loodan, et olete valmis aitama oma kogemustepagasiga minu uurimust edasi viia.

Heade soovidega,

Victoria Lehtla

Tel: +372 5664 3792

Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž

### Lisa 3. Intervjuus osalenud seniorturistide ja giidide koodid

Intervjuu number	Koodid	Intervjuu aeg	Intervjuu kestus
1	N74	22.03.2025	5 minutit
2	G1	04.04.2025	15 minutit
3	G2	05.04.2025	14 minutit
4	N65	05.04.2025	8 minutit
5	N72	06.04.2025	5 minutit
6	N70	12.04.2025	6 minutit
7	G3	16.04.2025	9 minutit

#### **Lisa 4. Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Victoria Lehtla,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose Giidituuride arendamine seniorturistile Tallinna vanalinna näitel, mille juhendaja on Margrit Kärp, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Victoria Lehtla

**19.05.2025**

## **SUMMARY**

### DEVELOPING GUIDED TOURS FOR SENIOR TOURISTS: THE CASE OF TALLINN OLD TOWN

Victoria Lehtla

The research problem of this thesis concerns the insufficient awareness among tourism service providers regarding the expectations and need of senior tourists. As these expectations and needs evolve over time and are often underestimated, tourism services have not yet been adequately adapted to suit older visitors. The aim of the study was to identify the expectations and needs of senior tourists and to propose improvements to guided tours in Tallinn's Old Town in order to provide more suitable and satisfying experiences for this target group.

Senior tourism is a rapidly growing sector, driven by population aging and an increasing interest in travel among older adults. Although the proportion of senior tourists has grown significantly, tourism services do not yet fully meet their expectations and needs. Common shortcomings include accessibility, safety, and the duration and suitability of activities, all of which can impact the travel experience of older adults. At the same time, senior tourism offers various development opportunities for different stakeholders in the tourism sector, including providers of guided tours. Older tourists often prefer a slower pace, clear and well-structured information, and a personal approach. Tour guides play a key role in shaping a high-quality experience, making it essential to pay greater attention to tailoring guided services to senior tourists' expectations and needs. A comprehensive, considerate service that takes into account the specific needs of older adults can enhance visitor satisfaction and support the sustainable development of the tourism sector.

Guided tours are an effective way to provide elderly visitors with valuable and memorable experiences, allowing them to explore key attractions within a limited timeframe. The

role of guides in delivering such services is crucial – they are not merely transmitters of information but creators of experiences. Their competence, communication skills, and ability to accommodate the needs of diverse target groups directly influence visitor satisfaction. For senior tourists, it is particularly important that guides offer a balanced program – one that is physically and mentally manageable yet rich in content and entertainment. This approach creates value for both the visitors and tourism service providers more broadly.

As part of this thesis, a qualitative study was conducted using semi-structured interviews for data collection. A total of seven individuals were interviewed: three certified guides and four senior tourists. The objective of the study was to understand the expectations and needs of senior tourists regarding guided tours and how these could be better incorporated into the design of excursions in Tallinn's Old Town. The data were analyzed using qualitative content analysis, where similar responses were grouped into thematic categories. Based on the analysis, conclusions were drawn regarding senior tourists' expectations and needs, and proposals were made for adapting guided services to better meet the specific characteristics and expectations of elderly visitors.

The study results show that senior tourists make up a significant portion of the users of guided tours in Tallinn's Old Town. They value active communication and seek culturally enriching and emotionally meaningful experiences. Guides are willing to adjust tours when necessary by offering a slower pace and greater flexibility to ensure accessibility for all participants. It is essential for guides working with senior tourists to present engaging and relevant information, taking into account their specific expectations and prior knowledge, which in turn affects satisfaction and the quality of the experience.

The interviews conducted by the author confirmed that older tourists generally prefer live guides over technological solutions, as they often feel uncomfortable using technology. The interviews also revealed that collecting feedback is necessary to better understand the distinct needs of senior tourists and to enable continuous improvement of guiding services. The results indicate that the significance of the guide's role and the flexibility of services are key factors in ensuring the satisfaction of senior tourists and in adapting tours in Tallinn's Old Town to better suit their expectations and needs.

Based on the research findings, the author has made several recommendations for improving guided tours in Tallinn's Old Town to better meet the needs of senior tourists. These suggestions focus on incorporating anecdotes and interesting stories, collecting feedback, improving Access to toilets and drinking water, introducing local culinary experiences, and distributing souvenirs or informational leaflets at the end of the tours. These enhancements aim to make guided tours more enjoyable for senior tourists, increase satisfaction, and encourage repeat visits. The author proposes these recommendations to the Tallinn City Tourism Department, the Tallinn Guides Association, and the Estonian Travel and Tourism Association in order to support the development of more targeted and informed tourism services.

The findings of this thesis highlight that addressing the expectations of senior tourists is an important step in developing high-quality and sustainable guiding services. The study revealed several challenges as well as opportunities for making guided tours in Tallinn's Old Town more meaningful, comfortable, and enjoyable for older visitors. Guided tours that meet the needs of senior tourists contribute to both visitor satisfaction and the overall growth of the tourism sector, underscoring the importance of developing more informed and audience-specific services.