



ELANIKE RAHULOLU TALLINNA LINNA AVALIKE TEENUSTEGA 2014

Tallinna Linnakantselei

TALLINN

Detsember 2014

SISUKORD

UURINGU TAUST	3
Uuringu metoodika.....	3
Vastajate üldine profiil	5
Vastajate majanduslik toimetulek.....	7
UURINGU PÕHITULEMUSED	8
1. Üldine rahulolu linna ja linnaosaga	8
1.1. Rahulolu elukeskkonnaga	8
1.2. Hinnangud Tallinna üldisele olukorrale.....	10
1.3. Hinnangud oma linnaosa olukorrale	15
2. Liikumine ja transport	20
2.1. Liikumisvõimalused ja liikumisviisid	20
2.2. Ühiskaardi kasutamine	24
2.3. Hinnangud ühistranspordile	26
2.4. Tasuta ühistranspordi mõjud	28
2.5. Liikluskorralduses tehtud muudatuste mõjud	30
3. Avalikud linna teenused ja nende kasutusviisid.....	31
3.1. Linna teenuste kasutamine ja suhtlemine linna asutustega	31
3.2. Eelistused elanike teenindamise viiside osas	34
3.2.1. Positiivset tagasisidet saanud e-teenused	35
3.2.2. Ühtse sümboolika vajalikkus Tallinna ametiasutustes	37
4. Infotehnoloogilised võimalused ja interneti kasutamine	38
5. Ülevaade erinevatest infokanalitest	41
5.1. Info saamine linna teenuste kohta.....	41
5.2. Veebileht tallinn.ee	46
5.2.1. Arvete ja teavituste iseteenindusportaal	51
5.3. Veebileht m.tallinn.ee ja nutiseadme rakendused	53
5.4. Sotsiaalmeedia	54
5.5. Tallinna Televisioon	56
5.6. Vabaduse väljaku ekraan.....	57
6. Vaba aja veetmine	59
6.1. Info otsimine vaba aja veetmise võimaluste kohta.....	59
6.2. Tallinna kultuurikeskused ja rahvamajad	62
7. Turism	67
7.1. Tallinna külalislahkus.....	67
7.2. Teadlikkus Tallinn Card'ist ja selle kasutamine	70
KOKKUVÕTE.....	72

LISAD: Lisa 1 – Eestikeelne küsitlusankeet
 Lisa 2 – Andmetabelid

UURINGU TAUST

Sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll viis 2014. aasta sügiskul Tallinna Linnakantselei tellimisel tallinlaste seas läbi küsitluse, mille peamiseks eesmärgiks oli saada ülevaade pealinlaste hinnangutest erinevatele Tallinna linna avalikele teenustele. Uuringus käsitleti põhjalikumalt järgmisi valdkondi: elukeskkond tervikuna, avalike teenuste kasutamise viisid, teabe saamiseks kasutatavad infokanalid ja rahulolu nendega, ühistransport ja liiklus laiemalt, vaba aja veetmine ning turism Tallinnas.

Käesolev aruanne tutvustab uuringu tausta, annab ülevaate uuringu peamistest tulemustest ning teeb tulemuste põhjal kokkuvõtte. Aruande lisadena esitatakse elanikkonnaküsitluse eestikeelne ankeet ning andmetabelid erinevate sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes.

Võimaluse korral on aruandes tänavusi tulemusi võrreldud eelnevatel aastatel pealinlaste seas läbi viidud uuringute tulemustega. Võrdluse alusena on kasutatud järgmisi Tallinna uuringute infosüsteemist kättesaadavaid uuringuaruandeid: „Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2013“, „Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2012“, „Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2011“, „Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2010“, „Linnakodanike rahulolu Tallinna avalike teenustega“ (2009), „Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2008“, „Tallinna Linnavalitsuse avalikud teenused“ (2007) ning „Tallinlaste rahulolu uuring: linnaruum“ (2006). Lisaks on tellijalt saadud loetletud uuringute kohta täiendavaid materjale.

Uuringu metoodika

Ajavahemikul 27. oktoober kuni 22. detsember 2014 viis uuringufirma Saar Poll OÜ Tallinnas läbi avaliku arvamuse küsitluse, kus suulise intervjuu vormis ja paberankeedi abil küsitleti **1501** vähemalt 15-aastast pealinlast. Vastajate valikuks kasutati proportsionaalse juhuvalimi meetodit. Intervjuud viidi läbi Saar Polli kogenud küsitlejate poolt ning need toimusid eesti ja vene keeles. Intervjuud toimusid 191 küsitluspunktis, igas punktis keskmiselt 8 intervjuud.

Saadud küsitlustulemi ja statistilise mudeli võrdlemisel ilmnenud erisuste vähendamiseks kaaluti saadud tulemit alljärgnevate sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes (Tabel 1). Sotsiaal-demograafiliste tunnuste mudeli koostamisel on kasutatud Tallinna linna statistilisi andmeid seisuga 01.01.2014 (rahvus seisuga 01.10.2014).

Käesoleva uuringu **tulemused on laiendatavad Tallinna vähemalt 15-aastasele elanikkonnale**, sealjuures jääb maksimaalse valimivea suurus 95-protsendisel usaldusnivool 2,53% piiridesse (väiksemate alagruppide vaatlemisel võib viga olla suurem). Tabel 2 annab täpsema ülevaate, millises sõltuvuses on valimi suurus (st vastanute arv), valimist arvutatud osakaal (st vastuste %) ja võimalik statistiline viga (ehk võimalik eksimine %-des).

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Tabel 1. Valimi iseloomustus sotsiaal-demograafiliste tunnuste alusel

	Mudel (%)	Saadud küsitlustulem (%)	Kaalutud küsitlustulem (%)
SUGU			
Mees	43,7	43,4	43,7
Naine	56,3	56,6	56,3
VANUS			
15-19	4,7	4,0	4,7
20-29	18,2	12,6	18,2
30-39	19,2	15,2	19,2
40-49	15,2	16,1	15,2
50-59	15,3	15,9	15,3
60-74	17,6	25,0	17,6
75 ja vanem	9,8	11,3	9,8
RAHVUS			
Eestlane	51,8	48,3	51,8
Muu rahvus	48,2	51,7	48,2
LINNAOSA			
Lasnamäe	27,8	26,9	27,8
Mustamäe	15,7	17,4	15,7
Haabersti/Õismäe	10,0	9,7	10,0
Kesklinn	12,7	11,7	12,7
Kristiine	7,2	7,3	7,2
Nõmme	9,0	9,6	9,0
Põhja-Tallinn	13,8	13,5	13,8
Pirita/Merivälja	3,8	3,9	3,8

Tabel 2. Valimivea piirid

Vastuste osakaal/ Valimi suurus	50%	48% või 52%	40% või 60%	35% või 65%	30% või 70%	25% või 75%	20% või 80%	15% või 85%	10% või 90%	5% või 95%	3% või 97%	2% või 98%
10	30,99	30,97	30,36	29,56	28,40	26,84	24,79	22,13	18,59	13,51	10,57	8,68
20	21,91	21,90	21,47	20,90	20,08	18,98	17,53	15,65	13,15	9,55	7,48	6,14
30	17,89	17,88	17,53	17,07	16,40	15,49	14,31	12,78	10,74	7,80	6,10	5,01
40	15,49	15,48	15,18	14,78	14,20	13,42	12,40	11,07	9,30	6,75	5,29	4,34
50	13,86	13,85	13,58	13,22	12,70	12,00	11,09	9,90	8,32	6,04	4,73	3,88
60	12,65	12,64	12,40	12,07	11,59	10,96	10,12	9,03	7,59	5,51	4,32	3,54
70	11,71	11,70	11,48	11,17	10,73	10,14	9,37	8,36	7,03	5,11	4,00	3,28
80	10,96	10,95	10,73	10,45	10,04	9,49	8,76	7,82	6,57	4,78	3,74	3,07
90	10,33	10,32	10,12	9,85	9,47	8,95	8,26	7,38	6,20	4,50	3,52	2,89
100	9,80	9,79	9,60	9,35	8,98	8,49	7,84	7,00	5,88	4,27	3,34	2,74
150	8,00	7,99	7,84	7,63	7,33	6,93	6,40	5,71	4,80	3,49	2,73	2,24
200	6,93	6,92	6,79	6,61	6,35	6,00	5,54	4,95	4,16	3,02	2,36	1,94
250	6,20	6,19	6,07	5,91	5,68	5,37	4,96	4,43	3,72	2,70	2,11	1,73
300	5,66	5,65	5,54	5,40	5,18	4,90	4,52	4,04	3,39	2,47	1,93	1,58
350	5,24	5,23	5,13	5,00	4,80	4,53	4,19	3,74	3,14	2,28	1,79	1,47
400	4,90	4,89	4,80	4,67	4,49	4,24	3,92	3,50	2,94	2,13	1,67	1,37

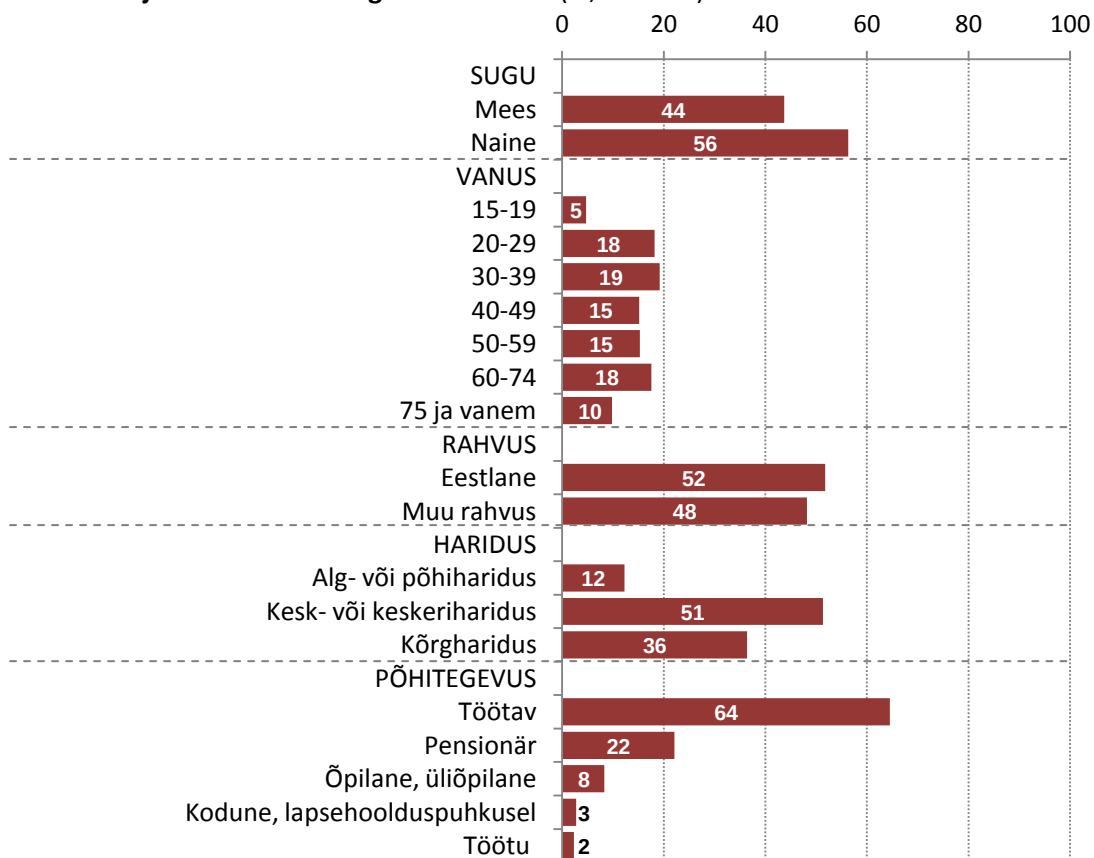
Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Vastuste osakaal/ Valimi suurus	50%	48% või 52%	40% või 60%	35% või 65%	30% või 70%	25% või 75%	20% või 80%	15% või 85%	10% või 90%	5% või 95%	3% või 97%	2% või 98%
450	4,62	4,61	4,52	4,40	4,23	4,00	3,69	3,30	2,77	2,01	1,58	1,29
500	4,38	4,38	4,29	4,18	4,01	3,79	3,50	3,13	2,63	1,91	1,49	1,23
600	4,00	3,99	3,92	3,81	3,66	3,46	3,20	2,86	2,40	1,74	1,36	1,12
700	3,70	3,70	3,63	3,53	3,39	3,21	2,96	2,64	2,22	1,61	1,26	1,04
800	3,46	3,46	3,39	3,30	3,17	3,00	2,77	2,47	2,08	1,51	1,18	0,97
900	3,26	3,26	3,20	3,11	2,99	2,83	2,61	2,33	1,96	1,42	1,11	0,91
1000	3,10	3,09	3,03	2,95	2,84	2,68	2,48	2,21	1,86	1,35	1,06	0,87
1100	2,95	2,95	2,89	2,82	2,70	2,56	2,36	2,11	1,77	1,29	1,01	0,83
1200	2,83	2,82	2,77	2,69	2,59	2,45	2,26	2,02	1,70	1,23	0,96	0,79
1300	2,71	2,71	2,66	2,59	2,49	2,35	2,17	1,94	1,63	1,18	0,93	0,76
1400	2,61	2,61	2,56	2,49	2,40	2,26	2,09	1,87	1,57	1,14	0,89	0,73
1500	2,53	2,52	2,47	2,41	2,32	2,19	2,02	1,80	1,52	1,10	0,86	0,71

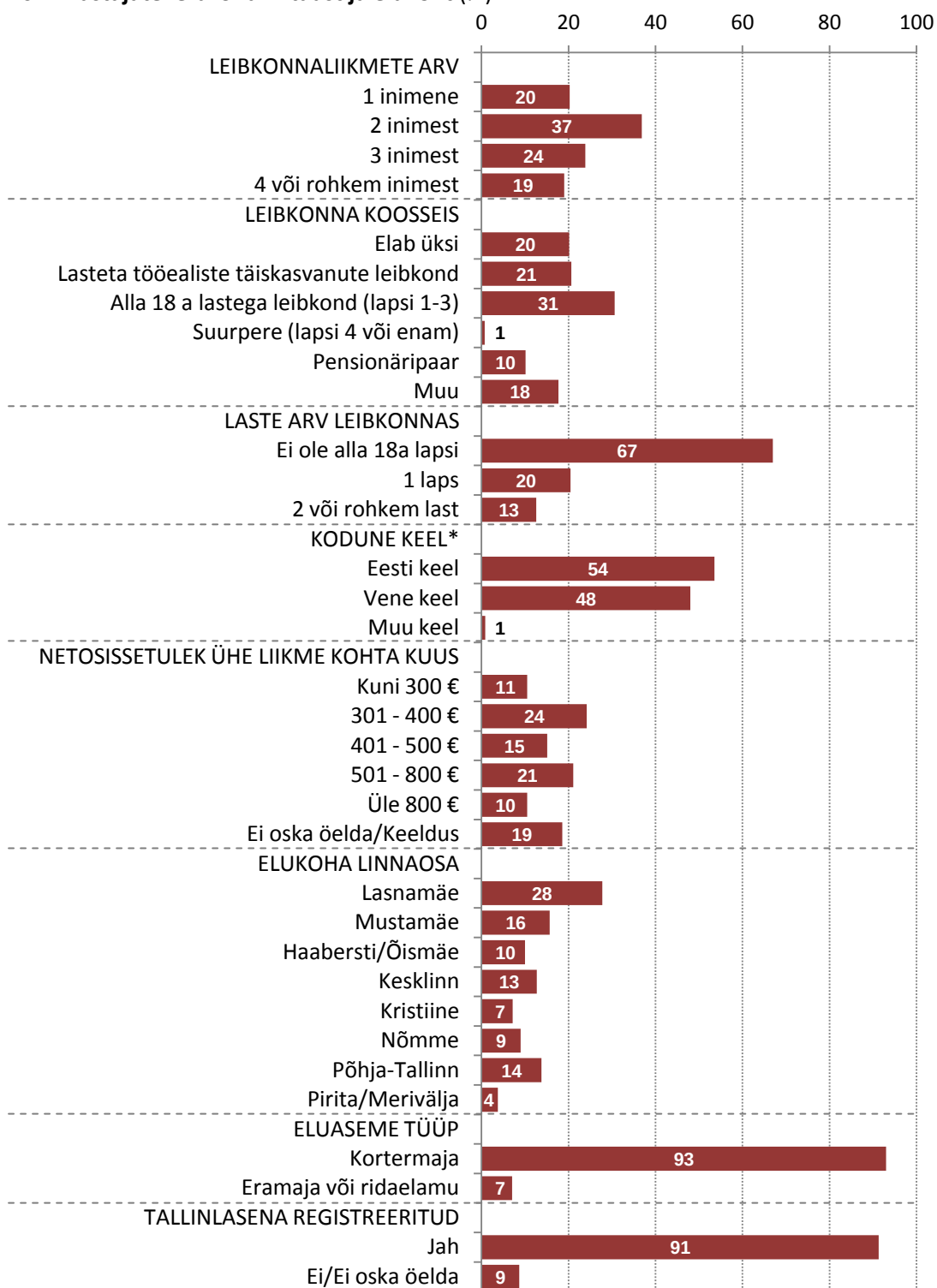
Vastajate üldine profiil

Joonis 1 annab ülevaate uuringus osalenute üldistest sotsiaal-demograafilistest näitajatest ja joonis 2 leibkonna profiilist ning elukohast.

Joonis 1. Vastajate sotsiaal-demograafiline taust (%; N=1501)



Joonis 2. Vastajate leibkondlik taust ja elukoht (%)



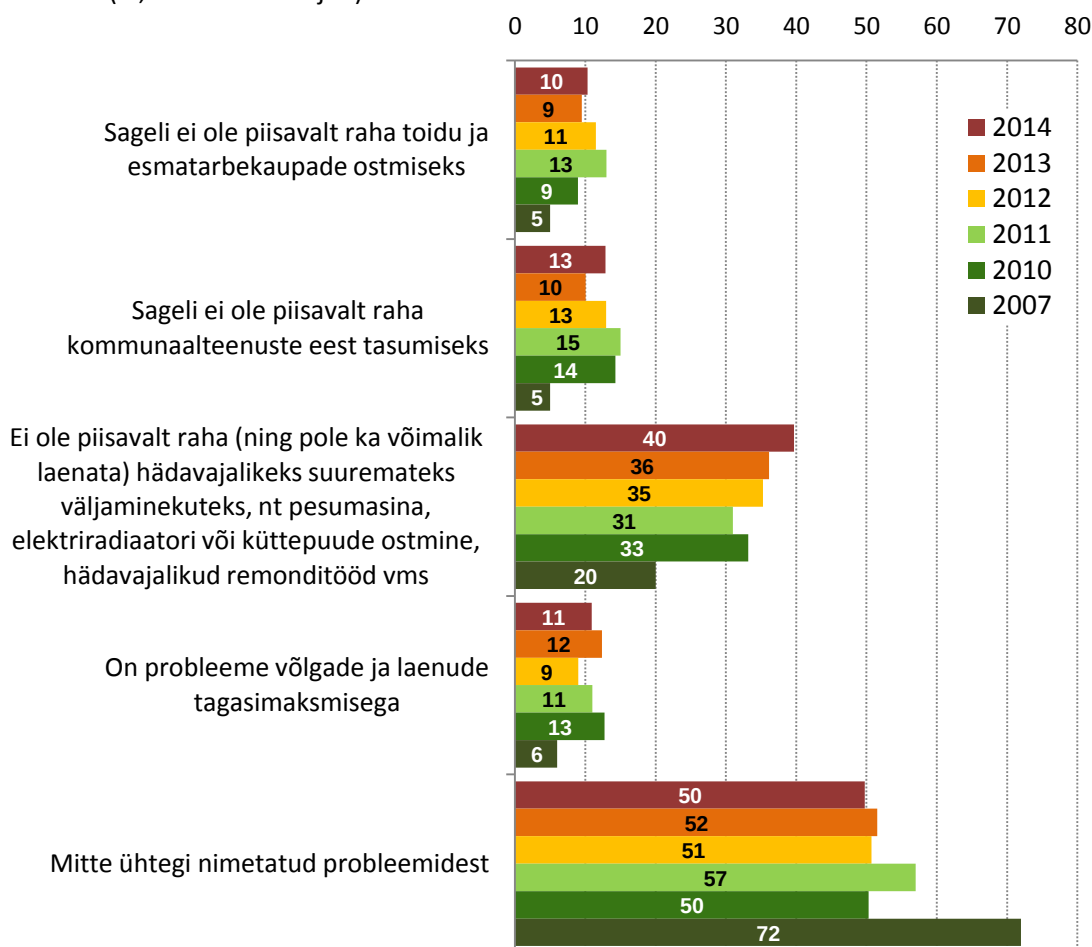
* Vastajal oli võimalik nimetada mitu kodust keelt.

Vastajate majanduslik toimetulek

Jooniselt 3 selgub, et uuringus osalenutest **pooled on kogenud viimase 12 kuu jooksul mingit laadi rahalisi raskusi**: 40% Tallinnas elavatest leibkondadest ei ole olnud piisavalt raha hädavajalikeks suuremateks väljaminekuteks, 13% ei ole sageli piisavalt raha kommunaalteenuste eest tasumiseks, 11% on probleeme võlgade ja laenude tagasimaksmisega ning 10% leibkondadest ei ole sageli piisavalt raha toidu ja esmatarbekaupade ostmiseks. Erinevaid toimetulekuraskusi on kogenud eelkõige need leibkonnad, kus igakuine keskmine netosissetulek ühe leibkonnaliikme kohta jääb alla 400 euro.

Laiema konteksti tajumiseks on joonisel esitatud ka varasemate aastate tulemused. Alates aastast 2010 on igal aastal ligikaudu pooled Tallinna elanikud öelnud, et nende leibkonnal on keeruline olemasolevate sissetulekutega toime tulla. Selle viieaastase perioodi jooksul on suurenenud nende leibkondade osakaal, kel ei ole piisavalt raha hädavajalikeks suuremateks väljaminekuteks (33% → 40%). Kõikide teiste mainitud toimetulekuraskuste puhul jäävad erinevused mõne protsendi piiresse.

Joonis 3. Milliste järgnevate probleemidega on Teie leibkond viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud? (%; N = kõik vastajad)



* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

UURINGU PÕHITULEMUSED

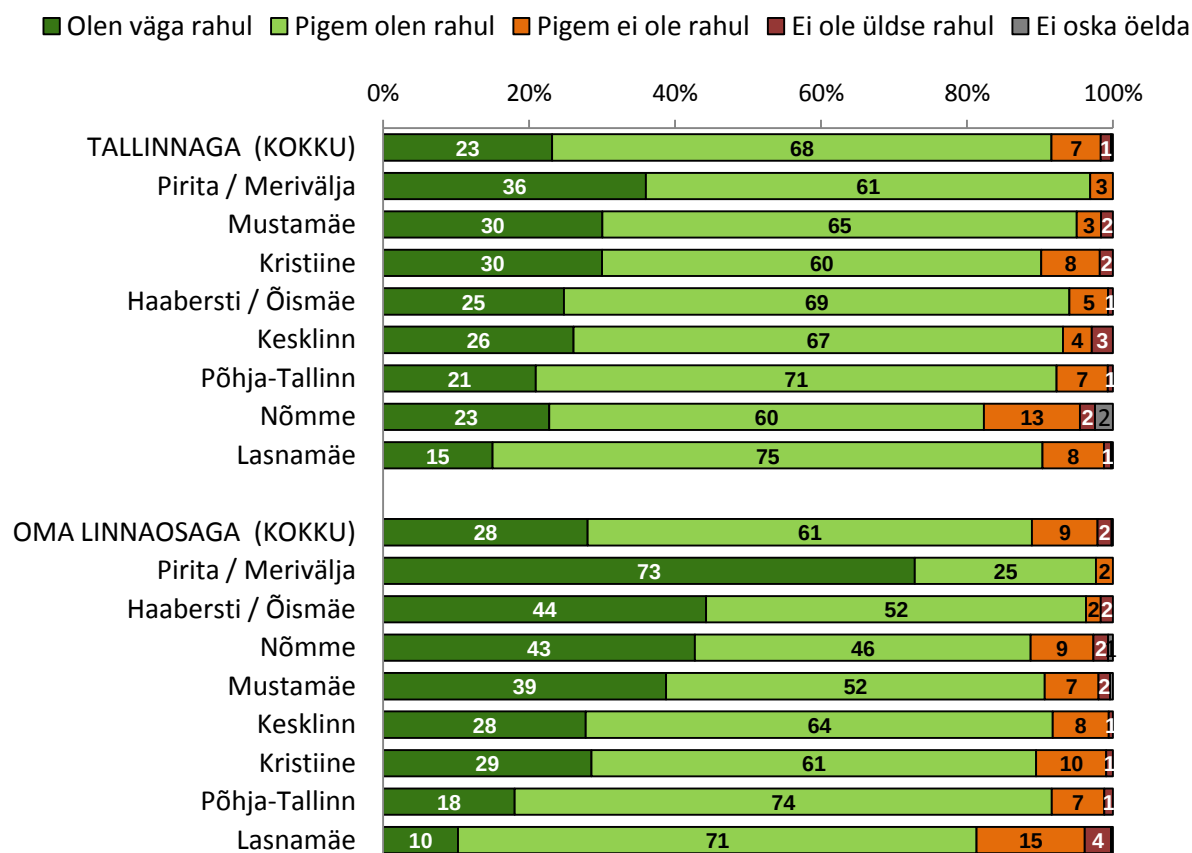
1. Üldine rahulolu linna ja linnaosaga

Käesolev peatükk annab ülevaate, kuidas pealinlased on rahul oma elukeskkonnaga ning milliseid hinnanguid antakse Tallinna ja oma linnaosa erinevatele valdkondadele. Kuigi hinnatavad valdkonnad on aastate jooksul mõnevõrra muutunud, saab üldjoontes siiski analüüsida, kuidas elanike rahulolu on muutunud viimase kümnekonna aasta jooksul (2006-2014).

1.1. Rahulolu elukeskkonnaga

Valdav osa pealinlastest on siinse elukeskkonnaga rahul – Tallinnaga tervikuna 92% ja oma linnaosaga 89% elanikest (Joonis 4)¹. Kuigi üldine rahulolunäitaja on väga kõrge, domineerib seal hulgas eelkõige hinnang „pigem rahul“ ning väga rahulolevad vastajad moodustavad ainult umbes neljandiku elanikkonnast (linna tervikuna hinnates 23% ja oma linnaosa hinnates 28%).

Joonis 4. Kuivõrd Te olete rahul Tallinnaga kui elukeskkonnaga / oma linnaosa elukeskkonnaga?
(%; N = kõik vastajad; linnaosad järjestatud keskmise hinnangu alusel)



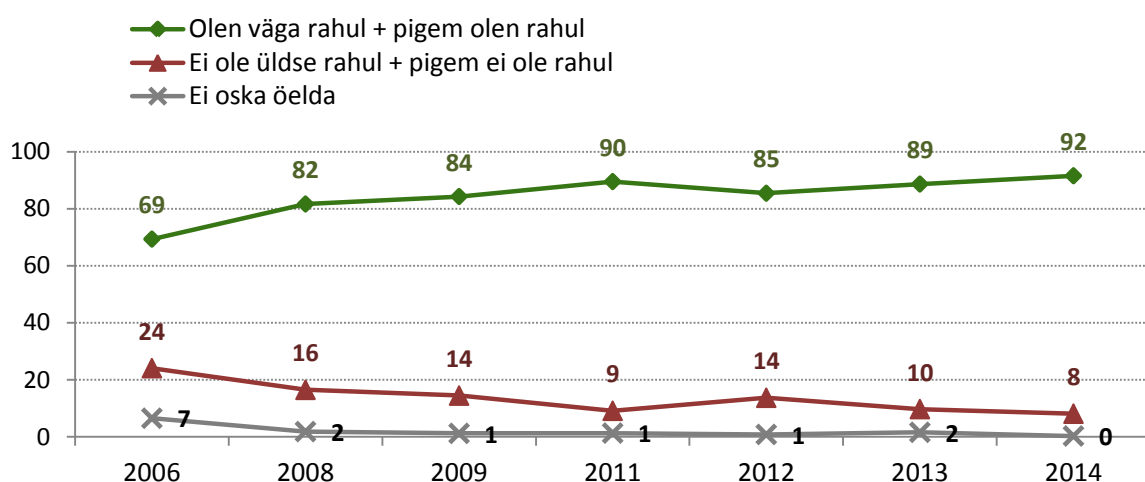
¹ Siin ja edaspidi on mitme alamgrupi (nt „väga rahul“ ja „pigem rahul“) näitajaid kokku liites võetud aluseks ümardamata andmed, sest see tagab andmete täpsema esitamise. Viimane võib aga tingida olukorra, kus kokku liidetud koondarv ja graafikul olevate täisarvuni ümardatud alamgruppide summa erinevad protsendi võrra.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

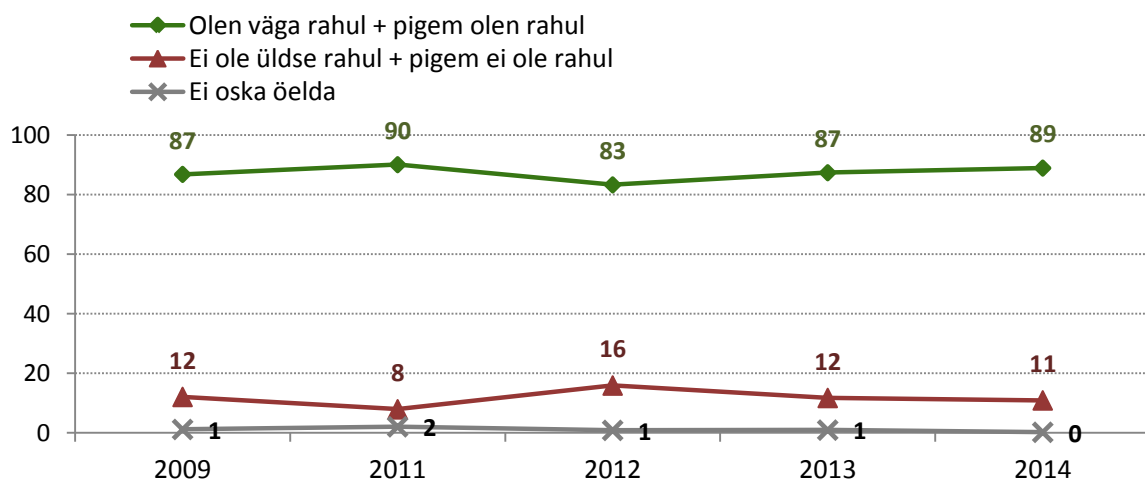
Linnaosade lõikes vaadeldes on nii oma linnaosaga kui ka Tallinnaga tervikuna kõige enam rahul Piritä elanikud. Lasnamäe elanikud seevastu hindavad nii oma linnaosa kui Tallinna elukeskkonda kõige madalamalt. Nõmme eristub ülejäänud linnaosadest selle poolest, et sealsete inimeste seas on kõige rohkem neid, kes ei ole rahul Tallinna elukeskkonnaga, aga samas oma linnaosa hinnatakse keskmisest kõrgemalt. Rahvuse alusel analüüsid selgub, et eestlased kalduvad olema Tallinna elukeskkonna suhtes kriitilisemad kui muust rahvusest vastajad, aga oma linnaosa hinnates nii selget erinevust ei ilmne.

Rahulolu Tallinnaga kui elukeskkonnaga on perioodil 2006-2014 järgemööda tõusnud (Joonis 5). Aastal 2006 oli rahulolu erandlikult madal (69%), aga alates aastast 2008 on rahulolevaid elanikke pidevalt olnud 80-90% ja aastaks 2014 on nende osakaal tõusnud koguni üle 90 protsendi (92%). **Oma linnaosa elukeskkonnale antavad hinnangud on perioodil 2009-2014 püsunud suhteliselt sarnastena** (rahulolevate vastajate osakaal 87-90%); ainsaks erandiks oli 2012. aasta uuring, mil rahulolunäitaja langes 83 protsendini (Joonis 6).

Joonis 5. Rahulolu Tallinnaga kui elukeskkonnaga. Aastate 2006-2014 võrdlus (%)



Joonis 6. Rahulolu oma linnaosa elukeskkonnaga. Aastate 2009-2014 võrdlus (%)



1.2. Hinnangud Tallinna üldisele olukorrale

Erinevatest valdkondadest hindavad tallinlased kõige kõrgemalt siinsete **haljasalade ja parkide seisundit** (59% annab hinnangu „väga hea“ või „hea“), **ühistranspordi olukorda** (56%) ning **prügi koristamist ja prügikastide olemasolu** (51%) (Joonis 7). Lisaks saavad sageli häid hinnanguid veel mänguväljakud ja rannaalad.

Halvaks seevastu hinnatakse kõige sagedamini **kesklinna parkimisvõimalusi** (37% annab hinnangu „väga halb“ või „halb“), **üldist lemmiklooma pidamise kultuuri** (28%) ja **sõiduteede olukorda** (27%).

Parkimine on valdkond, millega paljud ei ole kokku puutunud ja seetõttu ei oska selle olukorda hinnata: peaaegu pooled vastanuist näiteks ei oska anda hinnangut erivajadustega inimeste parkimisvõimalustele ning ligikaudu kolmandik parkimise eest tasumise võimalustele, tasulise parkimise info kättesaadavusele, tasulise parkimisala tähistuse arusaadavusele, parkla ja ühistranspordi süsteemsele korraldusele (Pargi & Reisi) ning keskklinnas parkimise võimalustele.

Perioodil 2006-2014 toimunud muudatustest ülevaate saamiseks on joonistel 8-9 toodud ära nende vastajate osakaal, kes on antud valdkonna olukorda heaks või väga heaks hinnanud. Enamikus valdkondades ei ole võrreldes 2013. aastaga suuri muutuseid toimunud. Mullusest kõrgemalt hinnatakse prügi koristamist ja prügikastide olemasolu (positiivse hinnangu andjaid 8% võrra rohkem), lemmiklooma pidamise kultuuri (+7%), liikluskultuuri (+6%), mänguväljakute seisundit ja kaasaegsust (+6%) ning ühistranspordi olukorda (+5%). Eelmise aastaga võrreldes on aga langenud hinnangud kesklinna parkimisvõimalustele (-6%), erivajadustega inimeste parkimisvõimalustele (-5%) ja vibratsiooni tasemele (-5%).

Pikemas perspektiivis vaadeldes hakkab silma, et paljudes valdkondades on hinnangud aastate lõikes üsna erinevad. Kuna vaheldumisi esineb nii hinnangute tõuse kui languseid, siis on selgeid tendentse keeruline eristada. Uuringute põhjal võib siiski järeldada, et viimastel aastatel on elanike hinnangul järgemööda paranenud näiteks ühistranspordi olukord, parkla ja transpordi ühiskorraldus (P&R), lemmiklooma pidamise kultuur ja jalutamiskohtade olemasolu, tasulise parkimise tähistuse arusaadavus, terviseradade olemasolu, õhu puhtus ja tolm.

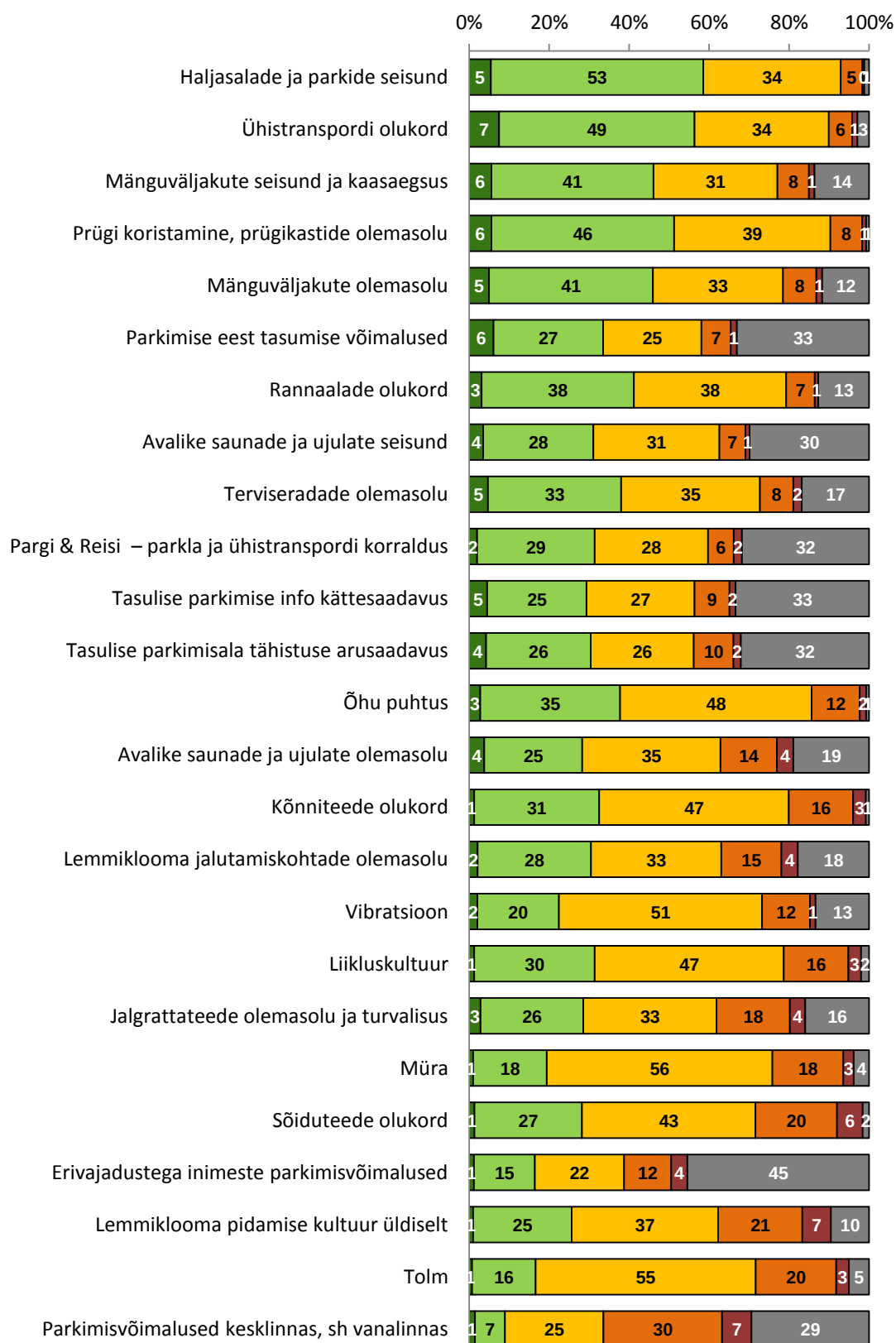
Linnaosade võrdlusest selgub, et enamikus valdkondades on erinevate linnaosade vastajad andnud Tallinnale küllaltki sarnaseid hinnanguid (Joonis 10). Taoline tulemus on ootuspärane, sest küsimuse eesmärgiks oligi hinnata linna tervikuna. Samas paistavad uuringust siiski silma mõned valdkonnad, kus tundub, et lähem koduümbrus on avaldanud tuntavat mõju sellele, mida inimesed kogu Tallinnast arvavad. Suurimad linnaosade vahelised erinevused ilmnevad jalgrattateede, terviseradade ja lemmiklooma jalutamiskohtade olemasolule antud hinnangutes. Lisaks hinnatakse üsna erinevalt ka Tallinna liikluskultuuri, Pargi & Reisi süsteemi ning linna mürataset. Kokkuvõttes ilmneb, et kõige positiivsemaid hindeid kalduvad Tallinnale andma Põhja-Tallinna ja Pirita elanikud, kõige madalamaid aga Nõmme ja Kesklinna elanikud.

Rahvuse lõikes tulemusi analüüsid selgub, et sarnaselt elukeskkonna üldhinnangule annavad eestlased siingi Tallinna olukorrale mõnevõrra madalamaid hinnanguid kui teiste rahvuste esindajad. Suurimad erinevused ilmnevad liikluse valdkonnas: näiteks liikluskultuuri, jalgrattateede olemasolu ja turvalisuse, erivajadustega inimeste parkimisvõimaluste, sõiduteede olukorra ning tasulise parkimisala tähistuse arusaadavuse puhul.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Joonis 7. Milline on Teie arvates Tallinna üldine olukord järgmistes valdkondades? (%) (N = kõik vastajad; valdkonnad järjestatud keskmise hinnangu alusel)

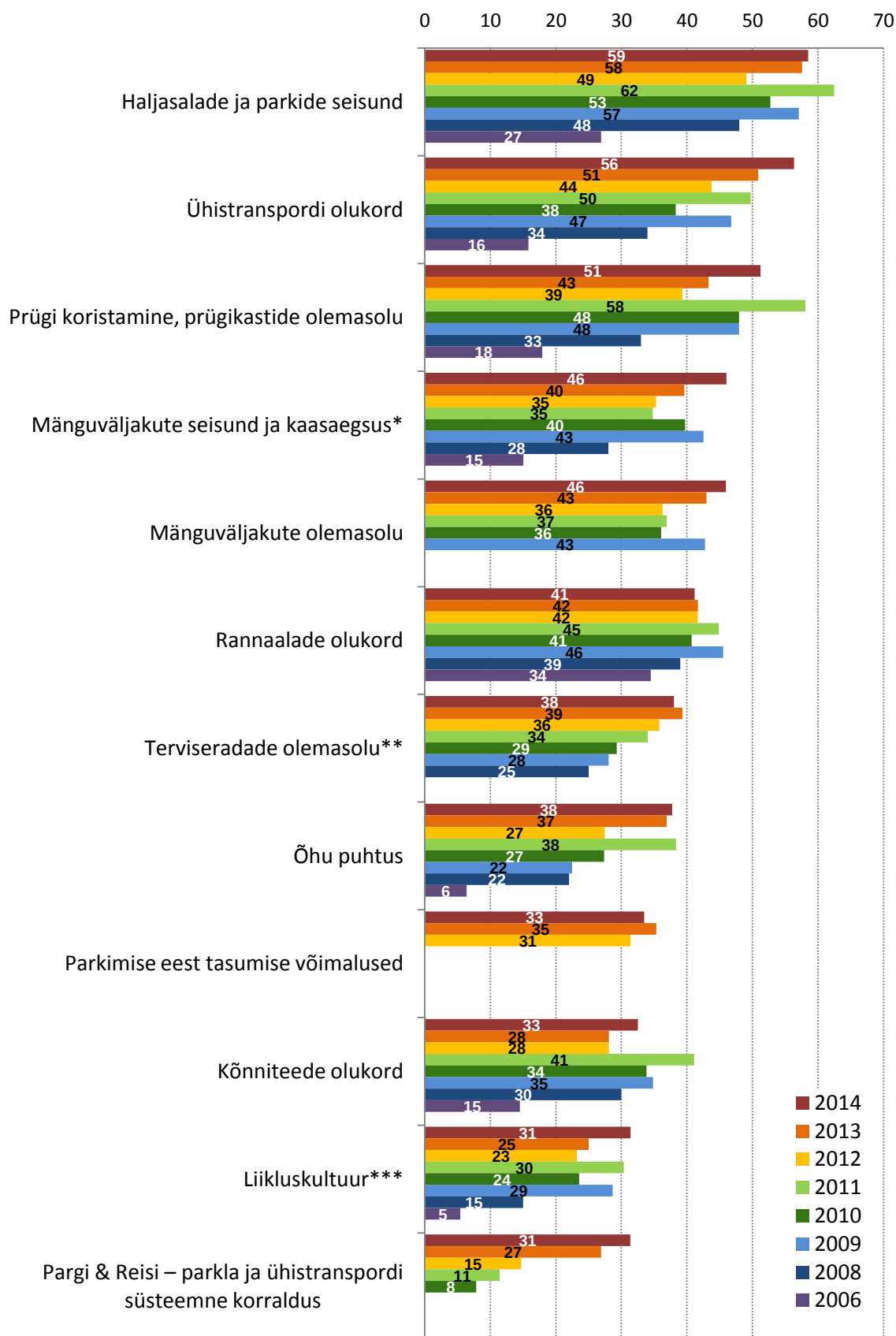
■ Väga hea ■ Hea ■ Rahuldav ■ Halb ■ Väga halb ■ Ei oska öelda / ei ole kokku puutunud



Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Joonis 8. Elanike hinnangud Tallinna üldisele olukorrale. Aastate 2006-2014 võrdlus (OSA 1)

(%; vastajate osakaal, kes on andnud hinnangu „väga hea“ või „hea“)

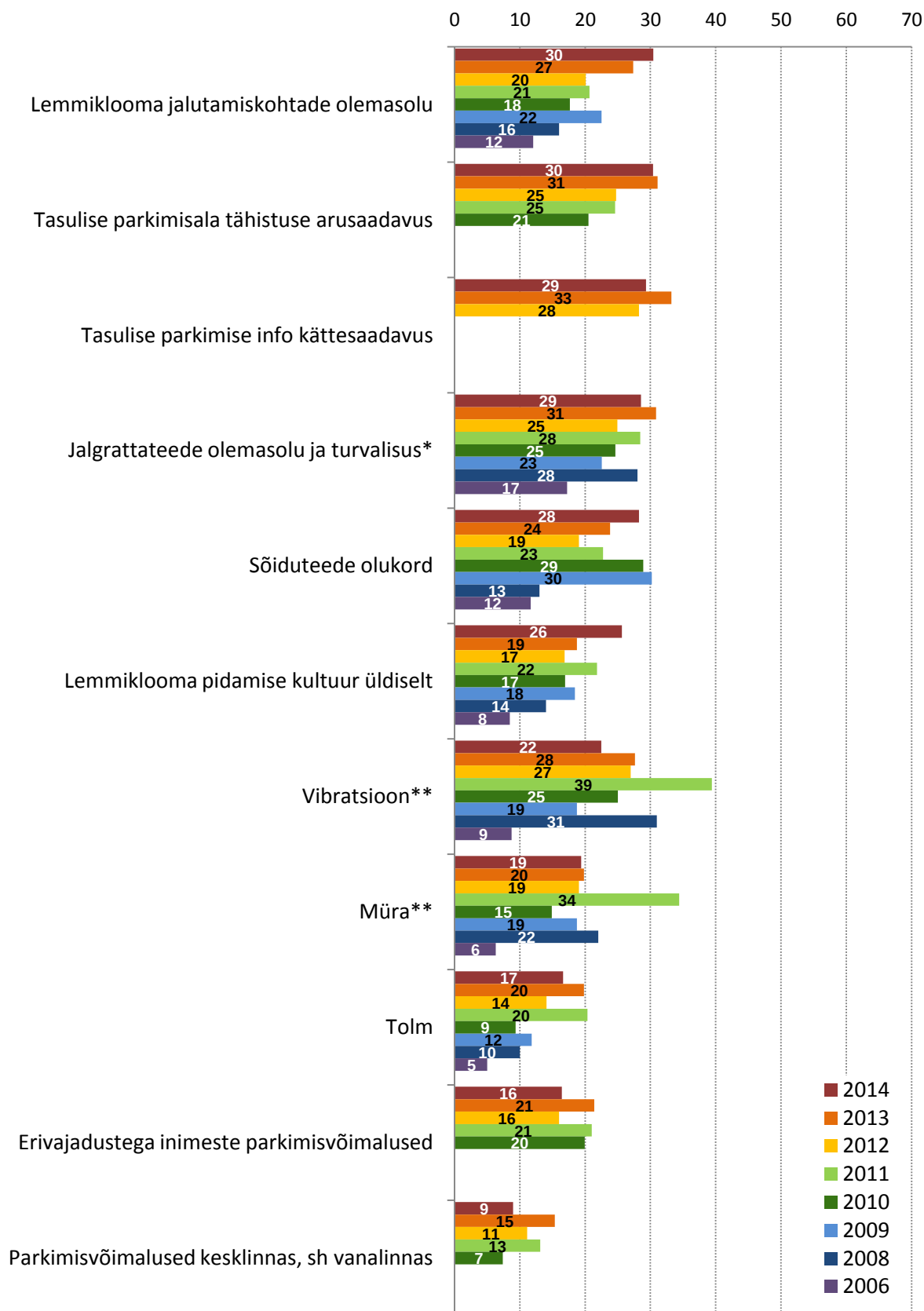


Teatud valdkondade nimetused on aja jooksul muutunud: * 2006, 2008: Laste mänguväljakute ja -platside korrashoid; ** 2008: Terviseradade olemasolu ja olukord; *** 2006, 2008: Liiklustravalisus ja -kultuur.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Joonis 9. Elanike hinnangud Tallinna üldisele olukorrale. Aastate 2006-2014 võrdlus (OSA 2)

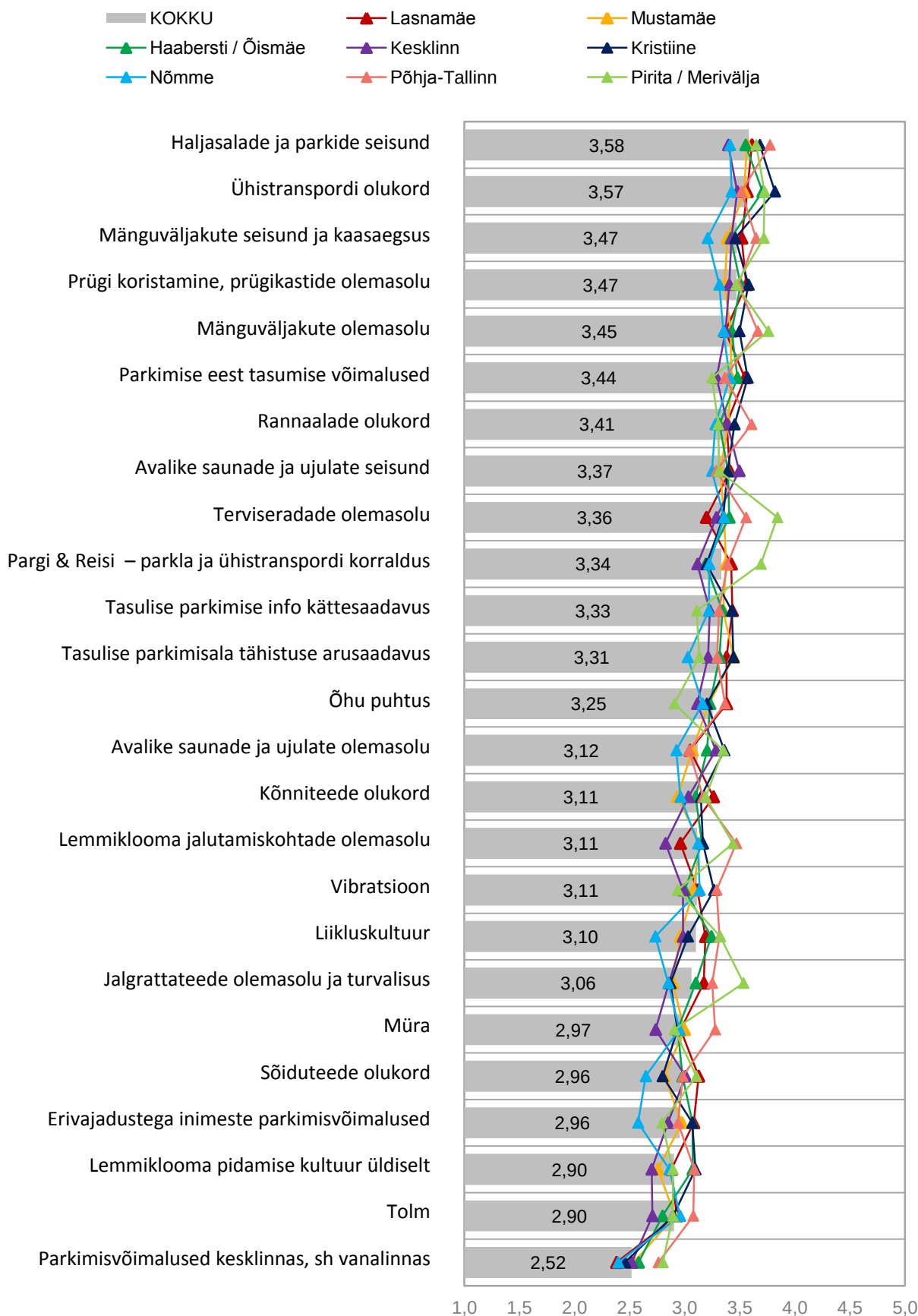
(%; vastajate osakaal, kes on andnud hinnangu „väga hea“ või „hea“)



Teatud valdkondade nimetused on aja jooksul muutunud: * 2006, 2008: Jalgrattateede olukord; ** 2009. aastal oli kaks valdkonda kokku koondatud (Müra ja vibratsioon).

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Joonis 10. Elanike hinnangud Tallinna üldisele olukorrale. Linnaosade võrdlus (keskmine hinnang skaalal 1-5, kus 1 = „väga halb“ ja 5 = „väga hea“)



1.3. Hinnangud oma linnaosa olukorrale

Oma linnaosa hinnates on tallinlased kõige enam rahul järgmiste valdkondadega: **prügi äravedu ja prügikastide piisavus** (88% vastajaist on sellega väga rahul või pigem rahul), **elamute ja muude hoonete välisilme** (vastavalt 82% ja 85%), **haljasalade ja parkide olukord** (83%), **liikluse olukord jalakäija seisukohast** (83%) ning **elamute lähiümbruse heakord** (82%) (Joonis 11).

Kõige enam rahulolematust kutsub esile **kvartalisestest sõiduteede olukord** – koguni 59% elanikest ütleb, et ei ole sellega üldse või pigem rahul. Lisaks ei ole umbes 2/5 vastajaist oma linnaosas rahul talvise tänavate hoolduse, kodu juures kehtiva autode parkimise korra, lemmiklooma pidamise kultuuri, tänavavalgustuse ning avalike saunade ja ujulate piisavusega.

Siinkohal tuleb panna tähele, et mõningate valdkondade puhul (nt erivajadustega inimeste liikumisvõimalused, liikluse olukord jalgratturi või autojuhi seisukohast, avalike saunade ja ujulate olukord) ei oska üle kolmandiku elanikest oma hinnangut anda ning seetõttu ei näita madal rahulolevate elanike osakaal alati veel seda, et oleks palju rahulolematuid. Valdkondi, kus rahulolematuid on rohkem kui rahulolijaid, on tänavu kolm: kvartalisestest sõiduteede olukord, liikumisvõimalused erivajadustega inimestele ning avalike saunade ja ujulate piisavus.

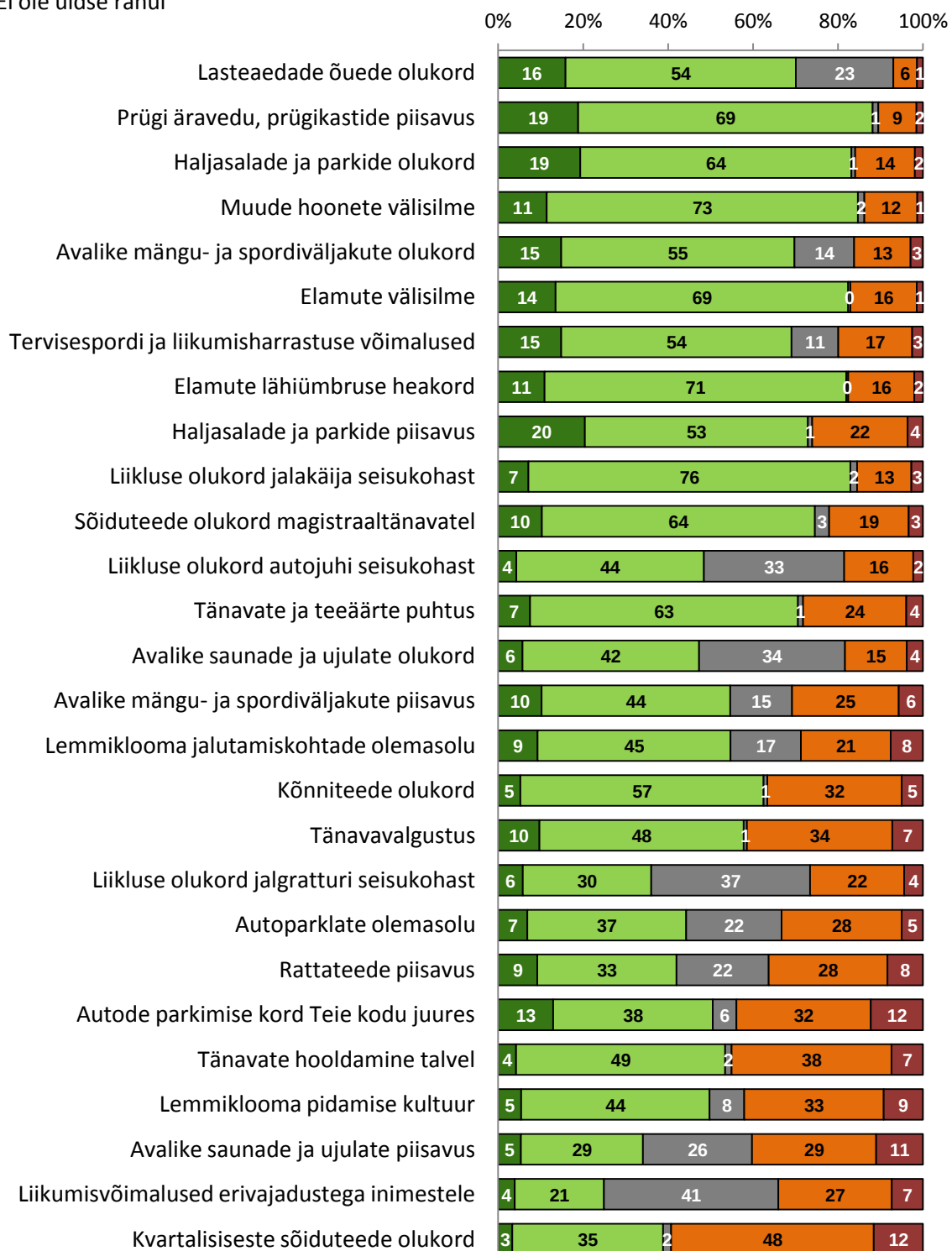
Joonised 12-13 tutvustavad tallinlaste **rahulolu oma linnaosaga perioodil 2006-2014**. Uuringust ilmneb, et enamikus valdkondades on elanikud andnud oma linnaosale tänavu üsna sarnaseid hinnanguid kui aastal 2013. Võrreldes mullusega ollakse sagedamini rahul lasteaedade õuede olukorraga (12% võrra rohkem väga või pigem rahule jäänud vastajaid) ja liikluse olukorraga jalakäija seisukohast (+6%). Suurim rahulolu langus on aastaga toimunud järgmistes valdkondades: kvartalisestest sõiduteede olukord (10% vähem väga või pigem rahule jäänud vastajaid), tänavavalgustus (-9%), haljasalade ja parkide piisavus (-8%), autoparklate olemasolu (-7%), rattateede piisavus (-7%), liikluse olukord jalgratturi seisukohast (-6%). Kui pikemas perspektiivis vaadata, siis enamikus valdkondades on rahulolu viimastel aastatel kas tõusnud või jäänud samale tasemele, aga oma linnaosa tänavavalgustusega ollakse järjest vähem rahul (2008. aastal rahulolevaid vastajaid 86%, tänavu ainult 58%).

Linnaosade võrdlus näitab, et paljude valdkondade puhul sõltuvad hinnangud inimese elukohast (Joonis 14). Suurimad linnaosade vahelised erinevused on autode kodu juures parkimise korra, haljasalade/parkide ja rattateede piisavuse ning erivajadustega inimeste liikumisvõimaluste hindamisel. Lisaks esineb suuri erinevusi teisteski valdkondades: liikluse olukord jalgratturi seisukohast, haljasalade ja parkide olukord, lemmiklooma jalutamiskohtade olemasolu, elamute välisilme, avalike mängu- ja spordiväljakute piisavus, autoparklate olemasolu, avalike saunade ja ujulate piisavus, tervisespordi ja liikumisharrastuse võimalused. Kokkuvõttes ollakse oma linnaosaga kõige rohkem rahul Pirital ning teisena järgneb Haabersti. Kõige rahulolematumad aga on Lasnamäe elanikud.

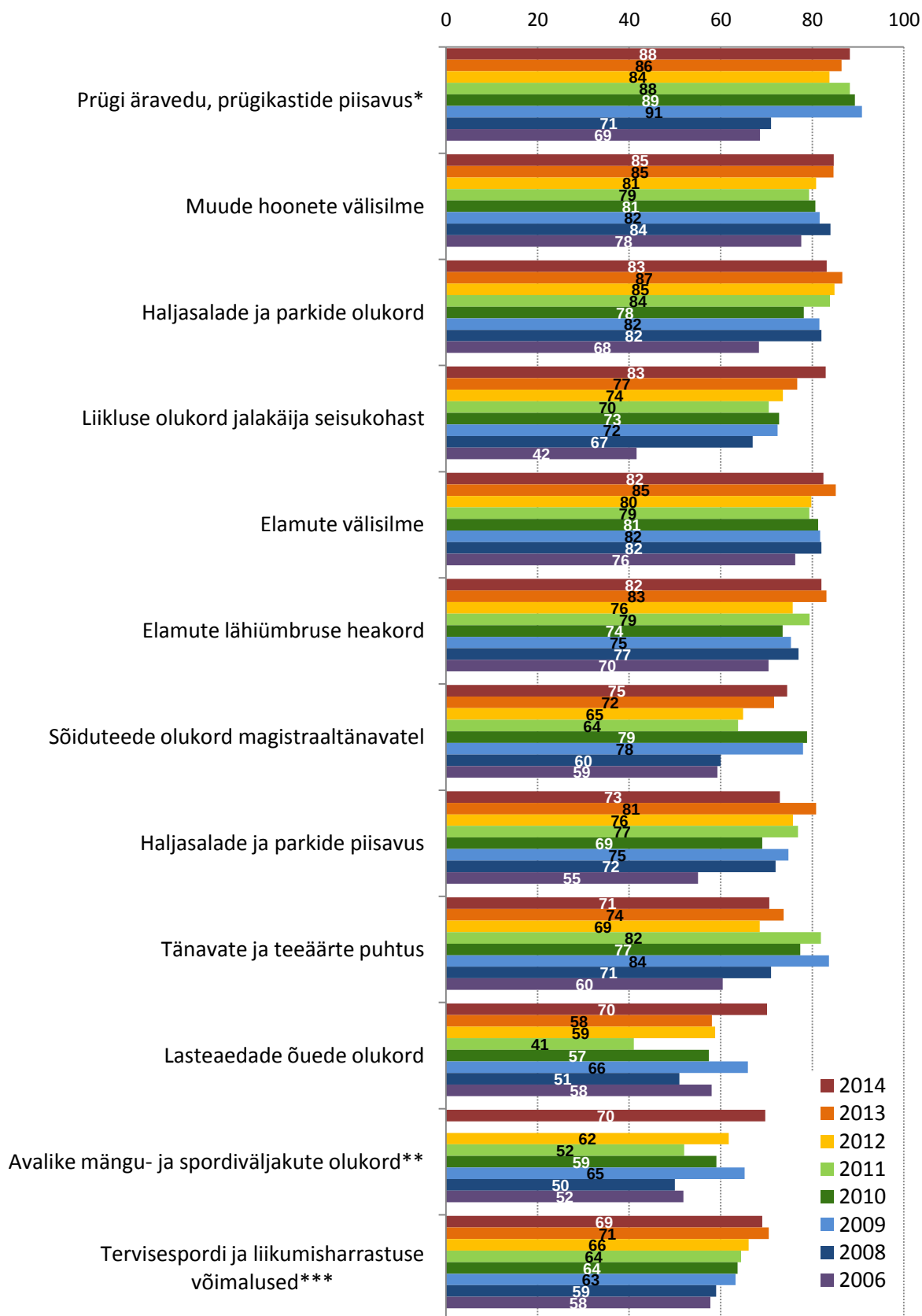
Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Joonis 11. Kuivõrd rahul Te olete oma linnaosas järgmiste valdkondadega? (%; N = kõik vastajad; valdkonnad järjestatud keskmise hinnangu alusel)

- Olen väga rahul
- Pigem olen rahul
- Ei oska öelda / ei ole kokku puutunud
- Pigem ei ole rahul
- Ei ole üldse rahul

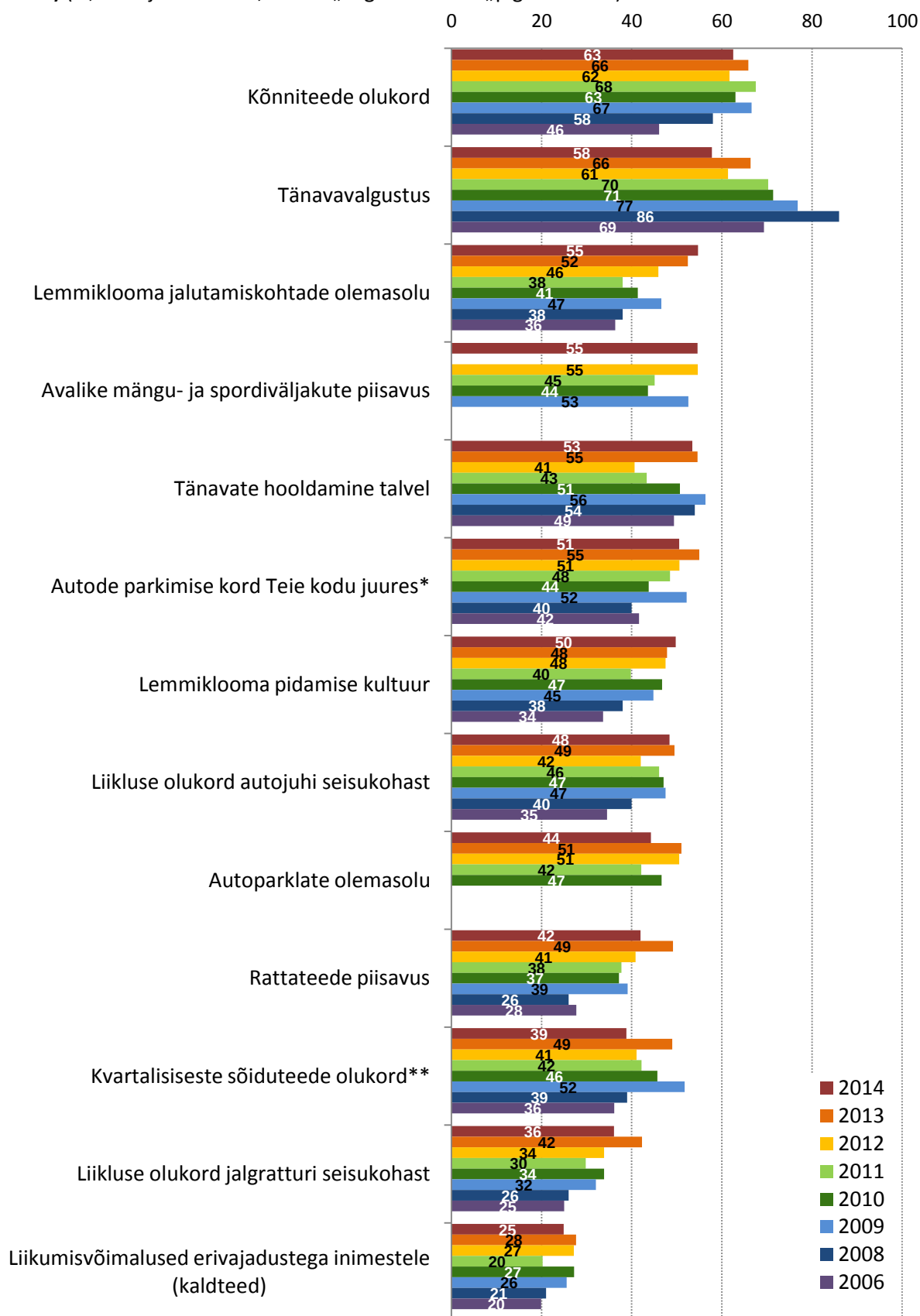


Joonis 12. Elanike rahulolu oma linnaosa erinevate valdkondadega. Aastate 2006-2014 võrdlus (OSA 1) (%); vastajate osakaal, kes on „väga rahul“ või „pigem rahul“)



Teatud valdkondade nimetused on aja jooksul muutunud: * 2006, 2008: Jäätmekäitluse/prügimajanduse korraldus; ** 2006, 2008: Laste mänguväljakute ja -platside olukord; *** 2006, 2008: Tervisespordiga tegelemise võimalused.

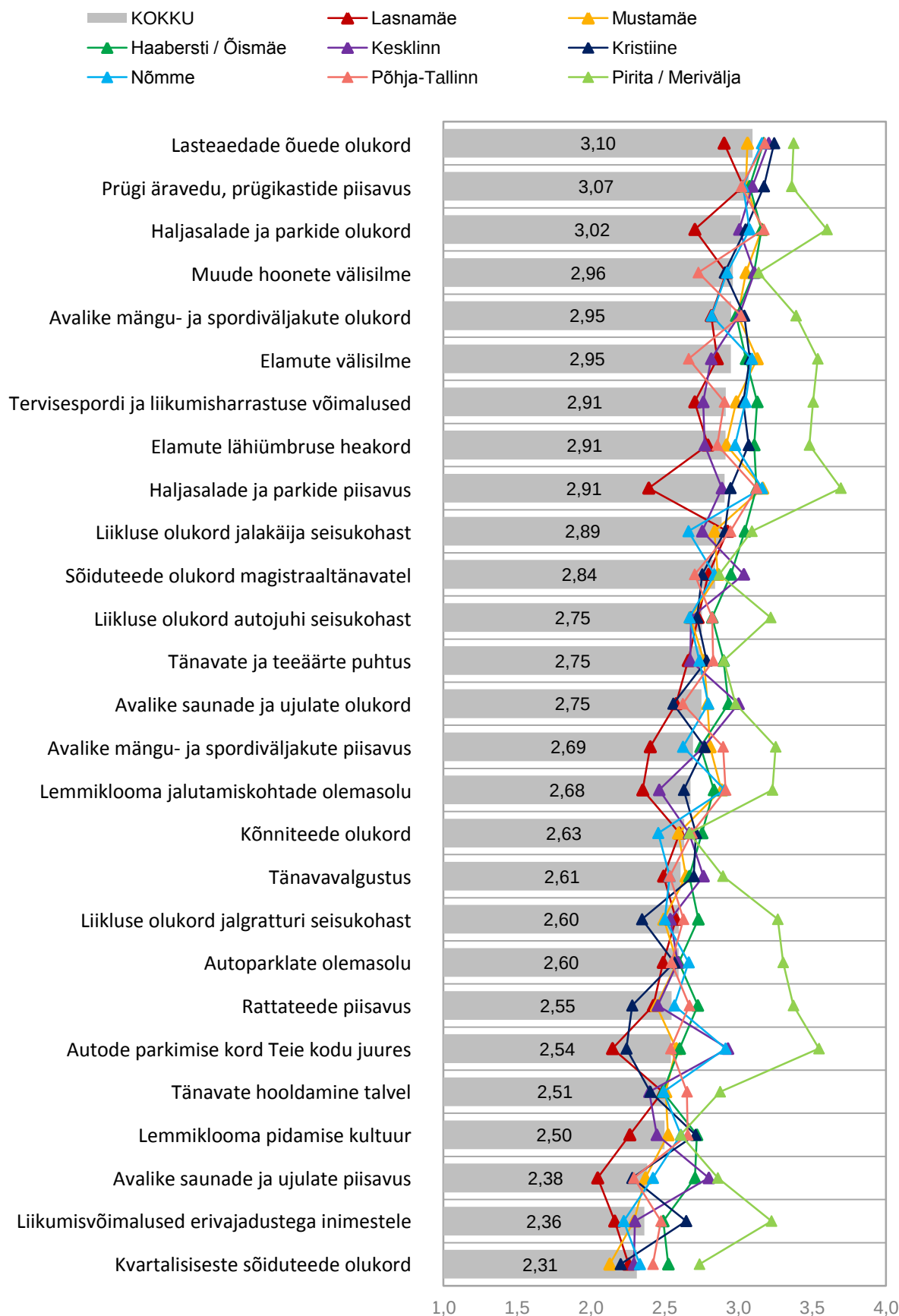
Joonis 13. Elanike rahulolu oma linnaosa erinevate valdkondadega. Aastate 2006-2014 võrdlus (OSA 2) (%); vastajate osakaal, kes on „väga rahul“ või „pigem rahul“)



Teatud valdkondade nimetused on aja jooksul muutunud: * 2006, 2008: Autode parkimise korraldus Teie eluaseme läheduses; ** 2006, 2008, 2009: Kvartalisestest teede olukord.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Joonis 14. Elanike rahulolu oma linnaosa erinevate valdkondadega. Linnaosade võrdlus (keskmise hinnang skaalal 1-4, kus 1 = „ei ole üldse rahul“ ja 4 = „olen väga rahul“)



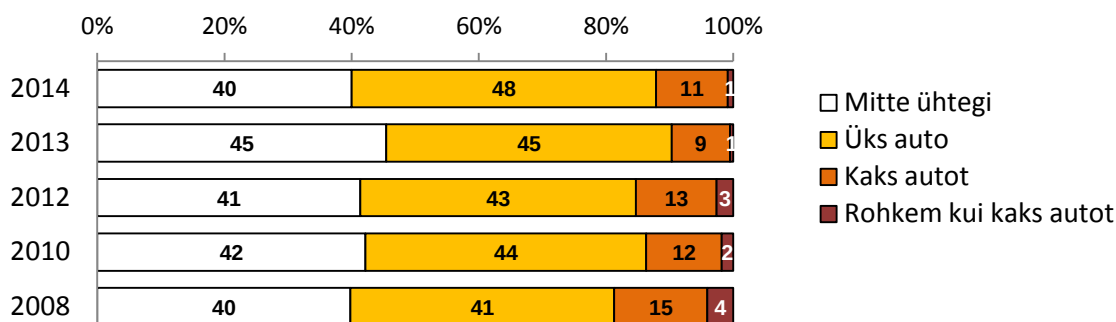
2. Liikumine ja transport

Järgnev peatükk tutvustab erinevaid liikumist ja transporti puudutavaid teemasid: Tallinna elanike liikumisvõimalused ja liikumisviisid, Ühiskaardi olemasolu ja kasutamine, hinnangud Tallinna ühistranspordile, tasuta ühistranspordi mõju inimeste liikumisharjumustele ja -võimalustele ning Tallinna liikluskorralduses tehtud muudatuste mõju inimese igapäevasele liikumisele ja pealinnale tervikuna.

2.1. Liikumisvõimalused ja liikumisviisid

60% Tallinna leibkondadest on auto: 48% üks auto, 11% kaks autot ja 1% rohkem (Joonis 15). Kõige enam leidub autoomanikke Pirital (80%) ja Nõmmel (72%), kõige vähem aga Kesklinnas (52%), Põhja-Tallinnas (52%) ja Mustamäel (54%). Autoomanike osakaal on alates 2008. aastast püsinud enam-vähem samal tasemel (55-60%), aga mitme auto omanikke on selle aja jooksul mõne protsendi jagu vähemaks jäänud.

Joonis 15. Mitu töökorras sõiduautot on Teie leibkonnas? Palun arvestage nii isiklikke kui ka ametiautosid. (%) ; N = kõik vastajad

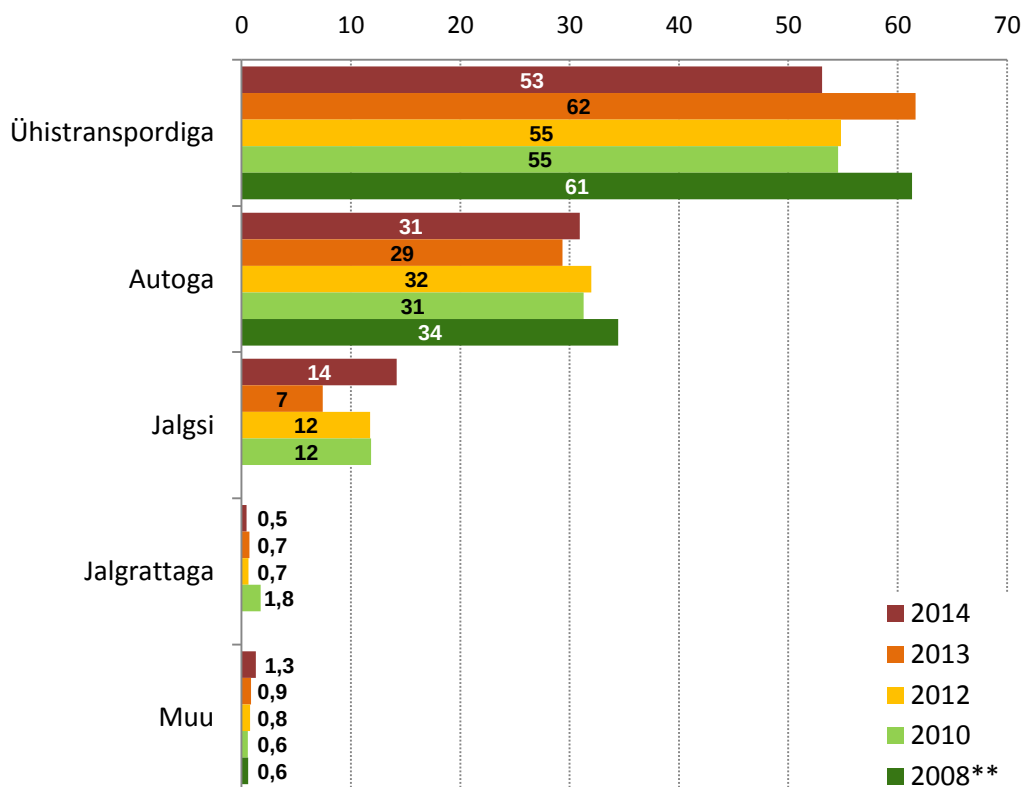


Tallinlaste peamiseks liikumisviisiks on ühistranspordi kasutamine – 53% elanike jaoks on ühistransport selleks vahendiks, millega minnakse tavaliselt tööpäeval tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta (Joonis 16). Peamiselt ühistranspordiga liiklejaid on kõige enam Põhja-Tallinnas (59%), Mustamäel (57%) ja Kristiines (56%). Kõige vähem seevastu kasutavad ühistransporti Pirita (41%) ja Kesklinna (42%) elanikud. Keskmisest sagedasemad ühistranspordi kasutajad on õpilased ja üliõpilased (71%), pensionärid (65%), väiksemate majanduslike võimalustega vastajad (62% neist, kel on sissetulek ühe leibkonnaliikme kohta kuni 500 eurot kuus), naised (61%; meestest 43%) ja madalama haridusega inimesed (põhiharidusega 61%, kõrgharidusega 45%).

Autoga liikleb igapäevaselt umbes kolmandik (31%) pealinlastest. Enim kasutavad autot Pirita elanikud (48%), kelle seas oli ka kõige rohkem autoomanikke. Nõmme ja Haabersti elanikud on samuti keskmisest sagedasemad auto kasutajad (37-38%). Peamised autoga sõitjad on need elanikkonnagrupid, kes ühistransporti keskmisest vähem kasutavad: töötavad inimesed (eriti vanuserühm 30-49), mehed, kõrgharidusega ja kõrgema sissetulekuga inimesed.

Jalgsi tööle, kooli või muude peamisse sihtpunkti minejaid on 14%. Ülekaalukalt kõige enam liiklevad jalgsi Kesklinna vastajad (neist 31% läheb jala tööle, kooli vm). Võrreldes 2013. aasta uuringuga on jalgsi liiklevaid inimesi juurde tulnud ja ühistranspordi kasutajaid vähemaks jäänud.

Joonis 16. Milline on praegusel ajal Teie peamine liikumisviis tööpäeval tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta minemisel?* (%; N = kõik vastajad)



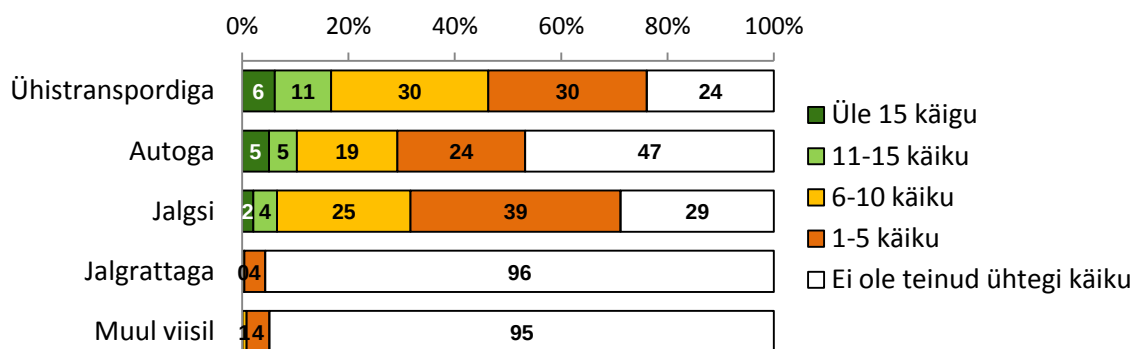
* Küsimuse sõnastus oli aastatel 2008 ja 2010 praegusest veidi erinev, aga tulemused on võrreldavad. (2008: Milline oli Teie tavaline liikumisviis tööpäeval tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta minemisel möödunud talvel?; 2010: Milline on praegusel ajal Teie tavaline liikumisviis tööpäeval tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta minemisel?)

**2008. aasta uuringus ei vaadeldud jalgsi ja jalgrattaga liikumist eraldi. Koondkategoriat „jalgsi, jalgrattaga“ nimetas oma tavalise liikumisviisina 6% uuringus osalenutest.

Erinevate liikumisviiside kasutussageduse kaardistamiseks paluti vastajail öelda iga liikumisviisi kohta, kui mitmel korral ta tegi eelmise nädala tööpäevadel oma käigud sel viisil. Käigu all on peetud silmas inimese liikumist alguspunktist lõppsihtpunkti, näiteks kodust tööle või poodi. Kui vastaja kasutas ühe käigu jooksul mitut liikumisviisi, siis tal paluti arvestada neist peamist. Järgneval kahel joonisel on esitatud üldine ülevaade erineval viisil tehtud käikudest (kõikide vastajate hulgas) ja keskmine tehtud käikude arv (antud liikumisviisi kasutajate hulgas).

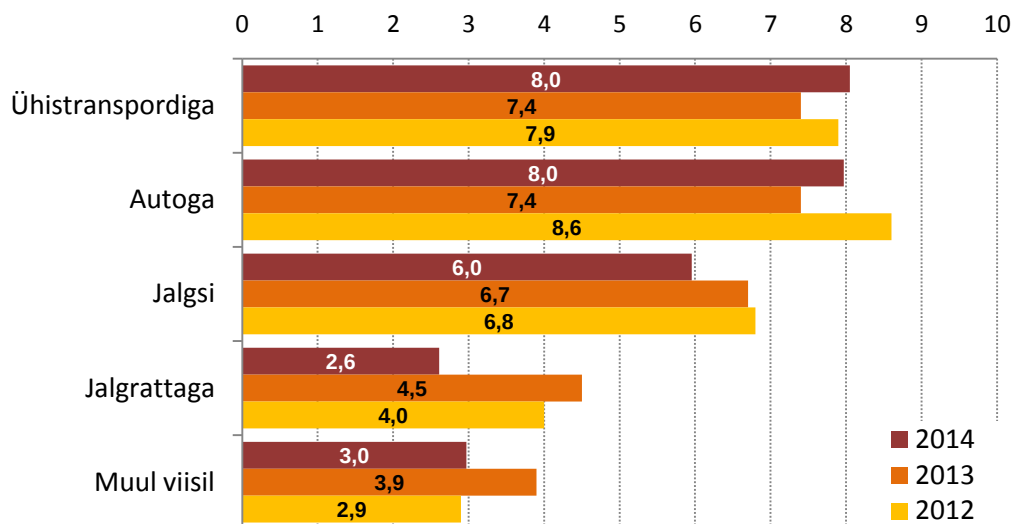
3/4 tallinlastest (76%) on kasutanud vajalikku sihtpunkti jõudmiseks vähemalt ühel korral ühistranspordi ja umbes sama paljud (71%) on eelmise töönädala jooksul vähemalt korra kuhugi jalgsi läinud (Joonis 17). Autot on sihtpunkti jõudmiseks kasutanud iga teine inimene (53%). Jalgrattaga või mõnel muul viisil liiklejaid seevastu on sügistalvisel ajal väga vähe (4-5%).

Joonis 17. Ligikaudu kui mitmel korral Te tegite eelmise nädala tööpäevadel, st esmaspäevast reedeni, oma käigud järgneval viisil? (%; N = kõik vastajad)



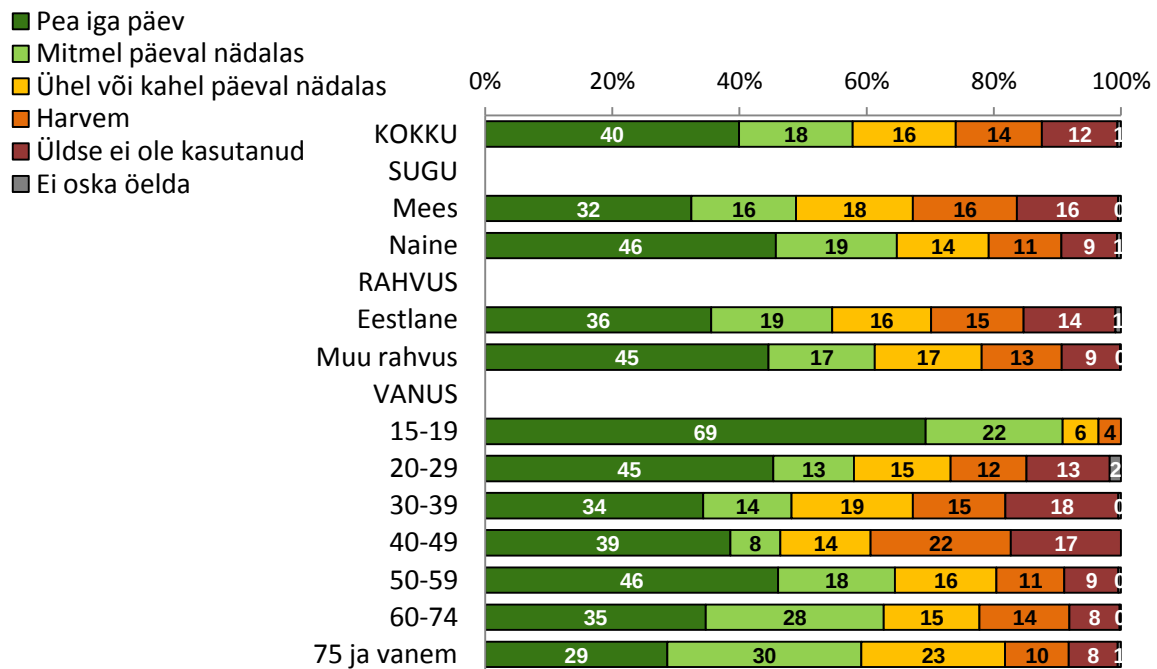
Autoga sõitjaid on tallinlaste seas vähem kui ühistranspordi kasutajaid, aga kui jätta antud liikumisviisi mittekasutavad inimesed kõrvale, siis on auto ja ühistranspordi kasutussagedus sama suur (keskmiselt 8 käiku töönädala jooksul) (Joonis 18). Nii ühistranspordiga kui autoga tehtud keskmine käikude arv on võrreldes 2013. aasta uuringuga veidi tõusnud, ülejäänud liikumisviiside puhul aga langenud. Siinkohal peab aga ajalise võrdluse osas ettevaatlik olema, sest eelmises uuringus käsitleti inimese igapäevaseid käike märksa põhjalikumalt kui tänavu. Kuna vastajad said kahe uuringus erineval hulgal taustainfot ja selgitusi, siis see võis nende vastuseid mõjutada.

Joonis 18. Ülevaade eelmise nädala tööpäevadel tehtud käikudest. Aastate 2012-2014 võrdlus (keskmine kordade arv; N = vastajad, kes on seda liikumisviisi kasutanud)



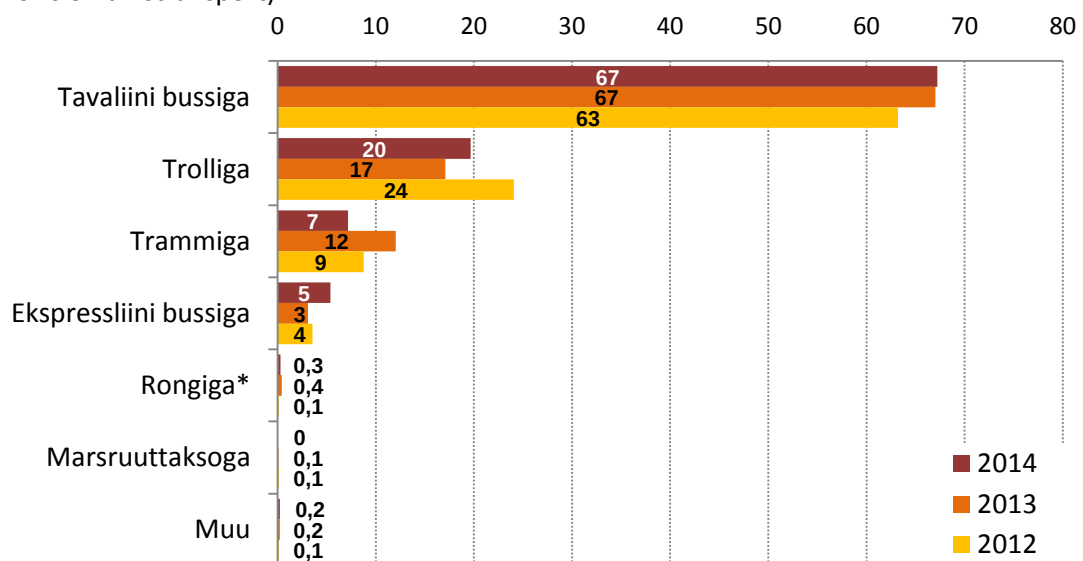
3/4 pealinlastest kasutab Tallinna ühistransporti iganädalaselt: 40% on seda viimase nelja nädala jooksul teinud pea iga päev, 18% mitmel päeval nädalas ning 16% ühel või kahel päeval nädalas (Joonis 19). Neid tallinlasi, kes ühistransporti üldse ei kasuta, on uuringu kohaselt 12%. Sarnaselt peamisele liikumisviisile ilmneb siingi, et keskmisest sagedasemad ühistranspordi kasutajad on noorimad ja vanimad (üle 50-aastased) pealinlased, naised, muust rahvusest, madalama hariduse ja madalama sissetulekuga inimesed. Linnaosade lõikes on iganädalasi ühistranspordi kasutajaid kõige rohkem Kristiines ja Haaberstis.

Joonis 19. Kui sageli Te olete viimase 4 nädala jooksul Tallinna ühistransporti kasutanud? (%;
N = kõik vastajad)



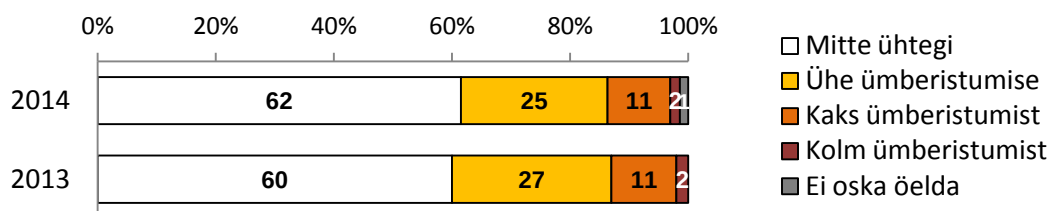
Elanikud, kelle peamiseks liikumisviisiks on ühistransport, **kasutavad liiklemisel kõige enam tavaliiini busse** (67% juhtudest) (Joonis 20). Troll on peamiseks sõiduvahendiks 20%, tramm 7% ja ekspressliini buss 5% ühistranspordiga liiklejatest. Kui lähtuda Tallinna ühistranspordi olemusest, siis on igati ootuspärane, et valdav osa liiklejatest kasutab neid ühistranspordiliike ja muid sõiduvahendeid kasutatakse väga harva. Eelmise aastaga võrreldes on vähenenud trammiga liiklejate osakaal (12% → 7%), mis võib olla osaliselt tingitud tänavu toimunud ulatuslikust Pärnu maantee trammitee remondist.

Joonis 20. Millise ühistranspordiliigiga Te kõige enam liiklete? (%; N = vastajad, kelle peamiseks liikumisviisiks on ühistransport)



Peaaegu kaks kolmandikku (62%) ühistranspordiga liiklejatest jõuab tööpäeviti oma peamisse sihtkohta ühe sõidukiga ehk siis ilma ühegi ümberistumiseta (Joonis 21). Igal neljandal (25%) inimesel tuleb tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta jõudmiseks teha üks ümberistumine ning 12% mitu ümberistumist. Enam-vähem samasugune olukord ilmnas ka 2013. aasta uuringust.

Joonis 21. Kui Te sõidate tööpäeval ühistranspordiga tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta, siis kui mitu ümberistumist Te peate tavaliselt tegema? Palun arvestage ühte sõidusuunda. (%; N = vastajad, kelle peamiseks liikumisviisiks on ühistransport)



2.2. Ühiskaardi kasutamine

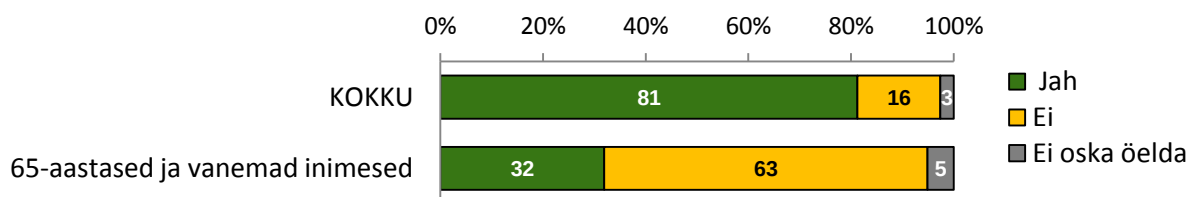
Tänavuses uuringus oli üheks uueks teemaks Ühiskaart ehk Tallinna ja Harjumaa ühistranspordi roheline kontaktivaba sõidukaart. Ühiskaart võeti kasutusele alates 1. jaanuarist 2013, mil Tallinna ühistranspordis hakkas kehtima tasuta sõidu õigus rahvastikuregistrijärgsetele Tallinna elanikele. Lisaks said tasuta sõidu õiguse ka kõik põhikoolide, gümnaasiumide ja põhikooli baasil kutseõppeasutuste õpilased ning üle 65-aastased Eesti Vabariigi elanikud sõltumata elukohast. Tasuta sõidu õiguse Tallinna ühistranspordis annab isikustatud Ühiskaart. Ühissõidukisse sisenedes tuleb Ühiskaart valideerida, vastasel juhul Ühiskaart tasuta sõidu õigust ei anna. Erandiks on teatud elanikegrupid, kel ei ole Ühiskaardi valideerimise kohustust (nt eelkooliealine laps, alla 3 a lapse saatja, puudega laps ja tema saatja, sügava puudega 19-aastane või vanem isik ja tema saatja, Eesti Vabariigi elanikuna registreeritud 65-aastane ja vanem isik jne), või kes võivad Ühiskaardi asemel registreerida oma sõitu muul viisil (kuni 19-aastased üldhariduskoolis käivad õpilased võivad seda teha oma õpilaspiletiga). Kuna käesolev uuring ei sisalda kõiki vajalikke taustaandmeid, et neid erandeid arvestada, siis vaadeldakse järgnevas peatükis Ühiskaardi olemasolu ja kasutamist kogu Tallinna vähemalt 15-aastase elanikkonna hulgas.

Uuringu tulemuste põhjal on **Ühiskaart olemas 90% tallinlastest**. Rahvastikuregistris Tallinna elanikuna registreeritute omab Ühiskaarti 92%, mitteregistreeritud elanikest aga ainult 57%. Lähtudes reaalsest ühistranspordi kasutamisest (vt eelmisest peatükist Joonis 19), on igati ootuspärane, et Ühiskaardi omanikke leidub keskmisest rohkem 15-19 ja 50-59-aastaste inimeste (vastavalt 100% ja 96%), mitte-eestlaste (95%; eestlastest 85%) ning naiste (93%; meestest 85%) hulgas. Kui jätta kõrvale need vastajad, kes ei ole viimase nelja nädala jooksul üldse ühistranspordiga sõitnud, siis selgub, et Ühiskaart on olemas **94% ühistranspordi kasutajatest**. Sagedaste ühistranspordi kasutajate hulgas on antud näitaja veelgi kõrgem: vähemalt kord nädalas ühistranspordiga sõitvatest inimestest omab Ühiskaarti 96%, pea igapäevastest sõitjatest 98%.

Ühiskaarti omavatest inimestest **valdav osa (97%) on oma kaardi isikustanud**. Tallinlasena registreeritute hulgas on see näitaja 98%, mitteregistreeritute seas aga 80%.

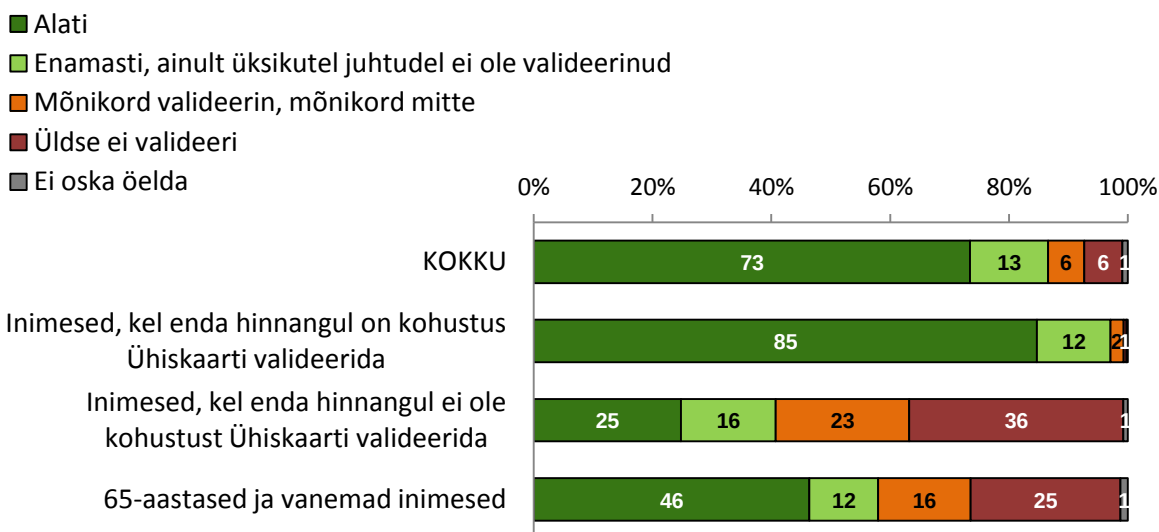
Vastajatel, kes on viimase 4 nädala jooksul ühistransporti kasutanud ja omavad Ühiskaarti, paluti öelda, kas neil on **kohustus Ühiskaarti valideerida**. 81% vastanuist arvab, et neil on valideerimiskohustus, ning 16% leiab, et neil ei ole seda ([Joonis 22](#)). Kuna käesoleva uuringu küsimustik ei sisalda kõiki valideerimiskohustuse kindlaks määramiseks vajalikke taustaandmeid, siis ei ole siinkohal võimalik elanike teadlikkust terviklikult analüüsida. Küll aga saab uuringu tulemuste põhjal vaadelda, kuivõrd 65-aastased ja vanemad inimesed teavad, et neil ei ole kohustust Ühiskaarti valideerida. Paraku selgub, et õigesti vastab ainult 63% selle vanuserühma esindajatest. Iga kolmas 65-aastane või vanem inimene soovib vastata, et tal on kohustus Ühiskaarti valideerida.

Joonis 22. Kas Teil on kohustus Ühiskaarti valideerida? (%; N = vastajad, kes on viimase 4 nädala jooksul ühistransporti kasutanud ja omavad Ühiskaarti)



Ühiskaarti omavad ühistranspordi kasutajad **üldjuhul valideerivad sõidukisse sisenemisel oma Ühiskaardi**: 73% teeb seda alati ja 13% enamasti ([Joonis 23](#)). Ainult 6% vastajatest ei valideeri üldse Ühiskaarti. Mittevalideerijate näol on üldjuhul tegemist inimestega, kes ütlevad, et neil ei ole kohustust Ühiskaarti valideerida. Kui vaadelda eraldi 65-aastaseid ja vanemaid inimesi, kel tegelikult ei ole valideerimiskohustust, siis selgub, et peaaegu pooled (46%) neist valideerivad sellegipoolest Ühiskaarti alati sõidukisse sisenedes. Taoline käitumine võib olla osalt seotud inimeste teadmatusega, osalt aga tingitud sellest, et avalikkust on teavitatud Ühiskaardi valideerimise soovituslikkusest ka nende elanike gruppide jaoks, kelle puhul valideerimine ei ole kohustuslik.

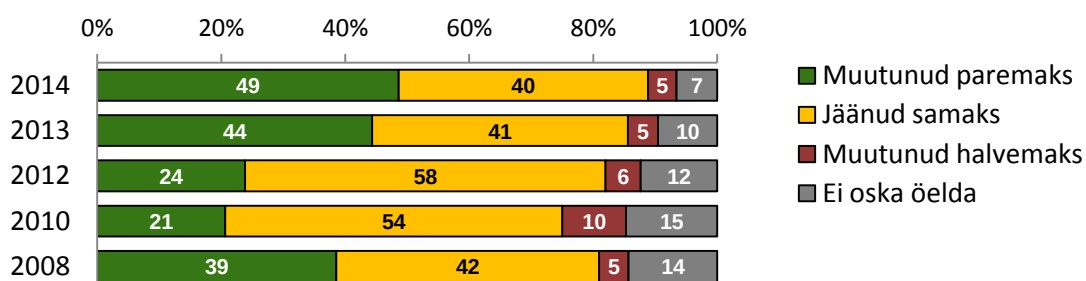
Joonis 23. Kui sageli Te ühissõidukisse sisenemisel Ühiskaarti valideerite? (%; N = vastajad, kes on viimase 4 nädala jooksul ühistransporti kasutanud ja omavad Ühiskaarti)



2.3. Hinnangud ühistranspordile

Kõigil vastajail paluti hinnata, kuidas on nende arvates Tallinna ühistransport viimase 12 kuu jooksul muutunud. **Pooled pealinlastest (49%) leiavad, et ühistransport on aastaga paremaks muutunud (Joonis 24).** Ülejäänud üldjuhul arvavad, et olukord on jäänud samaks (40%), aga lisaks leidub ka 5% elanikke, kelle hinnangul on ühistransport viimase aasta jooksul halvemaks muutunud. Ühistranspordi paremaks muutumist on kõige rohkem märganud Kristiine, Lasnamäe ja Haabersti elanikud. Halvemuse suunas liikumist on enim täheldanud Kesklinna vastajad (10% arvates on ühistranspordi olukord mullusest halvem). Kahel viimasel aastal on ühistranspordi arengule antav tagasiside olnud märksa positiivsem kui aastatel 2010-2012 – nende tallinlaste osakaal, kelle arvates ühistransport on aastaga paremaks muutunud, on kahekordistunud.

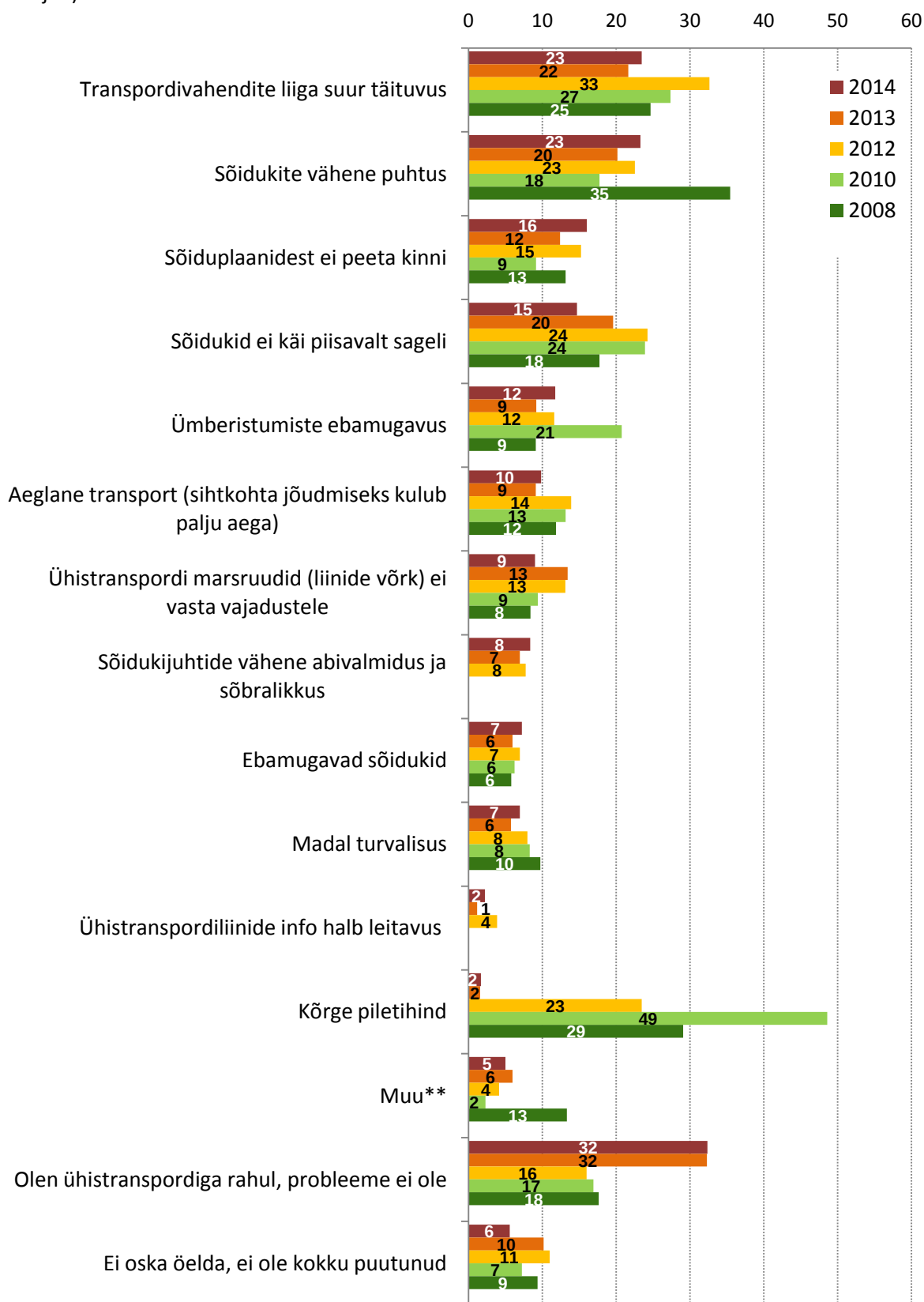
Joonis 24. Kas Teie arvates on Tallinna ühistransport viimase 12 kuu jooksul muutunud paremaks, jäänud samaks või muutunud halvemaks? (%; N = kõik vastajad)



Tallinna ühistranspordi **suurimateks probleemideks peetakse sõidukite liiga suurt täituvust ja vähest puhtust**, mida kumbagi nimetab ühe probleemina pea iga neljas tallinlane (23%) (Joonis 25). Lisaks teevad elanikele sagedamini muret veel sõiduplaanidest mitte kinnipidamine (16%), sõidukite harv graafik (15%), ümberistumiste ebamugavus (12%) ja aeglane transport (10%). Võrreldes 2013. aasta uuringuga ei ole probleemide loetelus suuri muudatusi toimunud: mullusest veidi vähem peetakse probleemiks sõidukite harva graafikut (20% → 15%) ja vajadustele mitte vastavat liinide võrku (13% → 9%), aga veidi rohkem mainitakse asjaolu, et sõiduplaanidest ei peeta kinni (12% → 16%).

Sarnaselt eelmisele uuringule **leiab kolmandik tallinlastest ka tänavu, et ühistranspordis ei esine probleeme** ning praeguse olukorraga võib rahule jääda. Rahulolevate pealinlaste osakaal kahekordistus 2013. aastal, mil Tallinnas hakkas kehtima tasuta ühistransport ja seega kadus ära üks senistest peamistest probleemidest – kõrge piletihind. Kõige rohkem on ühistranspordiga rahul Haabersti ja Kristiine vastajad (kummaski linnaosas ütleb 42%, et probleeme ei ole), kõige vähem aga esineb sellist arvamust Nõmmel (21%) ja Mustamäel (24%). Eestlased on Tallinna ühistranspordi suhtes märksa kriitilisemad kui muust rahvusest pealinlased (vaid 19% on ühistranspordiga rahul, mitte-eestlastest samas 46%). Vanuse lõikes ilmneb, et keskmisest rahulolematumad on 20-49-aastased inimesed, kes toovad kõige enam erinevaid ühistranspordi probleeme välja.

Joonis 25. Mis on Teie hinnangul suurimad probleemid Tallinna ühistranspordis? (%; N = kõik vastajad)



* Kuna iga vastaja võis anda kuni 3 vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

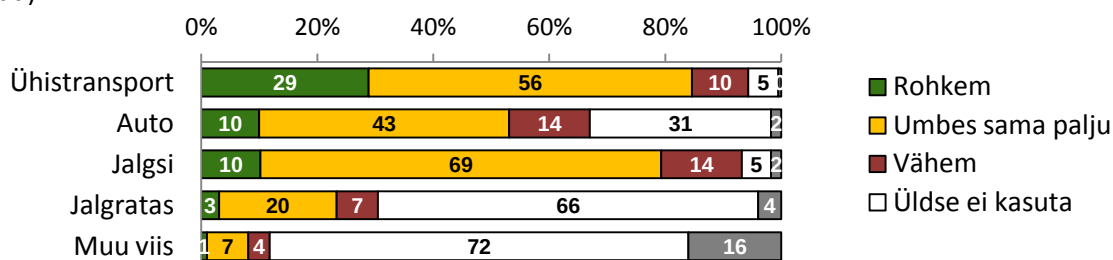
** Muu: ebameeldivad kaasreisijad (eelkõige asotsiaalsed ja nendega kaasnev hais, aga ka joodikud ja narkomaanid), erinevate liinide samaaegne peatusse jõudmine, vanad sõidukid, külmad sõidukid, sõidugraafik ei vasta vajadustele (sh puuduvad ööliinid), trammiliikluse puudumine, liiga järsk pidurdamine jne.

2.4. Tasuta ühistranspordi mõjud

Võrreldes tasuta ühistranspordi eelse ajaga väidab 29% tallinlastest, et nad on hakanud rohkem ühistransporti kasutama (Joonis 26). Samas iga kümnes inimene kasutab seda nüüd hoopis varasemast vähem ja rohkem kui poolte (56%) elanike harjumused on jäänud samaks. Ühistransporti sagedamini kasutama hakanud inimesi on keskmisest enam 15-19- ja 50-59-aastaste (38-39%) ning mitte-eestlaste (37%; eestlastest 21%) hulgas.

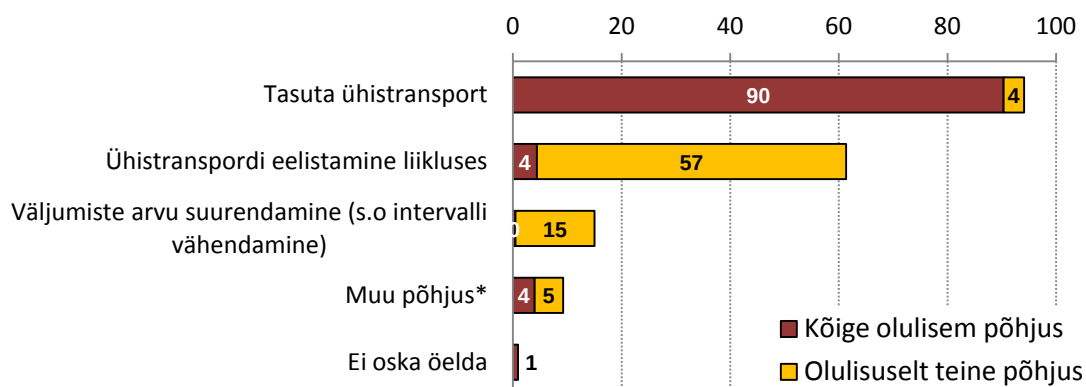
Teiste liikumisviiside puhul on muutused väiksemad: nii autoga kui jalgsi liiklemise harjumused on muutunud igal neljandal pealinlasel (10% kasutab varasemast rohkem ja 14% vähem) ning jalgrattaga liiklemise harjumused igal kümnendal (3% kasutab varasemast rohkem ja 7% vähem). Seega kokkuvõttes selgub uuringust, et **pärast tasuta ühistranspordi kehtestamist on ühistranspordiga liiklemine tallinlaste hulgas sagenenud** (erinevus 19%) **ja teiste liikumisviiside kasutamine veidi vähenenud** (erinevus nii autoga, jalgrattaga kui jalgsi liiklemise puhul 4%).

Joonis 26. Kui võrrelda ajaga enne tasuta ühistranspordi kehtestamist, siis kas Te kasutate järgmisi liikumisviise Tallinnas liikumiseks praegu vähem, rohkem või umbes sama palju? (%) (N = kõik vastajad)



Ühistransporti varasemast rohkem kasutama hakanud inimesed peavad selle muutuse kõige olulisemaks põhjuseks valdavalt tasuta ühistranspordi kehtestamist ning olulisuselt teiseks põhjuseks ühistranspordi eelistamist liikluses (Joonis 27). Tasuta transporti mainib kokku 94% ja ühistranspordi liikluses eelistamist 61% vastanuist.

Joonis 27. Mis põhjustel Te olete hakanud rohkem ühistransporti kasutama? (%) (N = vastajad, kes on hakanud võrreldes tasuta ühistranspordi eelse ajaga rohkem ühistransporti kasutama)

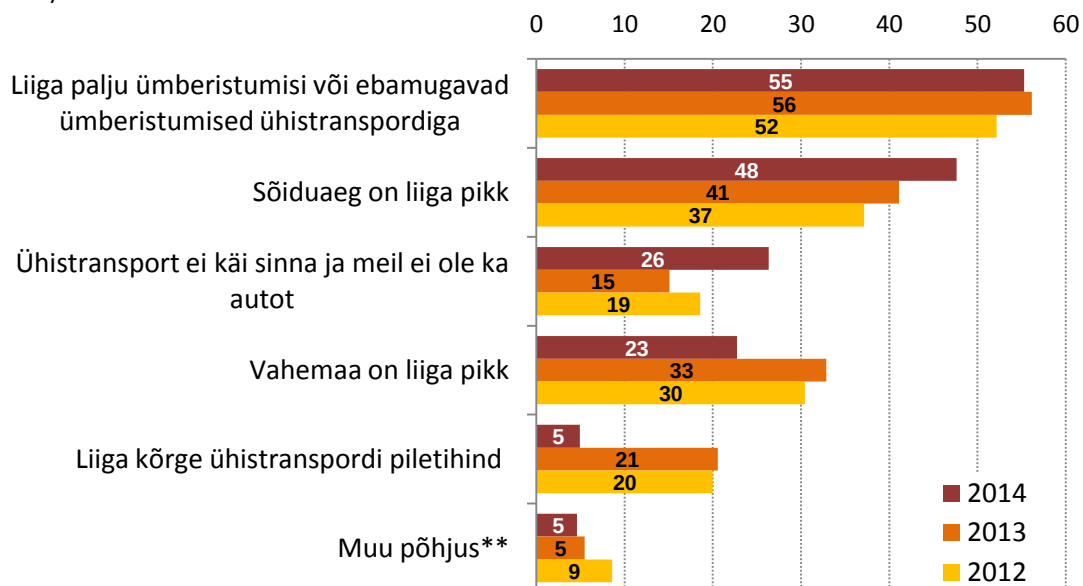


* Muu: inimesest endast tingitud põhjused (nt elu- või töökoha vahetus, halvem tervis), auto puudumine, probleemid parkimisega, sobiva uue ühistranspordi liini avamine, soov keskkonda säästa jne.

Kõikidelt vastajailt küsiti, kas nemad ise või keegi nende leibkonnast on pidanud viimase kahe aasta jooksul **transpordiga seotud probleemide tõttu loobuma mõnest Tallinna piires asuvast töökohast**. Sarnaselt 2012. ja 2013. aasta uuringutele ilmneb ka tänavu, et taolise probleemiga on kokku puutunud 5% pealinlastest. Kõige enam toovad neid probleeme välja Kesklinna (11%) ja Nõmme (7%) elanikud.

Tööle asumist takistavate transpordiprobleemidega kokku puutunud vastajad (N=75) nimetavad peamiste probleemidena ühistranspordi rohkeid/ebamugavaid ümberistumisi ja liiga pikka sõiduaega (Joonis 28). Lisaks on probleemiks olnud ühistranspordiühenduse ja auto puudumine, liiga pikk vahemaa ning harvemini ka muud asjaolud (sh ühistranspordi liiga kõrge piletihind). Joonisel on esitatud ka 2012. ja 2013. aasta tulemused, aga vastajate väikse arvu tõttu tuleb siin ajaliste muutuste kohta järelduste tegemisel ettevaatlik olla.

Joonis 28. Mis need transpordiga seotud probleemid on olnud, mille tõttu Teie või keegi Teie leibkonnast on viimase 2 aasta jooksul pidanud loobuma mõnest Tallinna piires asuvast töökohast? (%; N = vastajad, kes/kelle leibkonnaliige on pidanud transpordiga seotud probleemi tõttu töökohast loobuma)

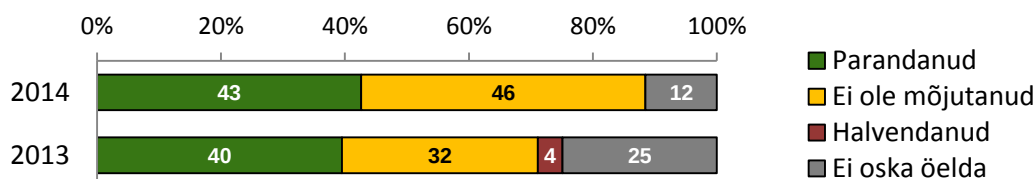


* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

** Muu: probleemid ühistranspordi sõidugraafikuga (liiga harv, valedel aegadel), liiga kallid auto parkimine.

Töötutel vastajatel (N=35) paluti hinnata, **kuidas Tallinna tasuta ühistransport on mõjutanud nende võimalusi tööd leida**. Uuringu tulemuste põhjal on töötute seas enam-vähem võrdselt levinud kaks arvamust: mõnel on võimalused tänu tasuta transpordile paranenud, mõnel aga ei ole tasuta transport töö leidmise võimalusi mõjutanud (Joonis 29). Vastajaid, kelle hinnangul töö leidmise võimalused on paranenud, oli 2013. aastal umbes sama palju kui tänavugi (40-43%). Töö leidmise võimaluste paranemist põhjendatakse sellega, et nüüd on võimalik kiiremini ja lihtsamalt tööle või tööintervjuule minna ning selle käigus ei pea transpordile raha kulutama. Tasuta ühistransport ei ole mõjutanud nende inimeste töö leidmise võimalusi, kes ei sõltu ühistranspordist (nt ei ole töökohta niikuinii võimalik ühistranspordiga sõita), kes ei ole tallinlasena registreeritud või kelle jaoks varasem piletihind oli taskukohane.

Joonis 29. Mida Te arvate, kuidas on tasuta ühistransport Tallinnas mõjutanud Teie võimalusi tööd leida? (%) ; N = töötud vastajad)

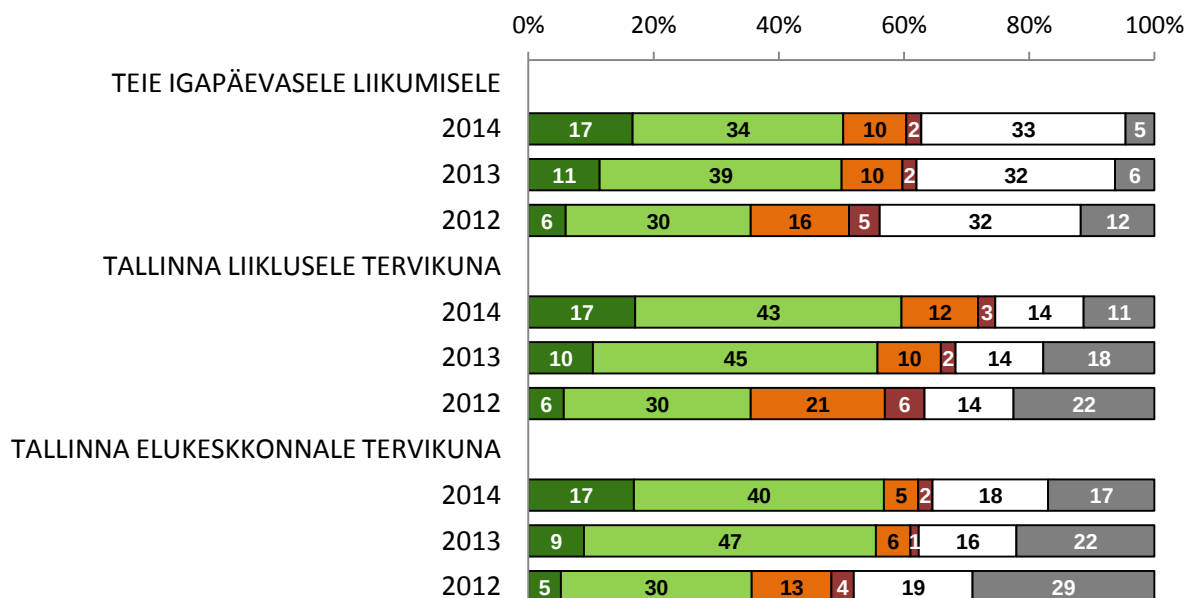


2.5. Liikluskorralduses tehtud muudatuste mõjud

Viimasel ajal Tallinna liikluskorralduses tehtud muudatused, mis annavad sõiduteedel eelise ühistranspordile, on paljude elanike hinnangul avaldanud mõju nii inimeste igapäevasele liikumisele kui Tallinna liiklusele ja elukeskkonnale tervikuna (Joonis 30). Uuringust selgub, et vastajate arvates on liikluskorralduse muudatused Tallinna linna tervikuna mõnevõrra rohkem mõjutanud kui inimeste endi igapäevast liikumist. Tallinna liikluse puhul on mingit laadi mõju täheldanud 75%, Tallinna elukeskkonna puhul 65% ja oma igapäevase liikumise puhul 63% pealinlastest. Valdavalt peetakse neid mõjusid positiivseks: väga või pigem positiivset mõju Tallinna liiklusele on märganud 60%, Tallinna elukeskkonnale 57% ja oma igapäevasele liikumisele 50% vastajatest. Negatiivset mõju tajunute osakaalud jäävad vahemikku 8-15%. Võrreldes 2013. aastaga ei ole tulemustes väga suuri muutuseid toimunud, aga kahe viimase aasta tulemused on märksa positiivsemad kui aastal 2012 (positiivse mõju osakaal on tõusnud ja negatiivse oma vähenenud). Kõige rohkem on liikluskorralduses tehtud muudatuste positiivseid mõjusid tajunud Kristiine ja Piritla elanikud, kõige vähem aga Kesklinnas ja Põhja-Tallinnas elavad inimesed.

Joonis 30. Tallinna liikluskorraldust on viimasel ajal muudetud selliselt, et anda sõiduteedel eelis ühistranspordile. Millist mõju on need muudatused avaldanud...? (%) ; N = kõik vastajad)

■ Väga positiivset ■ Pigem positiivset ■ Pigem negatiivset ■ Väga negatiivset □ Ei oma mõju ■ Ei oska öelda



3. Avalikud linna teenused ja nende kasutusviisid

Kolmas peatükk annab ülevaate, milliseid Tallinna linna teenuseid elanikud on kasutanud viimase aasta jooksul, millist suhtlusviisi selleks on kasutatud, milliseid teenindamise viise üldiselt eelistatakse, millised e-teenused inimestele meeldivad ning kuivõrd linna ametiasutuste puhul peetakse vajalikuks ühtset sümbboolikat.

3.1. Linna teenuste kasutamine ja suhtlemine linna asutustega

Uuringus osalejail paluti etteantud loetelu põhjal nimetada, millistel põhjustel nad ise või nende leibkonnaliikmed on viimase 12 kuu jooksul Tallinna ametiasutustega suhelnud või milliseid linna teenuseid nad on selle aja jooksul kasutanud. **Suur osa tallinlastest (74%) ei ole viimase aasta jooksul ühtki loetelus olevat linna teenust kasutanud (Joonis 31).** Antud näitaja on võrreldes 2008. aasta uuringuga veelgi tõusnud.

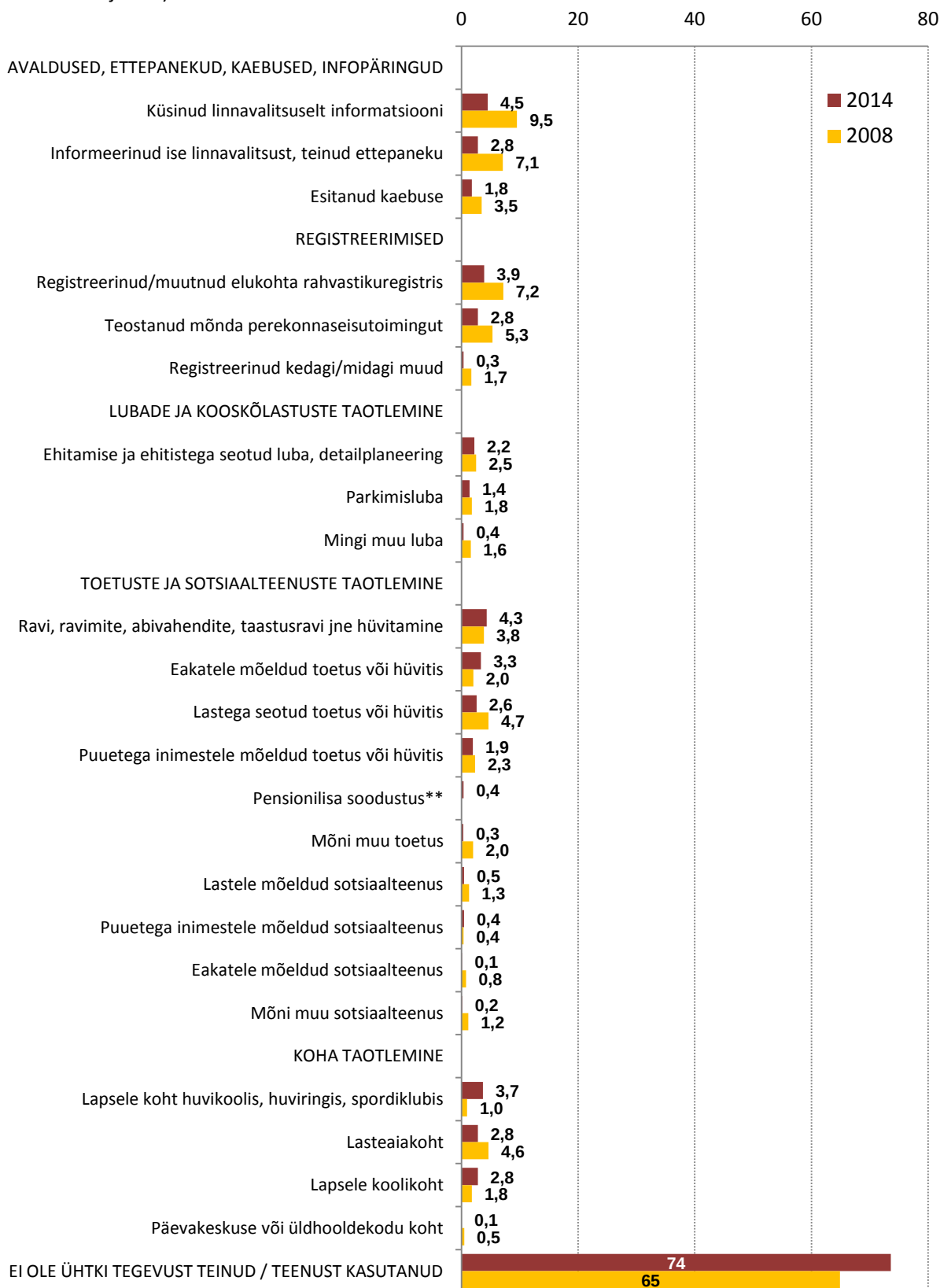
Kõige sagedamini mainitud teenusteks on linnavalitsuselt informatsiooni küsimine (nt teabenõude esitamine, palve väljastada infomaterjale, õigusakte vms; 4,5%), ravi, ravimite, abivahendite, taastusravi või rehabilitatsiooni osalise hüvitamise taotlemine (4,3%), elukoha registreerimine või muutmine rahvastikuregistris (3,9%) ning lapsele huvikoolis, huviringis või spordiklubis koha taotlemine (3,7%). Uuringust selgub, et linna teenuste kasutajaid leidub kõige rohkem neis leibkondades, kus on alla 18-aastaseid lapsi.

Joonisel 32 on esitatud ülevaade, **milliseid kanaleid inimesed on kasutanud Tallinna ametiasutustega suheldes ja linna teenuseid kasutades.** Joonis kajastab ainult neid teenuseid, millega on aasta jooksul kokku puutunud vähemalt 20 uuringus osalejat. Võimaluse korral on tänavusi tulemusi kõrvutatud ka 2008. aasta uuringu tulemustega.

Sõltuvalt teenusest kasutavad tallinlased ametiasutustega suhtlemiseks erinevaid suhtluskanaleid. Parkimisloa, lapsele koolikoha või huvikooli/huviringi/spordiklubi koha taotlemiseks kasutatakse valdavalt internetti, aga teatud osa inimestest käib ka ametiasutuses kohapeal. Kaebust esitades on interneti kõrval teiseks sagedaseks suhtlusviisiks telefon. Lasteaiakoha ja lastega seotud toetuste taotlemisel ning elukoha registreerimisel on pea võrdselt olulisteks suhtluskanaliteks nii internet kui ametiasutusse kohale minek. Linnavalitsuselt informatsiooni küsides või neid ise informeerides kasutatakse nii internetti, telefoni kui kohale mineku võimalust. Ehitamisega seotud lubade taotlemiseks või detailplaneeringu esitamiseks minnakse valdavalt ametiasutusse kohale, aga olulisteks suhtlusviisideks on ka internet ja telefon. Eakatele või puuetega inimestele mõeldud toetuste ning ravi- jms hüvitiste taotlemisel ning perekonnaseisutoimingute teostamisel domineerib väga tugevalt ametiasutuses kohapeal suhtlemine. Võrreldes 2008. aasta uuringuga on paljude teenuste puhul sagenenud interneti kasutamine ja vähenenud asutuses kohapeal käimine. Eakatele mõeldud toetuste taotlemisel samas ei ole suhtlusviisid aastate jooksul praktiliselt üldse muutunud.

Vastajail, kes ei kasutanud suhtlemiseks või teenuse taotlemiseks internetti, paluti oma teguviisi põhjendada. Kokkuvõttes võib öelda, et interneti mittekasutamisel on mitmeid põhjuseid: inimene ei kasuta üldse arvutit/interneti või ei oska teenust internetis kasutada, konkreetset teenust ei ole võimalik internetis kasutada, teisi suhtlusviise peetakse lihtsamaks, mugavamaks või kiiremaks, eelistatakse otse suhelda jne.

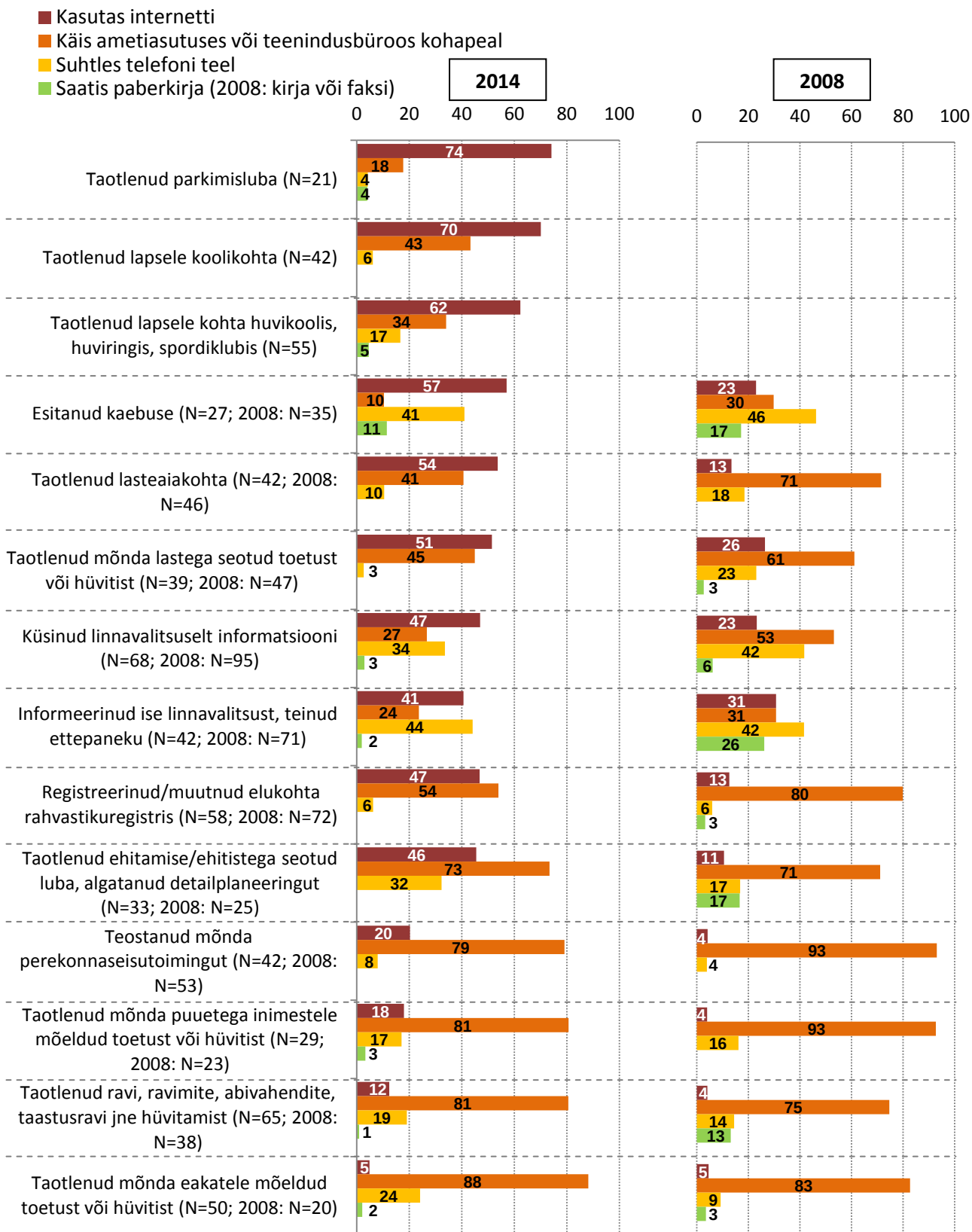
Joonis 31. Kas Teie või Teie leibkond on viimase 12 kuu jooksul suhelnud järgnevatel põhjustel Tallinna ametiasutustega või kasutanud järgnevaid linna teenuseid? (%; teenusekasutajate osakaal kõikidest vastajatest)



* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

** Uus teenus, mida ei olnud 2008. aasta ankeedis.

Joonis 32. Milliseid kanaleid Te kasutasite Tallinna ametiasutusega suheldes/linna teenust kasutades?* (%; N = vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul seda teenust kasutanud)

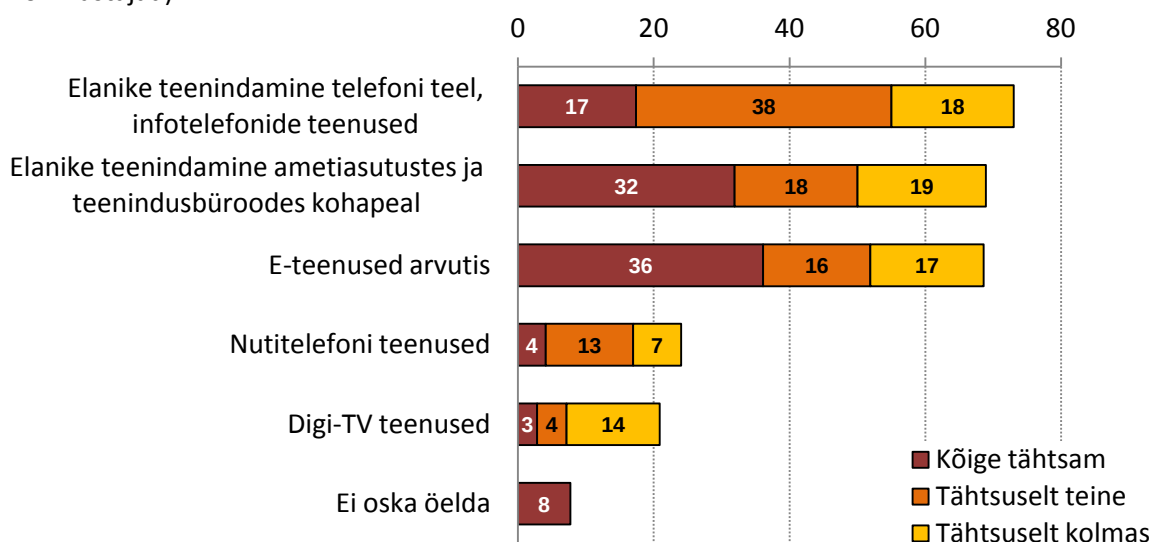


*Joonisel on esitatud need teenused, mille kohta on vastanud vähemalt 20 inimest. Kuna iga vastaja võis anda iga teenuse kohta mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

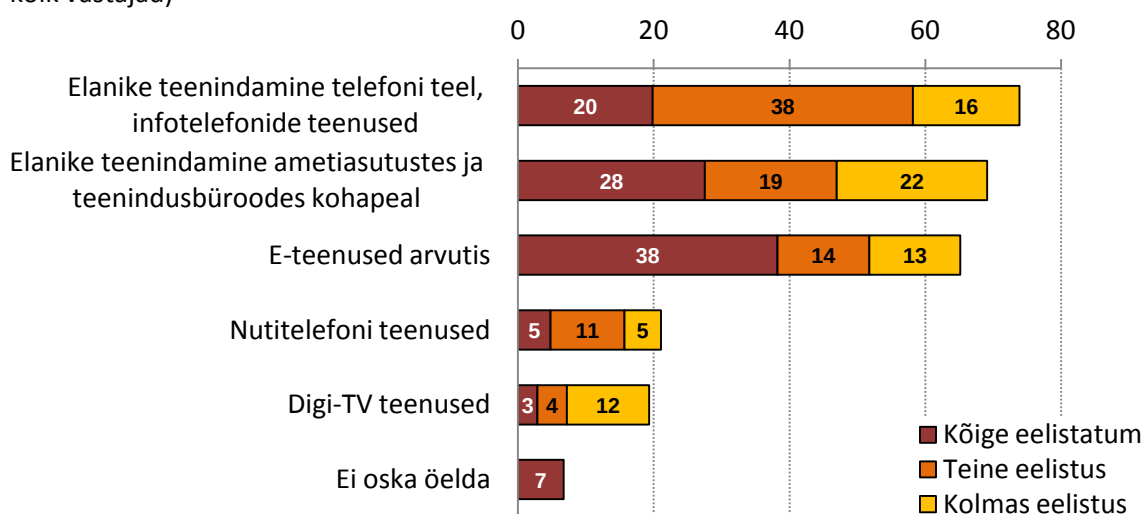
3.2. Eelistused elanike teenindamise viiside osas

Elanike eelistuste kaardistamiseks küsiti vastajailt, milliseid teenindamise viise peaks Tallinna linn eelisarendama ning milliseid teenuskanaleid nemad ise eelistaksid Tallinna teenuste puhul kasutada. Üldpilt kujuneb mõlemas küsimuses väga sarnaseks ja seega võib öelda, et **tallinlaste arvates peaks linn arendama elanike teenindamist nii telefoni teel, ametiasutustes ja teenindusbüroodes kohapeal kui ka internetis** (Joonis 33; Joonis 34). Kuigi esimese eelistusena mainitakse eelkõige e-teenuseid ja asutustes kohapeal teenindamist, siis kolme eelistust välja tuues jõuab esimesele positsioonile hoopis telefoni teel teenindamine (sh infotelefoni teenus). Nutitelefonide ja digi-TV teenuste eelistajaid on teiste teenindamise viisidega võrreldes oluliselt vähem.

Joonis 33. Milliseid elanike teenindamise viise peaks Tallinna linn Teie arvates eelisarendama? (%)
N = kõik vastajad)



Joonis 34. Milliseid teenuskanaleid Teie isiklikult eelistaksite Tallinna teenuste puhul kasutada? (%)
N = kõik vastajad)



* Kuna iga vastaja võis anda kuni kolm vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

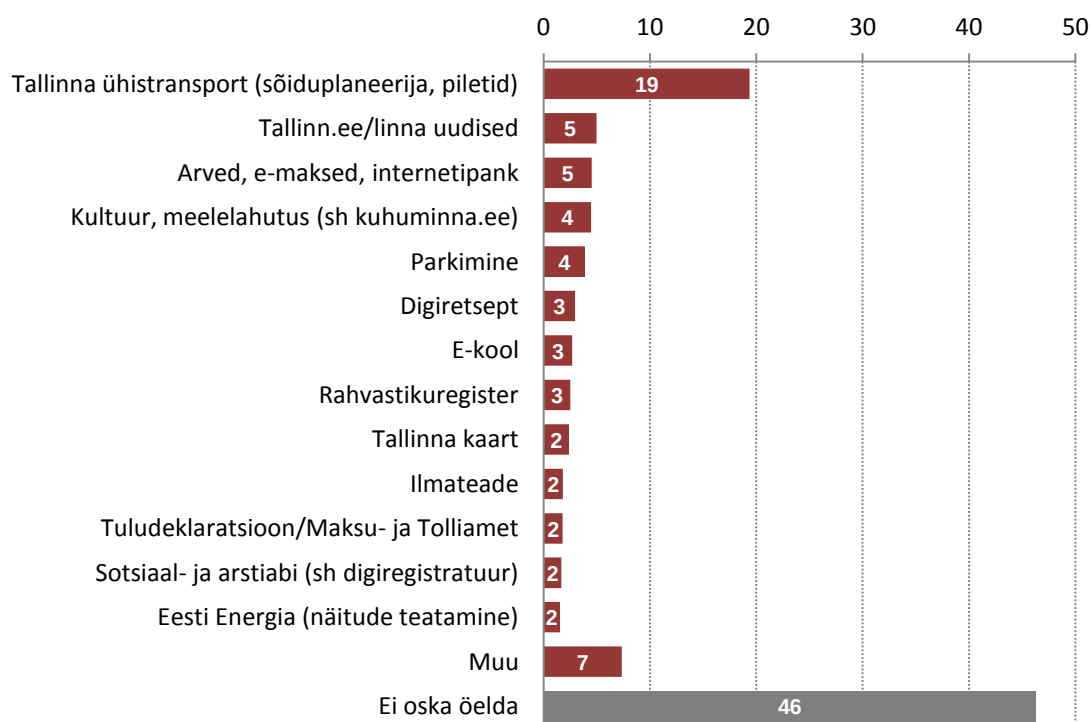
Mida vanemate inimestega on tegemist, seda rohkem eelistavad nad Tallinna teenuseid kasutades ametiasutuses kohapeal või telefoni teel suhtlemist ning seda vähem leidub e-teenuste soosijaid. Kuni 50-aastaste seas on eelistatud teenustest selgelt esikohal e-teenused, 50-59-aastaste hulgas jagavad esikohta e-teenused ja asutuses kohapeal käimine ning veelgi vanemate seas on eelistatuimaks viisiks asutuses kohapeal suhtlemine, teisel kohal telefon ja alles kolmandal internet.

3.2.1. Positiivset tagasisidet saanud e-teenused

Vastajatel, kes mainisid e-teenuseid kahe eelistatuma teenuskanali seas (N=777), paluti tuua näiteid e-teenustest, mis neile väga meeldivad ja mida võiks teistele asutustele eeskujuks tuua. Positiivsete näidete kaardistamiseks esitati kolm eraldi küsimust, eristades Tallinna, Eesti riigiasutuste ja erafirmade e-teenuseid. Vastuseid analüüsid selgus paraku, et inimestel on kohati isegi raskusi e-teenuste eristamisel muudest teenustest, rääkimata siis Tallinna, riigiasutuste ja erafirmade e-teenuste omavahelisest eristamisest. Järgnevatel joonistel on küll esitatud kolme küsimuse tulemused eraldi, aga siin tuleb meele pidada, et kõik näited ei ole õiges kohas ja mitmed neist korduvad kõikidel joonistel. Kõigis kolmes küsimuses jäävad ligikaudu pooled vastajaist vastuse võlgu ega oska nimetada ühtki neile meeldivat e-teenust.

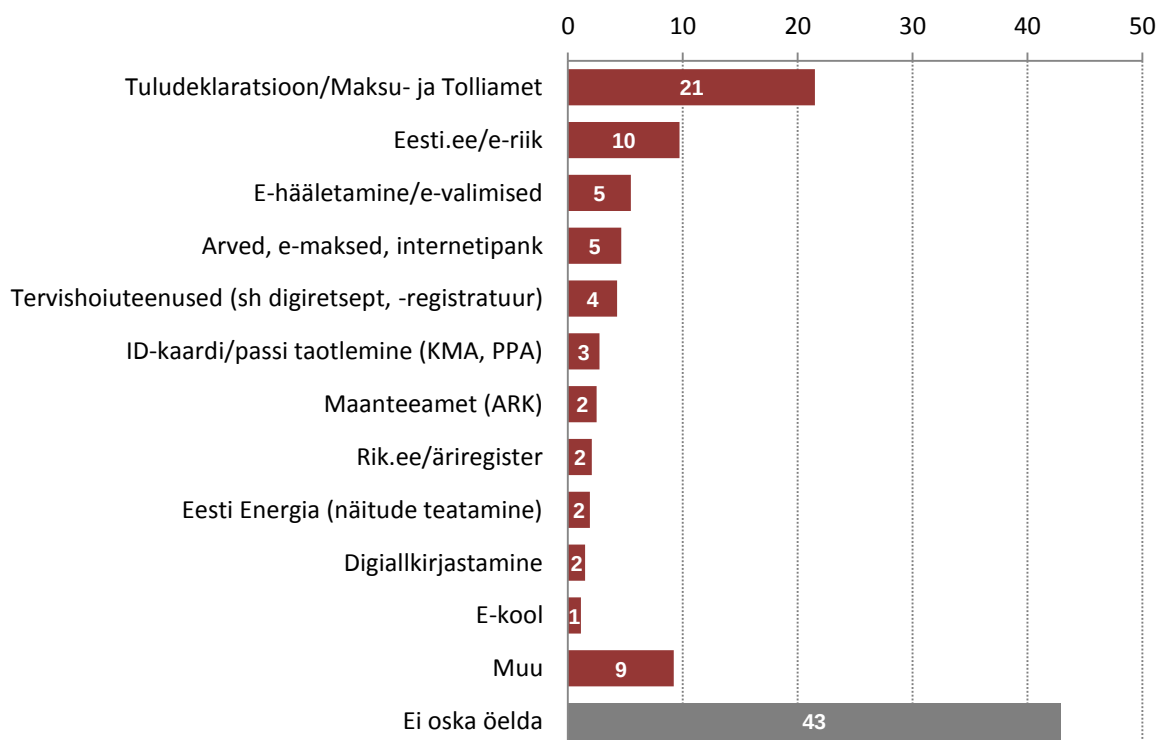
Tallinna e-teenustest tuuakse kõige sagedamini positiivse näitena välja **ühistranspordilaseid teenuseid**, näiteks sõiduplaneerijat ja piletisüsteemi ([Joonis 35](#)), riigiasutuste teenustest **tuludeklaratsiooni esitamise võimalust** Maksu- ja Tolliameti kodulehel ([Joonis 36](#)) ning erafirmade teenustest **e-makseid ja muid internetipanga teenuseid** ([Joonis 37](#)).

Joonis 35. Näited Tallinna e-teenustest, mis väga meeldivad ja mida võiks teistele eeskujuks tuua (%; N = vastajad, kes mainisid e-teenuseid kahe eelistatuma teenuskanali seas)



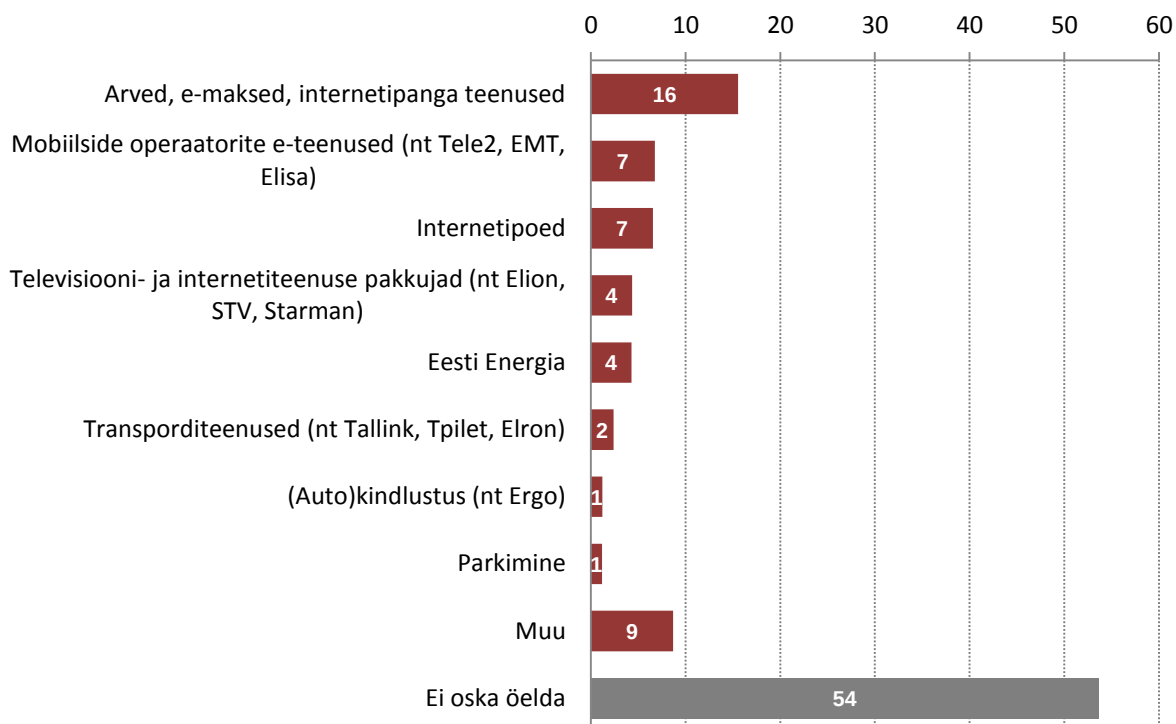
* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Joonis 36. Näited Eesti riigiasutuste e-teenustest, mis väga meeldivad ja mida võiks teistele eeskujuks tuua (%); N = vastajad, kes mainisid e-teenuseid kahe eelistatuma teenuskanali seas



* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Joonis 37. Näited erafirmade e-teenustest, mis väga meeldivad ja mida võiks teistele eeskujuks tuua (%); N = vastajad, kes mainisid e-teenuseid kahe eelistatuma teenuskanali seas

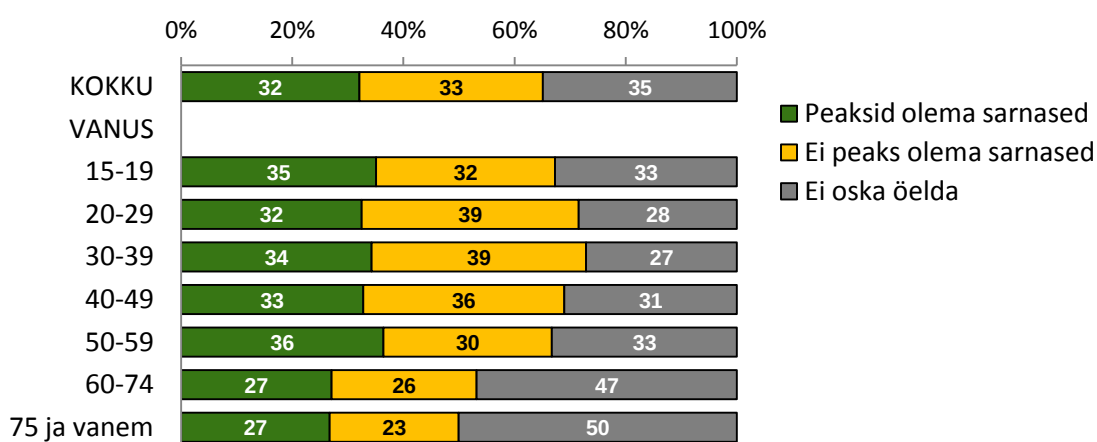


* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

3.2.2. Ühtse sümbolika vajalikkus Tallinna ametiasutustes

Lisaks teenindusviisidele küsiti vastajatelt ka nende eelistust Tallinna linna ametiasutuste veebilehtede, embleemide ja logode kujunduse osas. Uuringust selgub, et **tallinlastel ei ole ühtset arvamust, kas linna ametiasutused peaksid sarnaseid kujunduselemente kasutama või mitte** (Joonis 38). Kolmandiku elanike arvates peaksid ametiasutused kasutama sarnast sümbolikat, kolmandiku arvates mitte ja kolmandik inimestest ei oma selles küsimuses üldse kindlat seisukohta. Viimaste hulk on eriti suur üle 60-aastaste vastajate seas.

Joonis 38. Mida Teie arvate, kas Tallinna linna ametiasutustel peaksid olema sarnaste kujunduselementidega veebilehed, embleemid ja logod või ei peaks? (%) N = kõik vastajad)

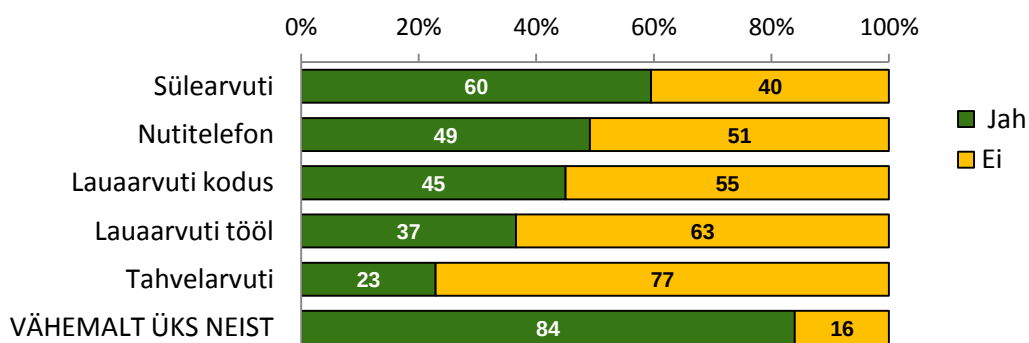


4. Infotehnoloogilised võimalused ja interneti kasutamine

Neljas peatükk annab ülevaate, millised on tallinlaste infotehnoloogilised võimalused, kui sageli ja mil viisil kasutatakse interneti ning kuidas eelistatakse internetipõhiste teenuste kasutamisel oma isikut tuvastada.

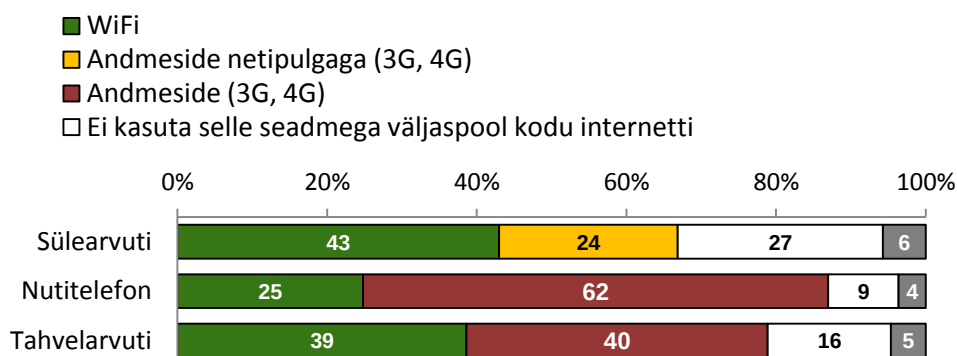
Tallinlastest 60% on võimalik kasutada sülearvutit, 49% nutitelefoni, 45% kodus olevat lauaarvutit, 37% tööl olevat lauaarvutit ja 23% tahvelarvutit (Joonis 39). Kokkuvõttes selgub uuringust, et 84% pealinlastest on võimalik kasutada vähemalt üht neist infotehnoloogilistest seadmetest. Need, kel ei ole ühegi seadme kasutamise võimalust, on valdavalt eakamad inimesed: alla 50-aastaste seas on neid ainult veidi üle 1%, 50-59-aastaste seas 16%, 60-74-aastaste seas 38% ning 75-aastaste või vanemate hulgas koguni 63%. Eestlased on mõnevõrra paremini infotehnoloogiliste seadmetega varustatud kui muust rahvusest vastajad – vähemalt ühe seadme kasutamise võimalus on 88% eestlastest ja 80% mitte-eestlastest.

Joonis 39. Milliseid järgnevaid infotehnoloogilisi seadmeid on Teil võimalik kasutada? (%); N = kõik vastajad)



Kaasaskantavate seadmete olemasolul uuriti vastajailt, millist internetiühendust nad selle seadmega tavaliselt väljaspool kodu kasutavad. Sülearvuti korral kasutatakse väljaspool kodu internetis käimiseks eelkõige WiFi, nutitelefoni korral andmesidet ning tahvelarvutiga võrdselt nii WiFi kui andmesidet (Joonis 40).

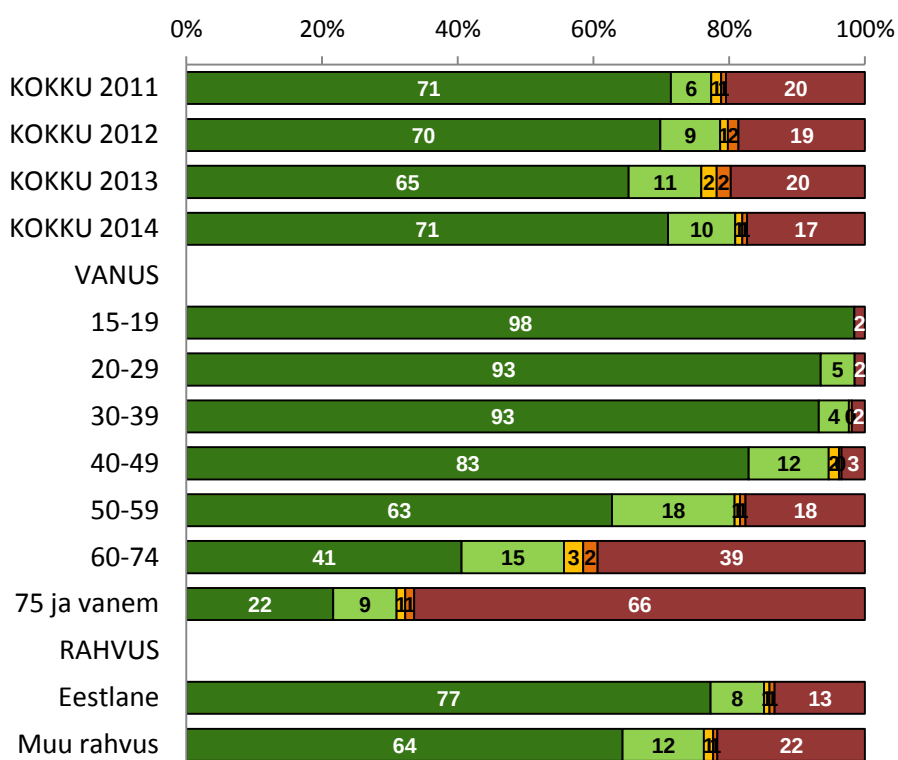
Joonis 40. Millist internetiühendust Te selle seadmega tavaliselt väljaspool kodu kasutate? (%); N = vastajad, kel on võimalik seda infotehnoloogilist seadet kasutada)



Tallinlastest 83% kasutab interneti: üldjuhul käiakse internetis praktiliselt iga päev (71%) või vähemalt kord nädalas (10%) (Joonis 41). Internetikasutajate osakaal ei ole viimastel aastatel oluliselt muutunud, vaid on alates 2011. aastast püsinud vahemikus 80-83%. Interneti kasutamisharjumused on väga tugevalt seotud inimese vanusega. Alla 50-aastaste seas on interneti mittekasutavaid inimesi väga vähe (2-3%), aga sealt edasi hakkab nende osakaal järjest tõusma (50-59-aastaste hulgas 18%, 60-74-aastaste hulgas 39% ja vanimas vanuserühmas 66%). Eestlased on mõnevõrra aktiivsemad interneti kasutajad kui muust rahvusest inimesed (kasutajate osakaal vastavalt 87% ja 78%).

Joonis 41. Kui sageli Te interneti kasutate (sõltumata kohast ja vahendist)? (%) ; N = kõik vastajad

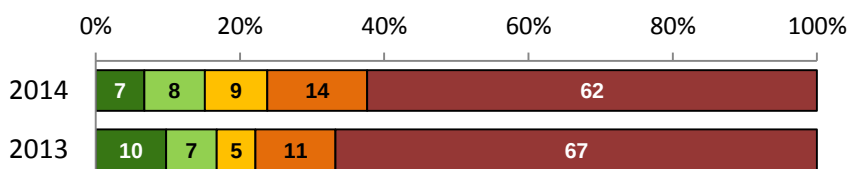
■ Praktiliselt iga päev ■ Vähemalt kord nädalas ■ Vähemalt kord kuus ■ Harvem ■ Üldse ei kasuta



Tallinna linna tasuta WiFi võrke, mis asuvad enamasti avalikes kohtades, näiteks raamatukogudes, linnaosade valitsustes ja parkides, **kasutatakse üsna harva** (Joonis 42). Internetikasutajatest 62% ei kasuta neid üldse ja ka ülejäänute jaoks on tegemist pigem harva kui regulaarse tegevusega (iganädalasi kasutajaid 15%, harvema kasutajaid 23%). Võrreldes 2013. aastaga on kasutajate osakaal veidi tõusnud (33% → 38%), aga samas kasutussagedus on pigem vähenenud. Mida nooremate internetikasutajatega on tegemist, seda rohkem leidub nende hulgas Tallinna linna tasuta WiFi võrkude kliente (15-19-aastaste seas 60%, 60-aastaste ja vanemate hulgas 18%). Muust rahvusest inimesed on märksa sagedasemad tasuta WiFi võrkude kasutajad kui eestlased (vastavalt 49% ja 28% interneti kasutavatest vastajatest).

Joonis 42. Kui sageli Te kasutate Tallinna linna tasuta WiFi võrku? (%) (N = vastajad, kes kasutavad internetti)

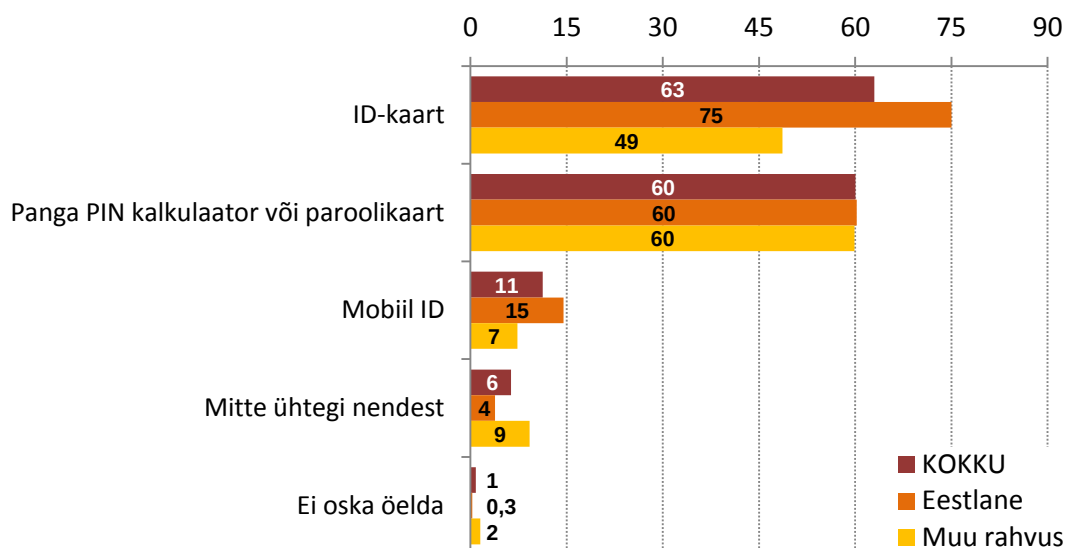
- Praktiliselt iga päev
- Vähemalt kord nädalas
- Vähemalt kord kuus
- Harvem
- Ei kasuta Tallinna linna tasuta WiFi võrke



Uue teemana käsitleti tänavuses uuringus elektroonilisi isiku autentimisvõimalusi, et teada saada, kuidas tallinlased internetipõhiste teenuste kasutamisel oma isikut tuvastavad. **Peamiselt kasutatakse internetis enda isiku tuvastamiseks ID-kaarti** (63% internetikasutajatest on seda autentimisvõimalust aasta jooksul kasutanud) **ja panga PIN kalkulaatorit või paroolikaarti** (60%) (Joonis 43). Mobiil ID kasutajaid on oluliselt vähem (11% internetikasutajatest). Lisaks leidub veel 6% selliseid internetikasutajaid, kes ei ole viimase aasta jooksul ühegi elektroonilise autentimisvõimalusega kokku puutunud. Viimaste näol on eelkõige tegemist kas väga noorte (15-19 a) või juba vanemate inimestega (üle 50 a).

Eestlased kasutavad ID-kaarti ja mobiil ID-d oluliselt rohkem kui muust rahvusest inimesed, aga panga PIN kalkulaatori või paroolikaardi osas erinevusi ei esine. Uuringust ilmnevad ka mõned soolised erinevused: naised kasutavad meestest rohkem panga PIN kalkulaatorit või paroolikaarti (64% vs 55%), aga mobiil ID osas on olukord vastupidine (8% vs 15%). Vanuse lõikes hakkab lisaks eelpool mainitule silma, et mobiil ID kasutajate osakaal on kõige kõrgem vanuserühmas 30-39 (22%).

Joonis 43. Milliseid elektroonilisi isiku autentimisvõimalusi Te olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud? (%) (N = vastajad, kes kasutavad internetti)



5. Ülevaade erinevatest infokanalitest

Viiendas peatükis käsitletakse esmalt Tallinna linna avalike teenuste infokanaleid ning antakse ülevaade enim kasutatavatest ja eelistatuid infoallikatest. Teiseks ulatuslikuks teemaks on pealinna veebileht tallinn.ee: veebilehe kasutatavus, kodulehelt enim otsitud informatsioon ning hinnangud teabe kättesaadavusele ja veebilehe kujundusele. Lisaks antakse ülevaade Tallinna arvete ja teenuste iseteenindusportaali, nutiseadmetele mõeldud veebilehe m.tallinn.ee ning sotsiaalmeedia kasutamisest. Peatüki lõpuosas vaadeldakse põgusalt Tallinna Televisiooni vaadatavust ja Vabaduse väljaku ekraanil oleva teabe märkamist. Käesoleva aasta tulemusi võrreldakse võimaluse korral ka eelnevate aastate (2009-2013) andmetega.

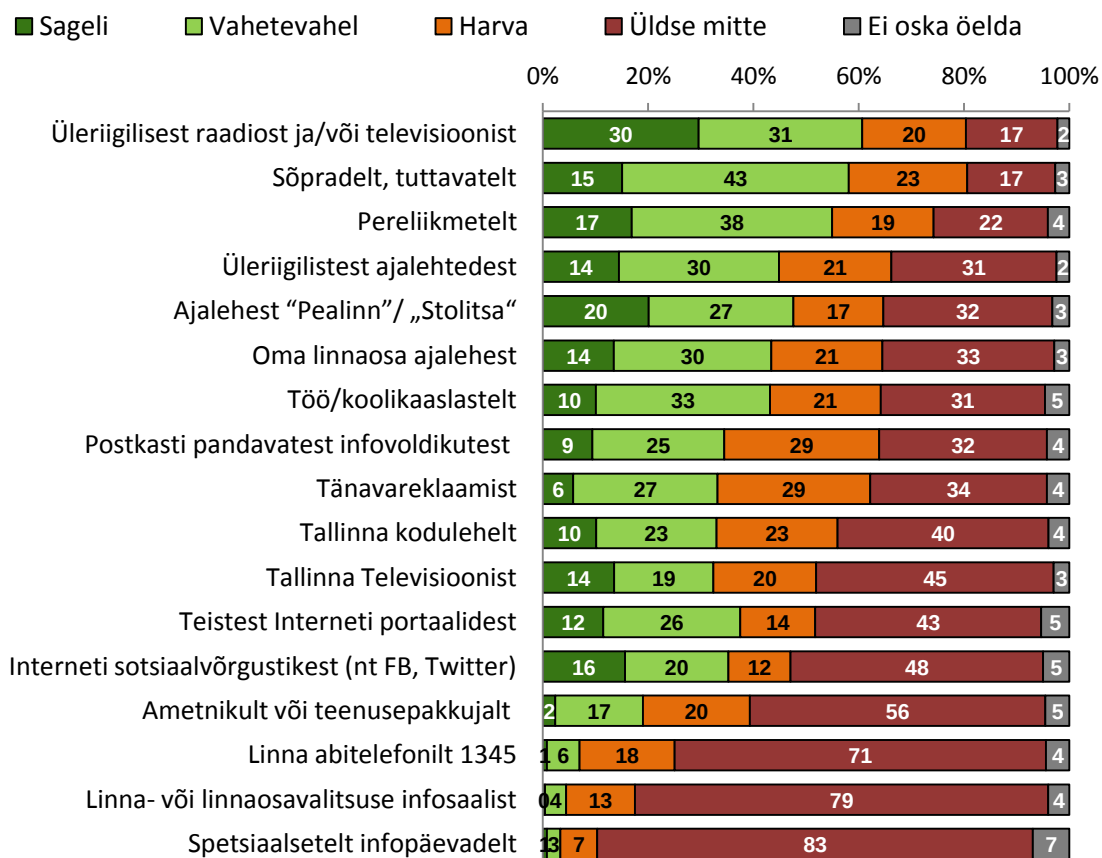
5.1. Info saamine linna teenuste kohta

Tallinna linna avalike teenuste kohta saadakse informatsiooni eelkõige üleriigilisest televisioonist ja raadiost (80% pealinlastest mainib neid ühe infoallikana) ning oma lähedaste käest (sõpradelt ja tuttaval 81% ning pereliikmetelt 74%) (Joonis 44). Teisteks olulisteks infokanaliteks on erinevad ajalehed ning töö- või koolikaaslased. Kui vaadelda ainult neid kanaleid, mida kasutatakse sageli, siis kõige sagedamini kasutatavateks linna avalike teenuste infoallikateks on samuti radio- ja telekanalid (sageli kasutab 30%), millele järgnevad Tallinna ajaleht „Pealinn“ (20%), informatsioon pereliikmetelt (17%) ja interneti sotsiaalvõrgustikud (16%). Kõige vähem on tallinlased linna teenuste kohta informatsiooni saanud spetsiaalsetelt infopäevadelt, linna- või linnaosavalitsuse infosaalist ja linna abitelefoni 1345.

Rahvuse alusel võrreldes ilmneb, et lisaks üleriigilisele televisioonile ja raadiole töid muu rahvuse esindajad sagedaste infoallikatena välja ajalehe „Pealinn“/„Stolitsa“ (27%), oma pereliikmed (22%) ning sõbrad ja tuttavad (19%), eestlased aga üleriigilised ajalehed (17%), oma linnaosa ajalehe (14%) ja interneti sotsiaalvõrgustikud (14%). Vanusegruppide lõikes ilmneb samuti mitmeid eripärasid. Üle 50-aastased inimesed kasutavad infoallikana keskmisest rohkem erinevaid ajalehti, üleriigilist raadiot ja televisiooni ning Tallinna televisiooni. Nooremate jaoks seevastu on Tallinna teenuste kohta info saamisel olulisemad erinevad internetiallikad: Tallinna kodulehte mainivad kõige rohkem 30-39-aastased vastajad, muid internetiportaale ja sotsiaalvõrgustikke alla 40-aastased inimesed (neist viimaseid eriti noorim vanusegrupp ehk 15-19-aastased).

Oma linnaosa ajalehest on kõige sagedamini linna teenuste kohta infot saanud Nõmme linnaosa elanikud (sagedasi info saajaid 25%) ning kõige madalam on sageli infot saanute osakaal Kesklinnas (7%), Põhja-Tallinnas (8%) ja Lasnamäel (10%). Nende osakaal, kes oma piirkonna ajalehest üldse mingit informatsiooni linna avalike teenuste kohta ei ole saanud, on keskmisest suurem taaskord Kesklinnas (55%), Lasnamäel (43%) ja Põhja-Tallinnas (34%).

Joonis 44. Millistest kanalitest ja kui sageli saate Te tavaliselt infot Tallinna linna avalike teenuste kohta? (%; N = kõik vastajad)



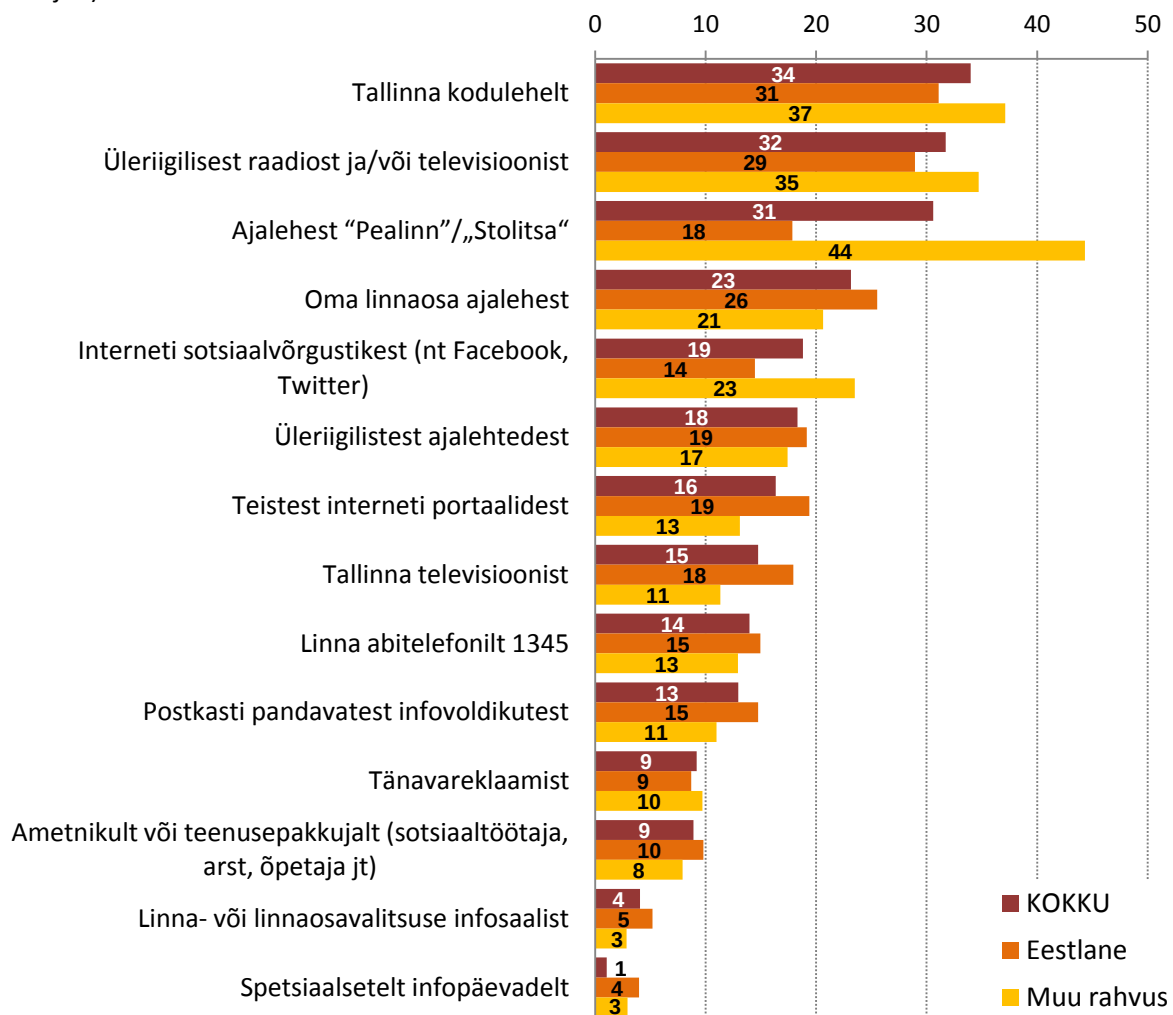
Lisaks praegu kasutatavatele infoallikatele paluti tallinlastel nimetada kuni 3 kanalit, mille kaudu nad eelistaksid saada teavet linna avalike teenuste kohta. **Tallinlased eelistavad enim linna teenuste kohta infot saada Tallinna kodulehelt, üleriigilisest raadiost ja/või televisioonist ning pealinna ja oma linnaosa ajalehest (Joonis 45).** 3% linlastest leidis, et ei soovi oma kodulinna avalike teenuste kohta üldse infot.

Siinkohal erinevad eestlaste ja mitte-eestlaste eelistused päris palju – näiteks ajalehest „Peealinn“/„Stolitsa“ soovib infot saada 44% muude rahvuste esindajatest, eestlastest aga vaid 18%. Lisaks eelistavad muu rahvuse esindajad eestlastega võrreldes rohkem teavet saada Tallinna koduleheküljelt, üleriigilistest raadio- ja televisioonikanalitest ning interneti sotsiaalvõrgustikest, samas kui eestlased soovivad avalike teenuste kohta saada rohkem infot oma linnaosa ajalehtedest, teistest internetiportalidest ning Tallinna Televisioonist.

Kui vaadelda peamisi infoallikaid vanusegruppide lõikes, siis Tallinna kodulehte eelistavad linna teenustega kursis olemiseks eelkõige 20-39-aastased, klassikalisi üleriigilisi allikaid (sh raadio, televisioon, ajalehed) üle 60-aastased, ajalehte „Peealinn“/„Stolitsa“ üle 50-aastased, oma linnaosa ajalehte üle 40-aastased ning interneti sotsiaalvõrgustikke alla 40-aastased inimesed (eriti noorim vanuserühm 15-19).

Keskmisest rohkem soovivad oma linnaosa ajalehest linna avalike teenuste kohta informatsiooni saada Nõmme (34%), Kristiine (34%), Haabersti (30%) ja Mustamäe (30%) elanikud.

Joonis 45. Millistest kanalitest Te eelistate saada infot linna avalike teenuste kohta? (%) N = kõik vastajad)

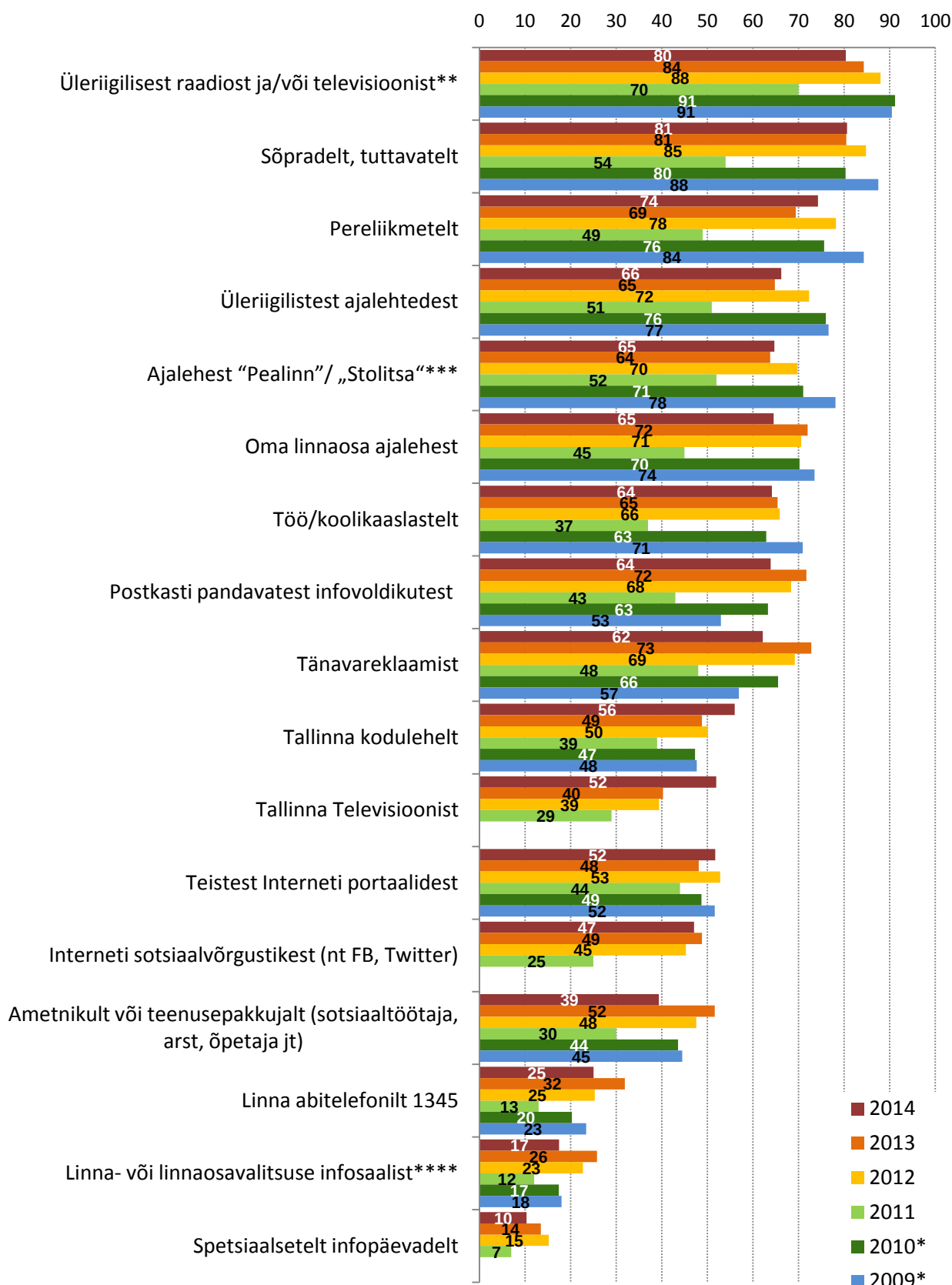


* Jooniselt on välja jäetud kategooriad „mujalt“, „ei soovi infot linna teenuste kohta“ ja „ei oska öelda“. Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Järgnevad joonised tutvustavad, **kuidas pealinlaste infoallikate kasutus ja eelistused on aastate jooksul muutunud**. Viimase aastaga on suurenenud nende tallinlaste osakaal, kes saavad teavet linna teenuste kohta Tallinna Televisioonist ja Tallinna kodulehelt (Joonis 46). Aastatega on aga veidi vähenenud nii üleriigilisest televisioonist ja/või raadiost kui ka erinevatest ajalehtedest teabe saajate osakaal. Kasutatud infoallikate puhul on mingil põhjusel 2011. aasta kõik näitajad teistest aastatest madalamad. Teatud rolli võib siin mängida asjaolu, et 2011. aastal lisandus loetellu uusi infoallikaid juurde ja infoallikate sõnastused on aja jooksul kohati muutunud.

Tallinlaste eelistatavate infokanalite 2010.-2014. aasta võrdlusest on näha, et üldiselt on jäänud aastate lõikes esinelik samaks: üleriigiline raadio ja televisioon, ajaleht „Pealinn“ ehk „Stolitsa“, Tallinna koduleht ning oma linnaosa ajaleht (Joonis 47). Märgata on aga, et eelnevatel aastatel esikohal olnud üleriigiline raadio ja/või televisioon on käesoleval aastal oma koha loovutanud Tallinna kodulehele. Aastate jooksul on üleriigilise televisiooni ja raadio eelistajate osatähtsus märgatavalt langenud (50% → 32%). Viimaste aastatega on aga eelistuste seas veidi tõusnud Tallinna kodulehe osakaal (27% → 34%), interneti sotsiaalvõrgustike osakaal (12% → 19%) ning samuti Tallinna Televisiooni osakaal (9% → 15%).

Joonis 46. Kasutatud infokanalid linna teenuste kohta aastatel 2009-2014 (%; N= kõik vastajad)

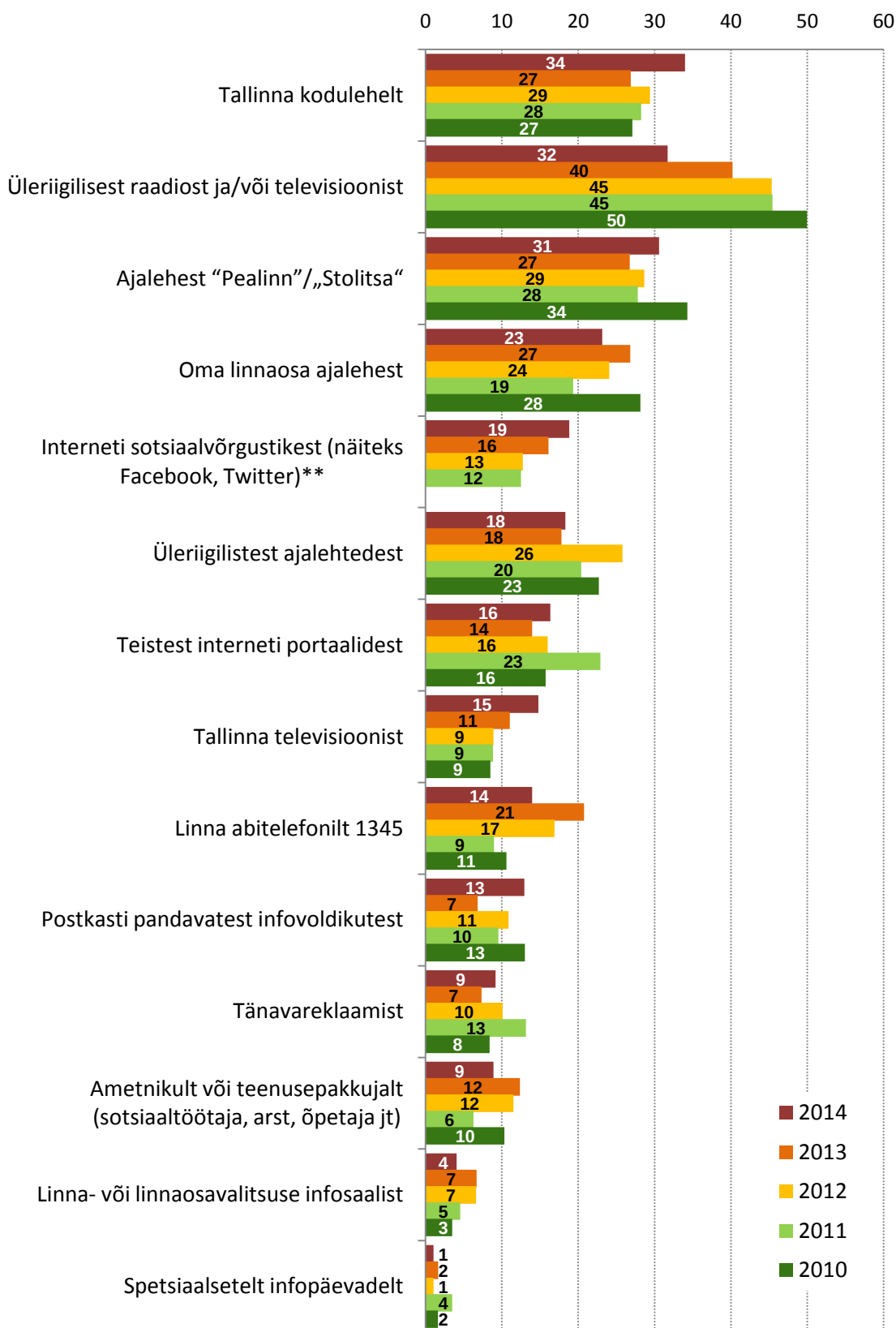


* 2009. ja 2010. aasta uuringud ei sisaldanud järgmisi infoallikaid: Tallinna Televisioon, Interneti sotsiaalvõrgustikud, spetsiaalsed infopäevad.

Teatud valdkondade nimetused on aja jooksul muutunud: **2009, 2010: Raadiost ja/või televisioonist; *** 2009: Ajalehest „Peealinn“; **** 2009: Linnavalitsuse infosaalist.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Joonis 47. Eelistatud infokanalid linna teenuste kohta aastatel 2010-2014* (%; N= kõik vastajad)



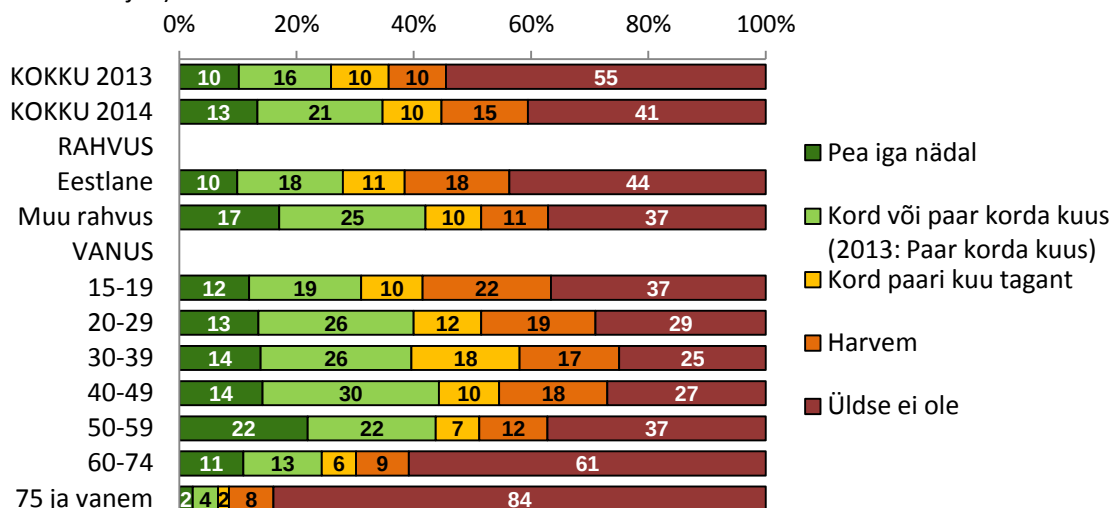
* Jooniselt on välja jäetud kategooriad „mujalt“, „ei soovi infot linna teenuste kohta“ ja „ei oska öelda“. Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

** 2010. aasta uuring ei sisaldanud kategooriat „Interneti sotsiaalvõrgustikest“.

5.2. Veebileht tallinn.ee

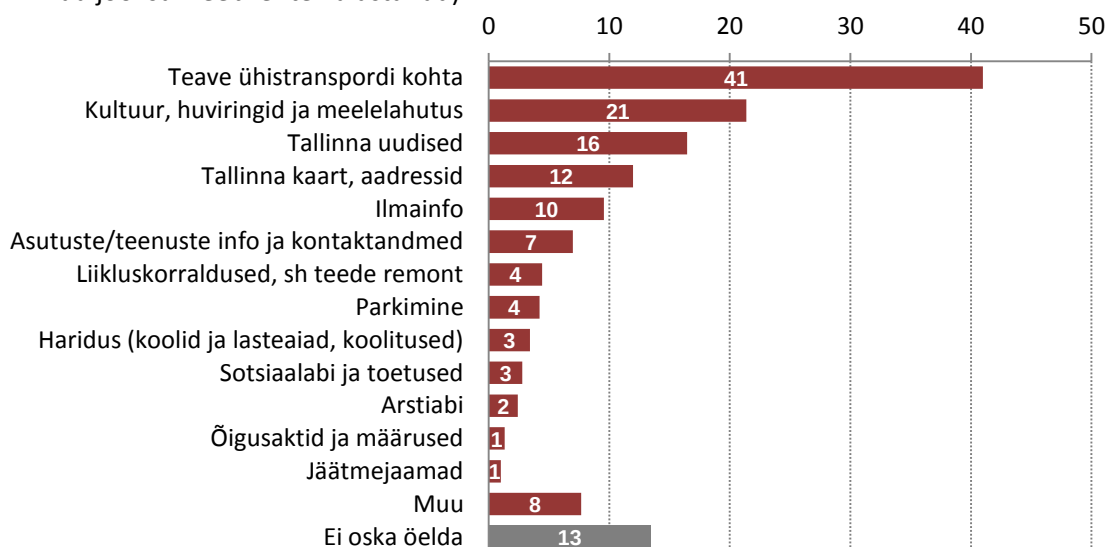
Tallinna linna kodulehte oli 2009. aastal külastanud 47% pealinlastest, 2013. aastal 45% ning **2014. aastaks on külastajate hulk tõusnud 59 protsendini**. Eelmise aastaga võrreldes on märgata veebilehe kasutussageduse kasvu (Joonis 48). Väga sagedasi veebilehe külastajaid on keskmisest rohkem muust rahvusest, 50-59-aastaste ja kõrgeima haridusega tallinlaste hulgas.

Joonis 48. Kui sageli Te olete viimase 12 kuu jooksul külastanud Tallinna veebilehte (tallinn.ee)? (%; N = kõik vastajad)



Tallinna kodulehekülje külastajatel paluti esmalt spontaanselt nimetada veebilehelt kõige sagedamini otsitav info ning hiljem etteantud loetelu põhjal öelda, mille kohta ta on veebilehelt infot otsinud. **Kõige sagedamini on Tallinna elanikud linna veebilehelt otsinud teavet ühistranspordi, kultuuri, huviringide ja meelelahutuse ning Tallinna uudiste kohta** (Joonis 49).

Joonis 49. Millist infot Te Tallinna veebilehelt kõige sagedamini otsite? (%; N= vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul veebilehte külastanud)

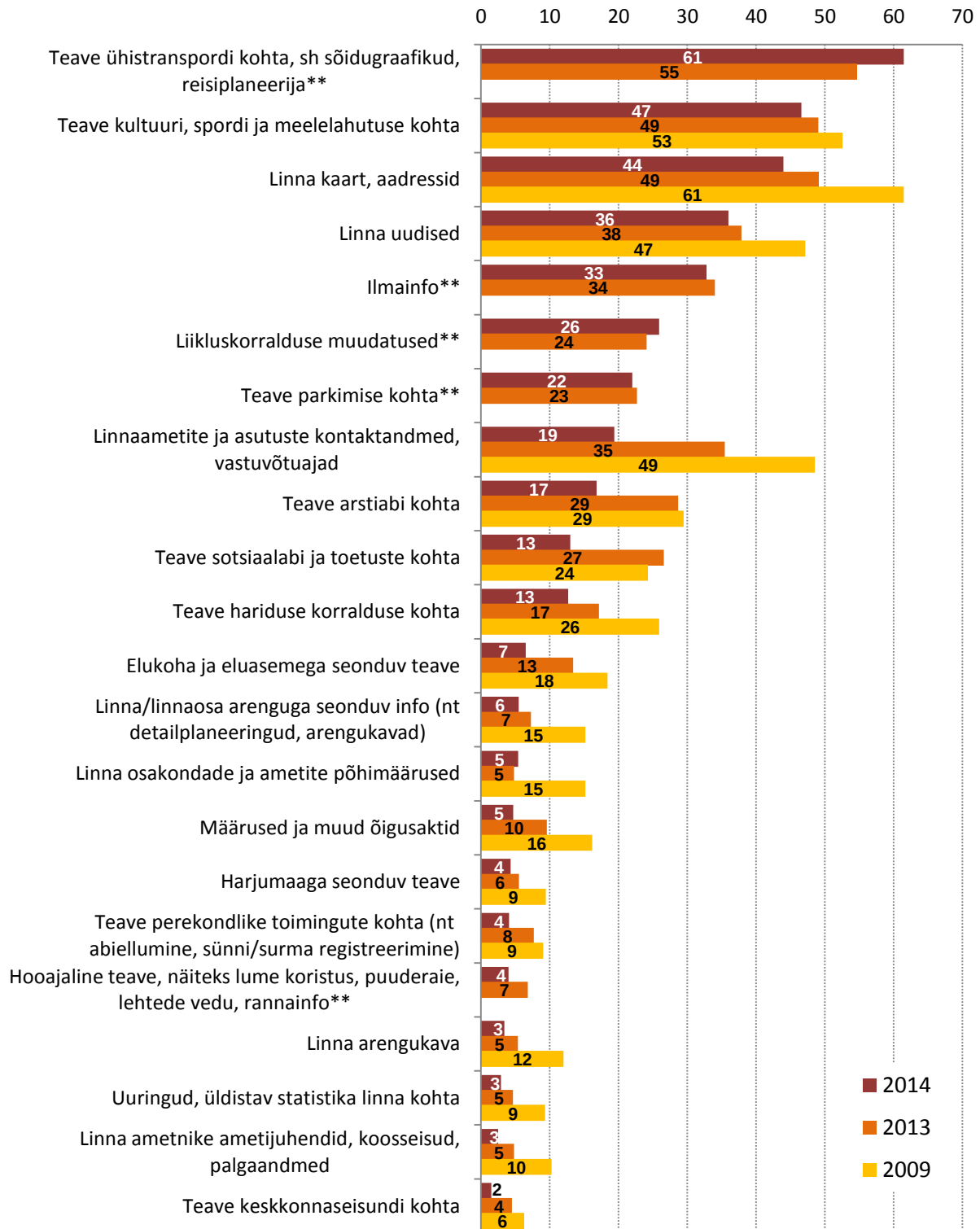


*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Etteantud loetelu põhjal ütlesid tallinlased samuti, et on linna veebilehelt otsinud kõige enam ühistranspordi kohta käivat teavet (Joonis 50). Lisaks on sagedasteks huviobjektideks olnud ka kultuur, sport ja meelelahutus, linna kaart ja aadressid, linna uudised ning ilmainfo.

Joonis 50. Millist infot Te olete Tallinna veebilehelt otsinud? (%; N = vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul veebilehte külastanud)



* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

** Uus kategooria alates aastast 2013.

Eelneval joonisel esitatud ajalisest võrdlusest on näha, et enamiku valdkondade kohta on hakatud Tallinna veebilehelt järjest vähem teavet otsima. Eriti on langenud linnaametite ja asutuste kontaktandmete (49% → 19%), linna kaardi ja aadresside (61% → 44%) ning haridusalase teabe (26% → 13%) sihipärane otsimine. Samas on tallinlased hakanud 2014. aastal veidi rohkem otsima kodulehelt infot ühistranspordi ja sõiduplaanide kohta.

Üldiselt on enamik linna veebilehelt infot otsinud pealinlastest soovitud teabe sealt ka üles leidnud (Tabel 3). Soovitud infost ilmajäänute osakaal on kõige suurem linna või linnaosa arengut, keskkonnaseisundit, Harjumaad ja hooajalist teavet (nt lumekoristust, puuderaiet, lehtede vedu, rannainfot) puudutavates küsimustes. Tabelit analüüsid tuleb lisaks vastajate osakaalule jälgida ka vastanute koguarvu (N), et mitte teha väga väikse vastajate hulga pealt laiaulatuslikke üldistusi.

Tabel 3. Tallinna veebilehelt otsitud informatsioon ja selle kättesaadavus

	Otsis infot *		Ei leidnud infot**	
	%***	N	%	N
Teave ühistranspordi kohta, sh sõidugraafikud, reisiplaneerija	61	549	0	3
Teave kultuuri, spordi ja meelelahutuse kohta	47	416	4	18
Linna kaart, aadressid	44	393	3	10
Linna uudised	36	321	1	5
Ilmainfo	33	293	0	1
Liikluskorralduse muudatused	26	231	7	15
Teave parkimise kohta	22	197	5	9
Linnaametite ja asutuste kontaktandmed, vastuvõtuajad	19	173	1	2
Teave arstiabi kohta	17	150	9	14
Teave sotsiaalabi ja toetuste kohta	13	116	5	6
Teave hariduse korralduse kohta	13	113	4	5
Elukoha ja eluasemega seonduv teave	7	58	13	7
Linna/linnaosa arenguga seonduv info (nt detailplaneeringud, arengukavad)	6	49	28	14
Linna osakondade ja ametite põhimäärused	5	49	8	4
Määrused ja muud õigusaktid	5	42	6	3
Harjumaaga seonduv teave	4	39	19	7
Teave perekondlike toimingute kohta (nt abiellumine, sünni/surma registreerimine)	4	36	4	1
Hooajaline teave, nt lume koristus, puuderaie, lehtede vedu, rannainfo	4	35	19	7
Linna arengukava	3	30	11	3
Uuringud, üldistav statistika linna kohta	3	26	10	3
Linna ametnike ametijuhendid, koosseisud, palgaandmed	3	22	21	5
Teave keskkonnaseisundi kohta	2	13	24	3

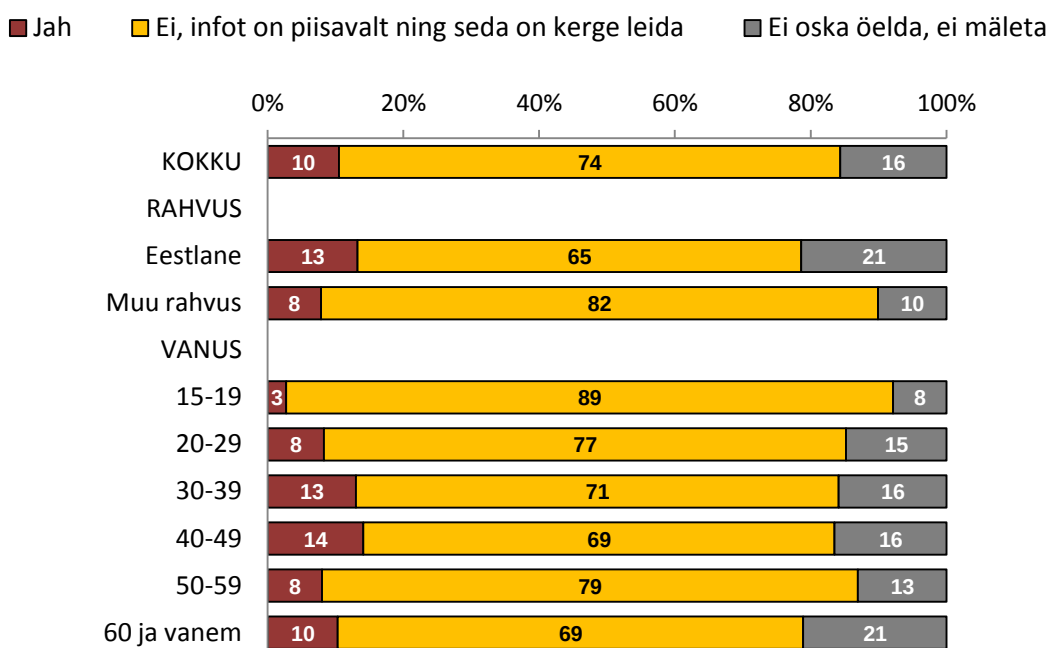
* N = vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul veebilehte külastanud

** N = vastajad, kes on veebilehelt antud teema kohta informatsiooni otsinud

*** Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Tallinna veebilehe **külastajatest 74% leiab, et infot on kodulehel piisavalt ja seda on kerge leida** (Joonis 51). Veebilehel oleva info piisavust ja leitavust hindavad paremaks nooremad vanusegrupid ja muust rahvusest tallinlased. Kuigi üldpilt on hea, ei saa siiski tähelepanuta jätta, et iga kümnes külastaja (10%) on kogenud olukordi, kus teda huvitava valdkonna kohta on Tallinna veebilehel liiga vähe informatsiooni või seda on väga keeruline leida.

Joonis 51. Kas on juhtunud, et mõne Teid huvitava valdkonna kohta on Tallinna veebilehel liiga vähe infot või on seda väga keeruline leida? (%) (N = vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul veebilehte külastanud)

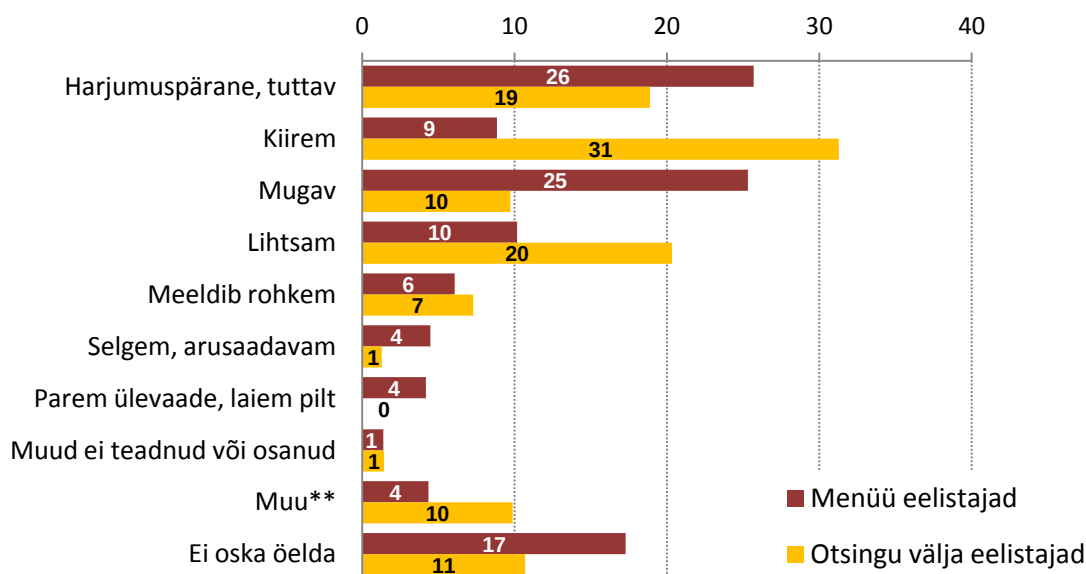


Tallinlased, kes leidsid, et info on veebilehel ebapiisav või väga keeruliselt leitav, tõid problemaatiliste valdkondadena välja transpordi, parkimise ja liikluse (17%), kultuuritegevuse, spordi ja vaba aja (15%), arstiabi ja tervishoiu (9%), sotsiaaltoetused (9%), venekeelse info vähesuse (5%) ning probleemid ametnike/teenuste kontaktandmete leidmisel (4%).

Tallinna veebilehte vähemalt kord kuus külastavad **kasutajad eelistavad info otsimiseks enamasti menüüd** (41%), aga samas 19% kasutajatest sisestab huvipakkuva märksõna tavaliselt luubiga tähistatud otsingu väljale. Ülejäänutel puudub kindel eelistus: 37% vastajatest kasutab nii menüüd kui otsingu välja võrdselt ning 3% ei oska oma eelistuste kohta vastust anda. Rahvuse lõikes on märgata, et üldiselt kasutavad eestlased otsingu välja muu rahvuse esindajatest märksa enam (vastavalt 26% ja 14%).

Nii menüü kui otsingu välja kasutajad põhjendavad oma valikut samade asjaoludega – kasutatav otsimisviis on neile harjumuspärane, mugavam, lihtsam ja/või kiirem (Joonis 52). Otsingu välja eelistajad toovad märksa enam välja kiiruse ja lihtsuse, samas kui menüü eelistajad nimetavad eelkõige harjumust ja mugavust.

Joonis 52. Miks Te just sellist info otsimise viisi eelistate? (%); N = vastajad, kes külastavad Tallinna veebilehte vähemalt kord kuus ja eelistavad üht kindlat otsimisviisi)

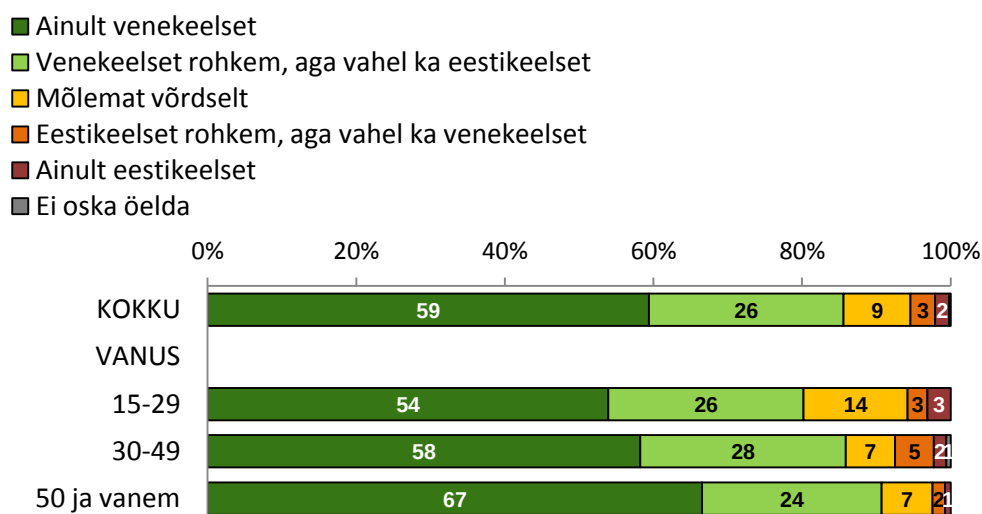


* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

**Muu (otsing): täpsem, menüüst ei leia otsitavat; (menüü): rohkem valikuid, süsteemsem, märksõnaga ei leia.

Venekeelsele ankeedile vastanutelt küsiti lisaks, kas ja millistel põhjustel nad külastavad ka eestikeelset Tallinna veebilehte. Uuringust selgub, et **venekeelsed inimesed külastavad üldjuhul (86%) rohkem siiski venekeelset Tallinna kodulehte**: ainult venekeelset lehte kasutab neist 59% ja enamasti venekeelset 26% (Joonis 53). Nii vene- kui eestikeelset veebilehte võrdselt kasutavaid vastajaid on 9% ja eestikeelse lehe eelistajaid 5%. Neist viimased põhjendavad eestikeelse veebilehe külastamist peamiselt sellega, et eestikeelset teavet on Tallinna veebilehel rohkem kui venekeelset (nii arvab 14 vastajat 19-st).

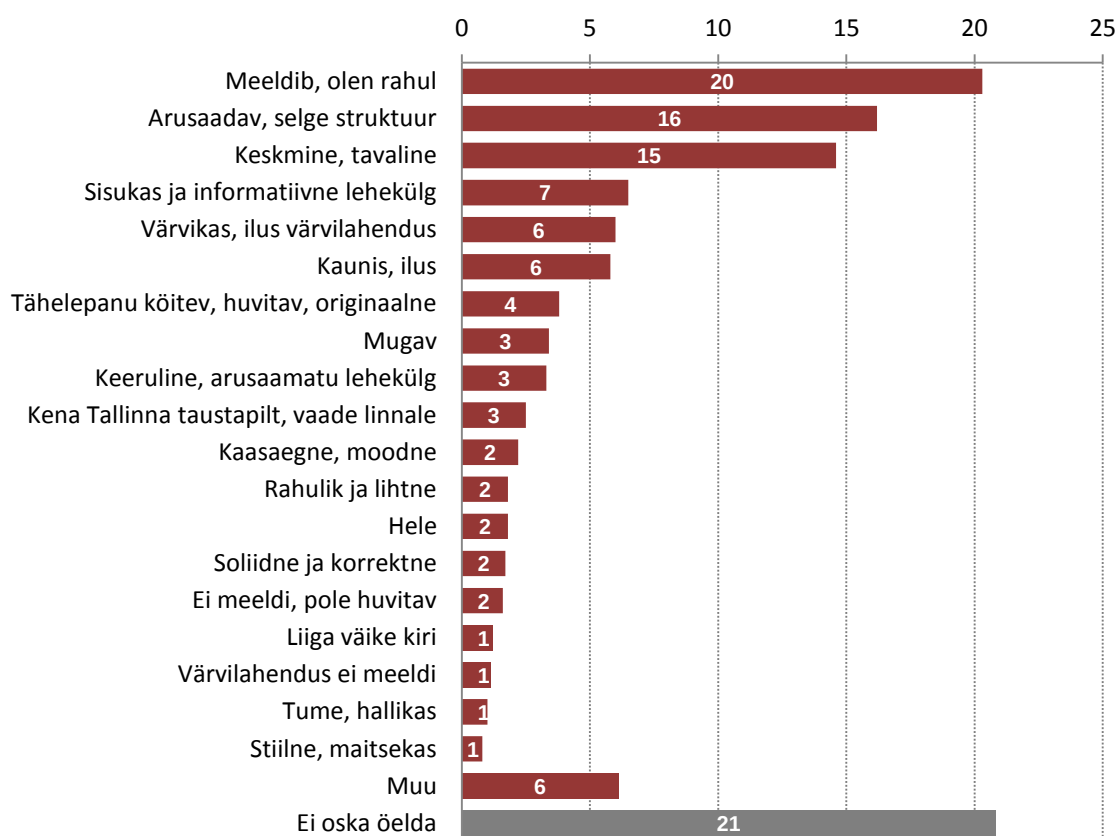
Joonis 53. Kas Te külastate eestikeelset või venekeelset Tallinna veebilehte? (%); N = venekeelsele ankeedile vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul veebilehte külastanud)



Antud teema lõpetuseks paluti külastajatel oma sõnadega **iseloostada praegust Tallinna veebilehe kujundust**. Valdav osa vastajatest andis lakoonilisi hinnanguid meeldimise või mittemeeldimise kohta, mitte ei keskendunud niivõrd detailselt Tallinna veebilehe kujunduse iseloostamisele (Joonis 54). Lisaks jäi teatud vastuste puhul arusaamatuks, kas iseloostatakse lehekülje kujundust või veebilehte üldiselt, ning viiendik veebilehe külastajatest ei osanud antud teemal üldse midagi välja tuua. Veebilehe kujundusele antud iseloostustes domineerivad üldiselt positiivsed hinnangud nagu arusaadav ja selge struktuur, informatiivsus, värvikus ja hea värvilahendus vms.

Joonis 54. Palun iseloostage paari lausega praegust Tallinna veebilehe kujundust (%)

N= vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul veebilehte külastanud



* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

5.2.1. Arvete ja teavituste iseteenindusportaal

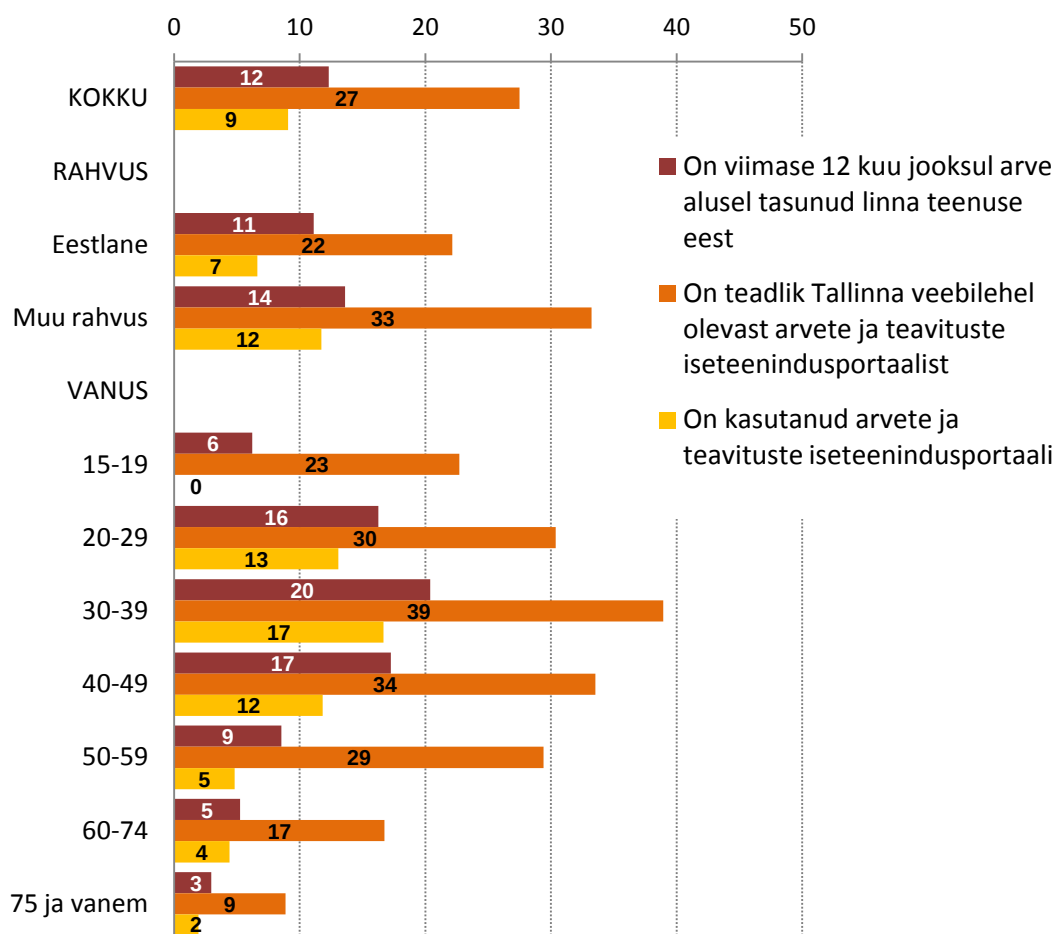
Tallinna veebilehel on olemas arvete ja teavituste iseteenindusportaal, kus saab näha linna poolt esitatud arveid, nende eest tasuda ning tellida tasuta teavitusi. Sellisest **portaalist on kuulnud umbes neljandik tallinlastest (27%)** (Joonis 55). Enim on iseteenindusportaalist teadlikud muust rahvusest, keskealsed ning kesk- või kõrgharidusega pealinlased.

Neid tulemusi vaadeldes tasub arvesse võtta, et kokkuvõttes on vaid 12% linlastest viimase 12 kuu jooksul kasutanud mõnd sellist Tallinna linna tasulist teenust, mille eest nad on arve alusel tasunud,

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

samas kui 84% ei ole sellist teenust kasutanud ning 4% tallinlastest ei oska vastata. Teadlikkust arvete ja teavituste iseteenindusportaalist mõjutab see, milline on inimese kokkupuude arve alusel tasutud Tallinna linna tasuliste teenustega. Nendest, kes on aasta jooksul selliste linna teenustega kokku puutunud ja on seega potentsiaalsed iseteenindusportaaali kasutajad, teab portaali olemasolust 61%. Need tallinlased, kes ei ole viimase aasta jooksul tasunud arve alusel ühegi Tallinna teenuse eest, on iseteenindusportaalist ka vähem teadlikud (22%). Arvete ja teavituste iseteenindusportaalist teadlikest tallinlastest on seda kasutanud 33%, mis kogu elanikkonnast moodustab 9%.

Joonis 55. Ülevaade Tallinna tasuliste teenuste kasutajatest ning arvete ja teavituste iseteenindusportaaali tuntusest ja kasutatavusest (%) (N = kõik vastajad)



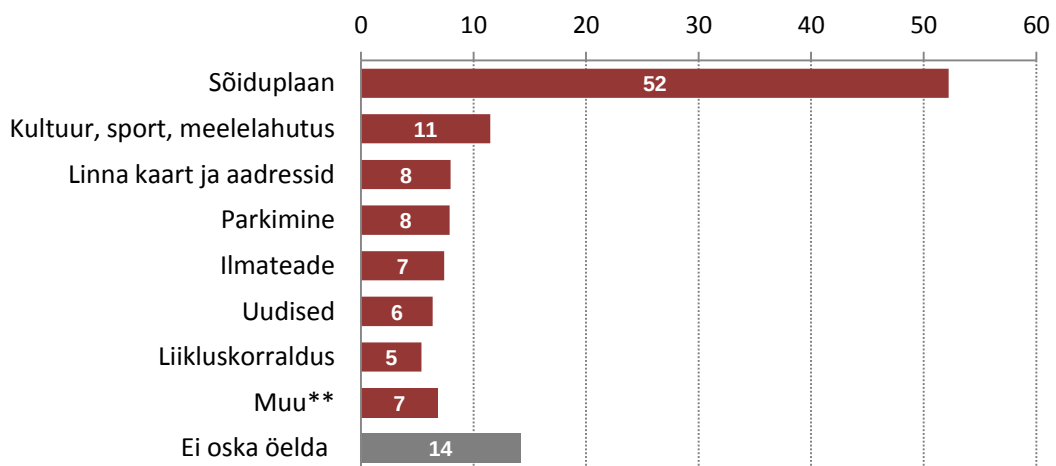
Arvete ja teavituste iseteenindusportaaali kasutajatest jäi kasutusmugavusega rahule 90%, sealjuures väga rahule 27% ja pigem rahule 63% vastanutest. Rahulolematuks jäi 6% portaali kasutanud pealinlastest ning oma arvamust kasutusmugavuse kohta ei osanud avaldada 4%. Iseteenindusportaaali kasutanud ja sellele positiivse hinnangu andnud vastajad tõid välja, et tegemist on mugava (40%), kiire (27%), lihtsa ja arusaadava (21%) ning kergesti ligipääsetava (12%) keskkonnaga, rahulolematumad samas leidsid, et portaali on keeruline ja info raskesti leitav.

5.3. Veebileht m.tallinn.ee ja nutiseadme rakendused

Nutitelefoni ja tahvelarvuti jaoks mõeldud Tallinna veebilehte m.tallinn.ee on **viimase 12 kuu jooksul kasutanud 11% pealinlastest**. Internetti kasutavate linlaste seas on neid 13% ja nutitelefoni või tahvelarvuti kasutamise võimalusega inimeste hulgas 24%. Enim on m.tallinn.ee kasutajaid 20-39-aastaste hulgas, samas kui väikseim on nende osakaal üle 60-aastaste seas. Eelmise aastaga võrreldes on m.tallinn.ee kasutamine 3% võrra kasvanud (2013: 8% pealinlastest).

Üle poole m.tallinn.ee rakenduse kasutajatest **otsib sealt kõige sagedamini informatsiooni sõiduplaanide kohta** (Joonis 56). Lisaks toodi välja veel sellised valdkonnad nagu kultuur, sport ja meelelahutus, linna kaart ja aadressid, erinevad liiklust puudutavad teemad, ilmateade, uudised jne. Sagedamini otsitud valdkonnad sarnanevad suuresti eelmise aasta tulemustega, kus üldjoontes nimetati samu teemasid ning kõige enam nimetatud valdkonnaks olid taaskord sõiduplaanid.

Joonis 56. Millist infot Te veebilehelt m.tallinn.ee kõige sagedamini otsite? (%) (N = vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul kasutanud veebilehte m.tallinn.ee)



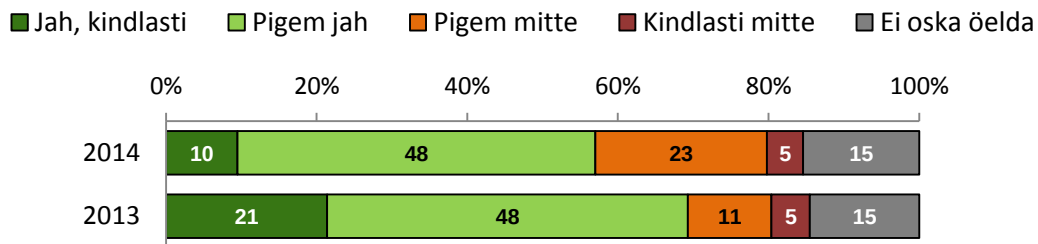
* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

** Muu: meditsiin, toetused, linnaosa info, ametnike kontaktandmed, Tallinnaga seotud probleemid, linna areng.

72% veebilehe m.tallinn.ee kasutajatest leiab, et neid huvitava valdkonna kohta on infot piisavalt ning see on kergesti leitav. Samas 5% rakenduse kasutajatest on kogenud olukordi, kus neid huvitava valdkonna kohta on infot liiga vähe või seda on keeruline leida. Probleemaatiliste valdkondadena nimetati näiteks infot teede sulgemise ja prügilate lahtiolekuaja kohta ning vähest venekeelne teavet kultuuriürituste kohta. Üle viiendiku (22%) kasutajatest ei oska informatsiooni leidmise teemal arvamust avaldada.

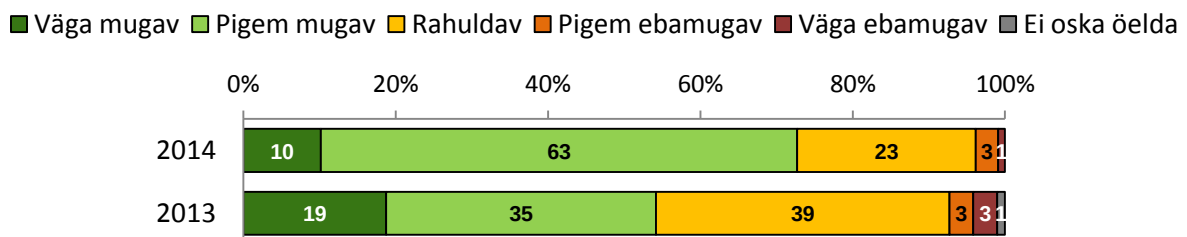
Lisaks olemasolevatele võimalustele uuriti ka m.tallinn.ee külastajate **huvi kasutada spetsiaalset nutiseadme rakendust, et lugeda Tallinna uudiseid**. Rohkem kui pooled (57%) m.tallinn.ee kasutajad leiavad, et nad hakkaksid Tallinna uudiste rakendust kasutama, samas kui 28% ei sooviks seda kasutada (Joonis 57). Huvi spetsiaalse nutiseadme rakenduse kasutamise vastu on võrreldes eelmise aastaga vähenenud (üldnäitaja 69%-lt 57%-le ja kindlasti seda rakendust kasutada soovivate inimeste osakaal 21%-lt 10%-le).

Joonis 57. Kui Tallinna uudiste lugemiseks oleks olemas spetsiaalne nutiseadme rakendus, siis kas Te kasutaksite seda? (%) (N = vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul kasutanud veebilehte m.tallinn.ee)



Viimase 12 kuu jooksul veebilehte m.tallinn.ee külastanutest 3/4 on kasutanud ka **sõiduplaanide nutiseadme rakendust m.soiduplaan.tallinn.ee**. Kasutajate osakaal on võrreldes eelmise aastaga langenud (82% → 74%). Praktiliselt kõik (97%) rakenduse m.soiduplaan.tallinn.ee kasutajad on sealt saadud infoga rahule jäänud (25% väga rahule ja 72% pigem rahule). Rahulolutase oli sama kõrge ka aastal 2013. Lisaks selgub tulemustest, et sõiduplaanide nutiseadme rakenduse kasutajatest 73% hindab seda mugavaks, samas kui eelmisel aastal oli see näitaja 54% (Joonis 58).

Joonis 58. Kui mugav m.soiduplaan.tallinn.ee rakendust kasutada oli? (%) (N = vastajad, kes on kasutanud sõiduplaanide nutiseadme rakendust)



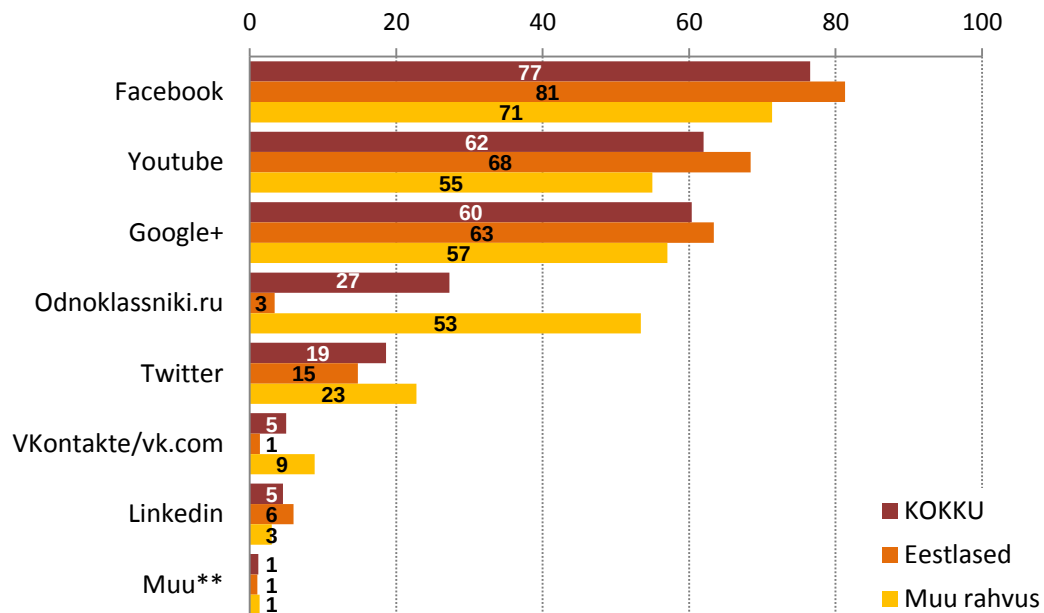
5.4. Sotsiaalmeedia

Sotsiaalmeedia regulaarne ehk iganädalane kasutamine on tallinlaste seas võrreldes 2013. aastaga tõusnud (kasutajaid elanike hulgas 57% asemel 67%). Interneti kasutajatest 83% kasutab ühtlasi regulaarselt ka mõnda sotsiaalmeedia kanalit või rakendust. Iganädalaste sotsiaalmeedia kasutajate osakaal on suurim muust rahvusest inimeste hulgas ja nooremates vanusegruppides. Interneti kasutajatest külastab sotsiaalmeedia kanaleid 87% muu rahvuse esindajatest ja 80% eestlastest. Kui 15-19-aastastest interneti kasutajatest külastab regulaarselt sotsiaalmeediat 99%, siis vanuse kasvades see näitaja järjest langeb, jõudes 75-aastaste ja vanemate seas 52%-ni.

Kõige sagedamini kasutatav sotsiaalmeedia kanal või rakendus on Facebook (77% mainib seda ühe regulaarselt kasutatava kanalina), millele järgnevad **Youtube** (62%) ja **Google+** (60%) (Joonis 59). Tulemused on üpris sarnased eelneva aasta uuringuga, kus kolm levinumat sotsiaalmeedia kanalit oli samuti Facebook (79%), Google+ (60%) ja Youtube (57%). Eelmise aastaga võrreldes on mõne protsendi võrra tõusnud Youtube'i ja Twitter'i kasutajate osakaal. Tänavu kasutatavuse edetabelis neljandal kohal olevat sotsiaalmeedia kanalit Odnoklassniki.ru ei olnud eelmisel aastal põhiloetelus,

vaid seda sai mainida ainult kategooria „muu“ all. Tänavu oli samas seisus VKontakte/vk.com. Kahe viimasena mainitud sotsiaalmeedia kanali kasutamine on venekeelse elanikkonna hulgas märkimisväärselt suurem kui eestlaste seas.

Joonis 59. Milliseid sotsiaalmeedia kanaleid või rakendusi Te regulaarselt, st vähemalt kord nädalas kasutate? (%; N = vastajad, kes kasutavad regulaarselt mõnda sotsiaalmeedia kanalit või rakendust)



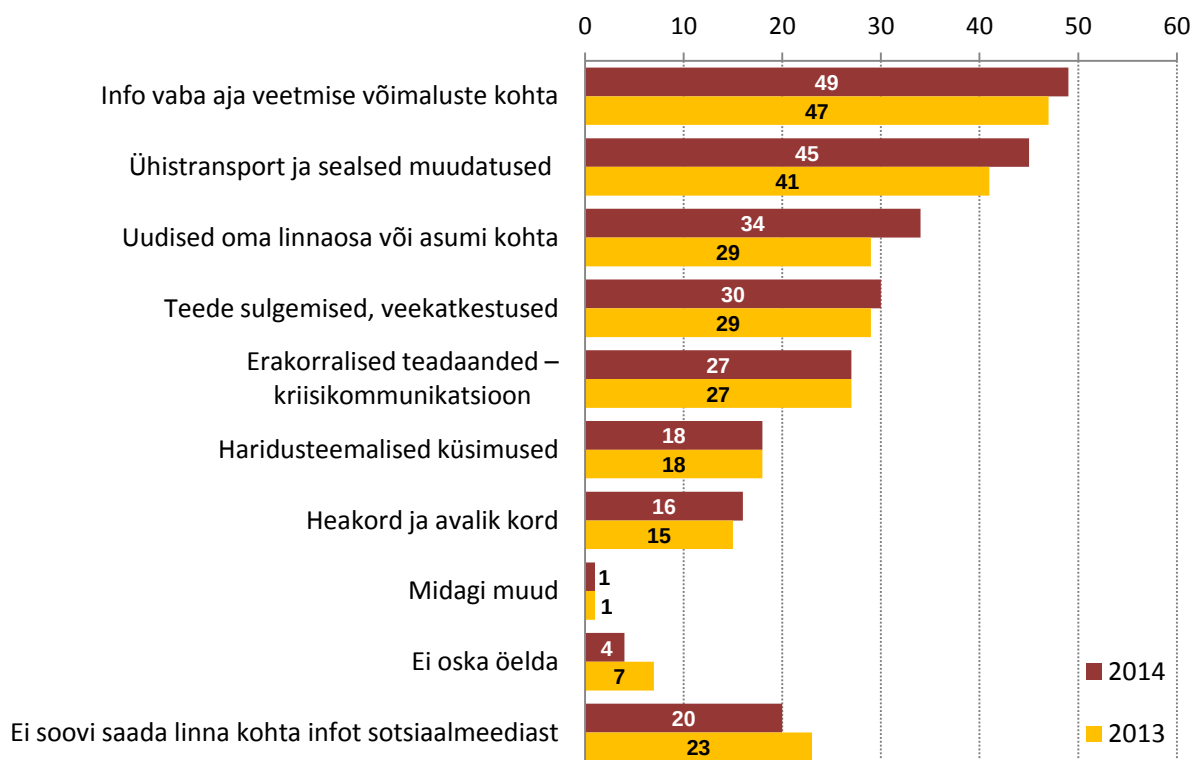
* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

** Muu: Tumblr, Instagram.

Facebook on vaieldamatult populaarseim ja kasutatuim sotsiaalmeedia kanal kuni 50-aastaste hulgas. Facebook'i kasutamine on kõrgeim 20-29-aastaste (92%) ja 15-19-aastaste hulgas (88%), kõige madalam aga üle 75-aastaste vanusegrupis (39%). Pärast 50. eluaastat hakkab tõusma Google+ osatähtsus, muutudes kolmes vanemas vanusegrupis kõige rohkem kasutatavaks sotsiaalmeedia kanaliks (50-59-aastastest 68%, 60-74-aastastest 70%, vanimatest 89%). Google+ kasutatavuse osas tuleb järeltuleks tehes siiski ettevaatlik olla, sest ei ole kindel, kui paljud vastanuist kasutavad tõepoolest sotsiaalmeedia rakendust ja kui paljud pidasid silma hoopis otsingumootorit. Youtube'i kasutajate hulk on kõrgeim 15-19-aastaste seas (83%) ning selle kasutajate osakaal langeb järjest igas vanusegrupis, jõudes üle 75-aastaste hulgas 23%-ni. Sama tendents ilmneb ka Twitter'i kasutajaskonna puhul, kus see on suurim 15-19-aastaste grupis (59%) ning madalaim üle 75-aastaste seas (3%). LinkedIn'i kasutamine on suurim 20-29-aastaste ja kõrgeima sissetulekuga (neto üle 800) indiviidide grupis.

Regulaarsetest sotsiaalmeedia kasutajatest **ligi pooled sooviksid sealt saada infot Tallinna vaba aja veetmise võimaluste** (nt kontserdid, sündmused ja huvitegevus; 49%) **ning ühistranspordi ja sealse muudatuste kohta** (45%) (Joonis 60). Lisaks soovitakse saada uudiseid oma linnaosa ja asumis, teede sulgemiste, veekatkestuste ning muude erakorraliste teadete kohta. Saadud tulemused on 2013. aasta omadega sarnased – mõne protsendi võrra on tõusnud soov saada infot ühistranspordi ja oma linnaosa uudiste kohta. Sotsiaalmeedia kasutajatest 20% ei sooviks sealt Tallinna kohta mingit infot saada.

Joonis 60. Millist infot Te sooviksite saada Tallinna kohta sotsiaalmeediast? (%); N = vastajad, kes kasutavad regulaarselt mõnda sotsiaalmeedia kanalit või rakendust)



* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Vastajatest, kes soovivad Tallinna kohta sotsiaalmeediast infot saada, **rohkem kui pooled (58%) eelistaks teabe saamiseks üht kesket Tallinna sotsiaalmeedia kontot**, samas 29% eelistaks eraldi olevaid temaatilisi kontosid. Tulemused on taaskord sarnased eelmise aastaga, kuna 2013. aastal soovis ühelt keskselt kontolt infot saada 60% ja eraldi temaatilistelt kontodelt 23%.

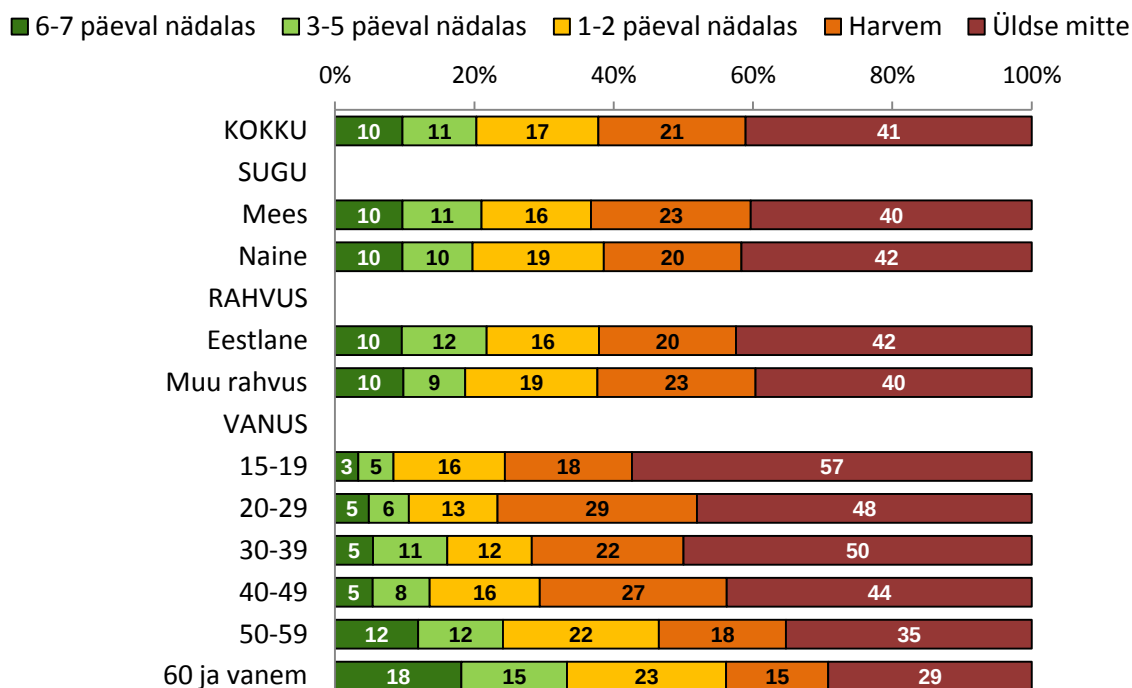
Regulaarsetest sotsiaalmeedia kanalite kasutajatest **üle kolmandiku (39%; neis 12% kindlasti ja 27% pigem) kasutaks võimalust selle vahendusel ka mõne Tallinna ametnikuga suhelda**, näiteks midagi küsida või ettepanekuid teha, samas kui 32% neist pigem ei kasutaks ja 20% kindlasti ei kasutaks sotsiaalmeediat ametnikuga suhtlemiseks. Võrreldes eelmise aastaga on sotsiaalmeedia vahendusel Tallinna ametnikuga suhtlemisest huvitatuid veidi vähem (2013: 45% sotsiaalmeedia kasutajatest). Lisaks on käesoleval aastal ligi 13% suurenenud nende osakaal, kes ei kasutaks sellist suhtlusviisi.

5.5. Tallinna Televisioon

Tallinna Televisiooni on viimase kuu aja jooksul vaadanud vähemalt kord nädalas 38% linlastest (Joonis 61). Umbes sama palju (41%) leidub aga ka neid, kes ei ole viimase kuu jooksul Tallinna Televisiooni üldse vaadanud. Elanike seas ei esine Tallinna Televisiooni vaatamises soolisi ega rahvuslikke erinevusi, kuid on märgata, et vanuse kasvades suureneb ka pealinna telekanali vaatamise sagedus. Kõige enam on selle kanali vaatajaid üle 60-aastaste hulgas. Kui pensionäride ja töövõimetuspensionäride seas on vähemalt kord nädalas vaatajate osakaal 60%, siis tööl käivate tallinlaste seas on see 33%, õpilaste ja üliõpilaste hulgas 21% ning koduste, lapsehoolduspuhkusel

olevate või töötute hulgas 26%. Samuti vaatavad Tallinna Televisiooni sagedamini pigem madalama sissetulekuga tallinlased, samas kui sissetuleku kasvades väheneb ka vähemalt kord nädalas televisiooni vaatavate inimeste osakaal. Linnaosade võrdluses on märgata, et vähemalt kord nädalas Tallinna Televisiooni vaatavaid inimesi on kõige rohkem Pirital (63%), Kristiines (50%) ja Mustamäel (48%) ning kõige vähem Nõmmel (28%), Põhja-Tallinnas (29%) ja Lasnamäel (29%).

Joonis 61. Kui sageli Te olete viimase kuu aja jooksul vaadanud Tallinna Televisiooni? (%) ; N = kõik vastajad)



5.6. Vabaduse väljaku ekraan

Lisaks tavapärastele infoallikatele käsitles uuring ka Tallinna Vabaduse väljaku ekraanil kajastatavat infot, küsides vastajailt, kas nad on kunagi märganud, mida sealsel ekraanil näidatakse. **Vabaduse väljaku ekraanil näidatut on märganud 43% tallinlastest.** Ülejäänud kas ei ole seal kajastatavat tähele pannud (47%) või ei ole viimastel aastatel Vabaduse väljakul üldse viibinud (11%). Vanusegruppide võrdluses on ekraanil näidatut kõige rohkem märganud 15-29-aastased (59%).

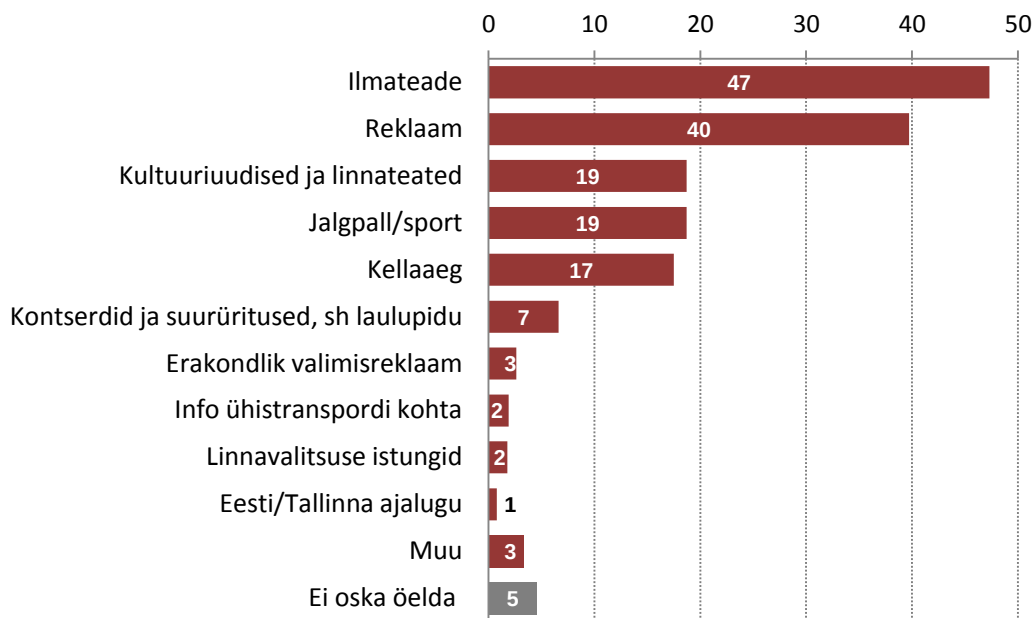
Tänavusi tulemusi 2013. aastaga võrreldes selgub, et tallinlased on sellel aastal olnud veidi tähelepanelikumad: Vabaduse väljaku ekraanil toimuvat tähele pannud tallinlaste osakaal on suurenenud (2013 – 35%) ja seal mittekäinute osakaal veidi vähenenud (2013 – 15%). Kui vaadelda ainult Vabaduse väljakul käinud inimesi, siis nendest ligi pooled (48%; 2013. aastal 41%) on mingil hetkel märganud, mida sealsel ekraanil näidatakse.

Vastajad on Vabaduse väljaku ekraanil **tähele pannud eelkõige ilmateadet ja reklaami** (Joonis 62). Teisteks sagedamini mainitud valdkondadeks on kellaaeg, kultuuriuudised ja linnateated ning spordi- ja muud suurüritused. Tänavused tulemused on üldjoontes sarnased 2013. aasta uuringuga, mil

märgati samuti enim ilmainfot (24%), reklaami (19%), teateid/uudiseid (18%) ning kellaaega ja kuupäeva (14%).

Joonis 62. Mida Te olete Tallinna Vabaduse väljaku ekraanil märganud, mida seal näidatakse? (%)

N = vastajad, kes on märganud, mida näidatakse Tallinna Vabaduse väljaku ekraanil)



* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

6. Vaba aja veetmine

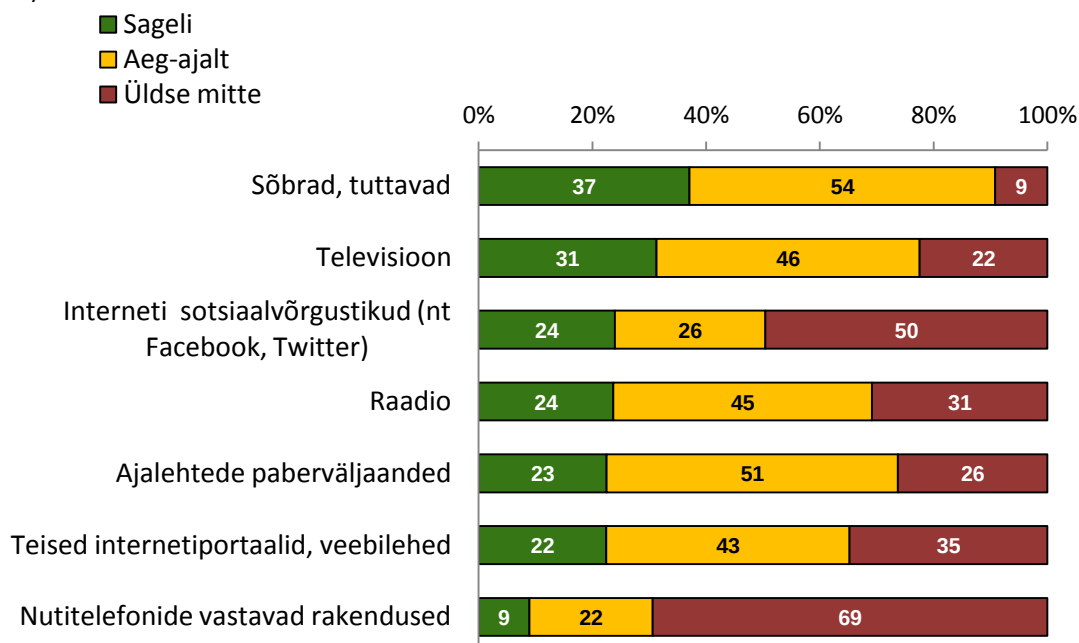
Uue päevakohase teemablokina käsitleti tänavuses uuringus vaba aja veetmise võimalusi ja antud valdkonda puudutava info otsimist. Käesolevas peatükis tuuakse välja pealinlaste peamised infokanalid vaba aja veetmise võimaluste kohta teabe saamisel ja inimestele huvi pakkuvad tegevusvaldkonnad, lisaks vaadeldakse kultuuri ja meelelahutust kajastava portaali Kuuminna.tallinn.ee kasutamist ning kultuurimajade ja rahvamajade külastamist.

6.1. Info otsimine vaba aja veetmise võimaluste kohta

Vaba aja veetmise võimaluste kohta saadakse kõige rohkem infot sõpradelt ja tuttavatelt (91% pealinlastest küsib/kuuleb neilt sageli või aeg-ajalt) ning televisioonist (78%) (Joonis 63). Kõige vähem samas saavad tallinlased vaba aja tegevuste kohta teavet nutitelefoni rakendustest (31%) ja interneti sotsiaälvõrgustikest (50%). Kui aga vaadelda ainult neid kanaleid, kust otsitakse infot sageli, siis on esimesteks taaskord lähedased ja televisioon ning neile järgnevad interneti sotsiaälvõrgustikud ja teised internetiportaalid, raadio ning ajalehed.

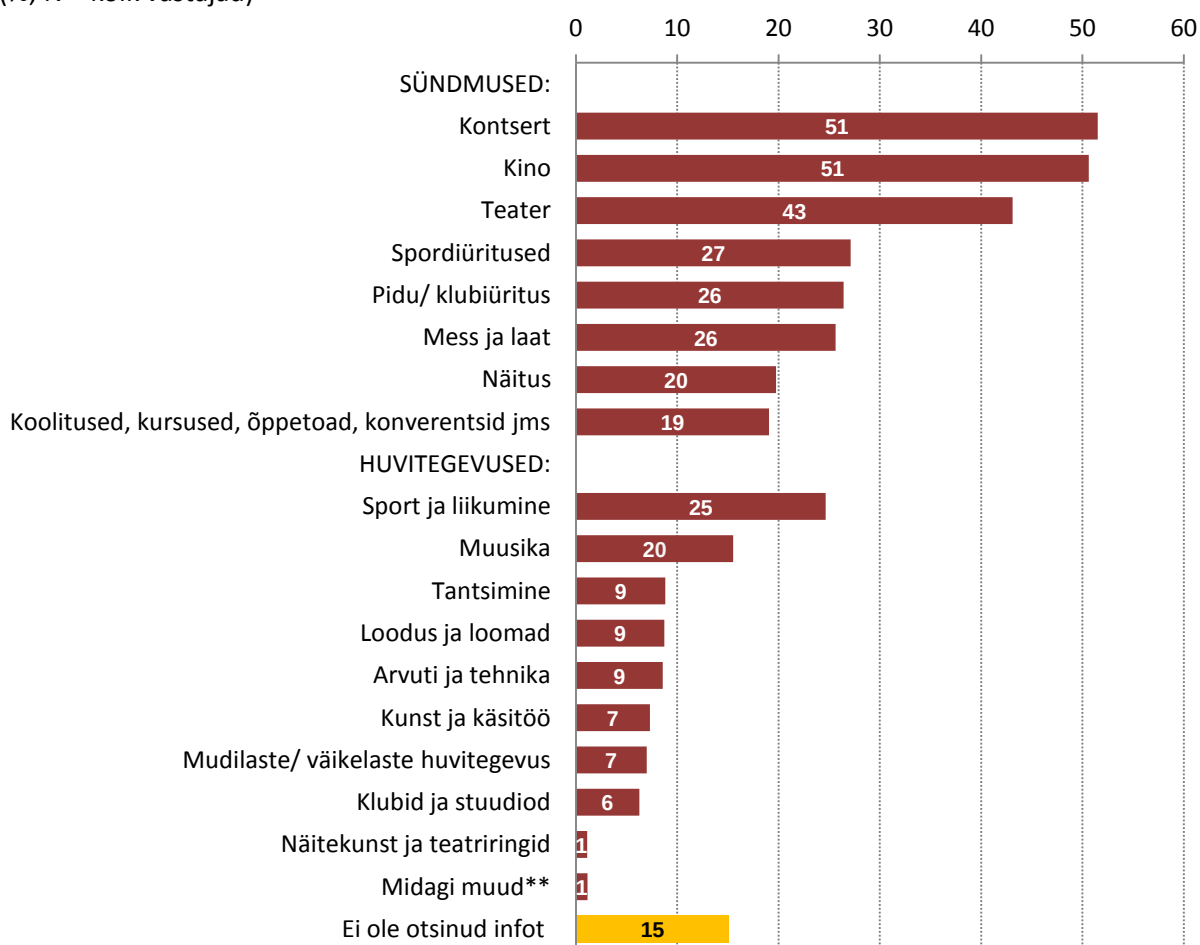
Nooremad tallinlased saavad enam informatsiooni interneti sotsiaälvõrgustikest, teistest internetiportalidest, nutitelefonide vastavatest rakendustest ning sõpradelt ja tuttavatelt. Vanemaealised samas kasutavad teabeallikana noortest sagedamini raadiot, televisiooni ja ajalehe paberväljaandeid. Muu rahvuse esindajad saavad võrreldes eestlastega rohkem informatsiooni vaba aja tegevuste kohta raadiost, ajalehe paberväljaannetest ja televisioonist.

Joonis 63. Millistest infokanalitest Te otsite infot vaba aja veetmise võimaluste kohta? (%; N = kõik vastajad)



Viimase 12 kuu jooksul on tallinlased **kõige enam otsinud infot kontsertide, kino ja teatri kohta** (Joonis 64). Kokkuvõttes selgubki, et rohkem tuntakse huvi erinevate sündmuste ja ürituste vastu ning vähem huvitegevuse vastu. 15% inimestest ei ole aasta jooksul üldse vaba aja veetmise võimaluste kohta infot otsinud. Kõige passiivsemalt otsib teavet vanim vanusegrupp (näiteks üle 60-aastastest pealinlastest ei ole seda otsinud 33%). 15-19-aastased tallinlased tunnevad rohkem huvi spordiürituste ning tantsimise, spordi- ja muusikategevuste vastu, vanuse kasvades huvi nende tegevuste suhtes aga järk-järgult vaibub. Kino, klubiürituste ja koolituste kohta on teistest enam infot otsinud 20-29-aastased, samas kui 30-60-aastased tunnevad noorematega võrreldes rohkem huvi teatri, kontsertide, näituste ja laatade vastu. Erinevaid rahvuseid võrreldes on märgata, et eestlased otsivad üldiselt rohkem teavet teatrietenduste, spordiürituste ja muusika kohta.

Joonis 64. Milliste vaba aja veetmise võimaluste kohta olete viimase 12 kuu jooksul infot otsinud?
(%; N = kõik vastajad)

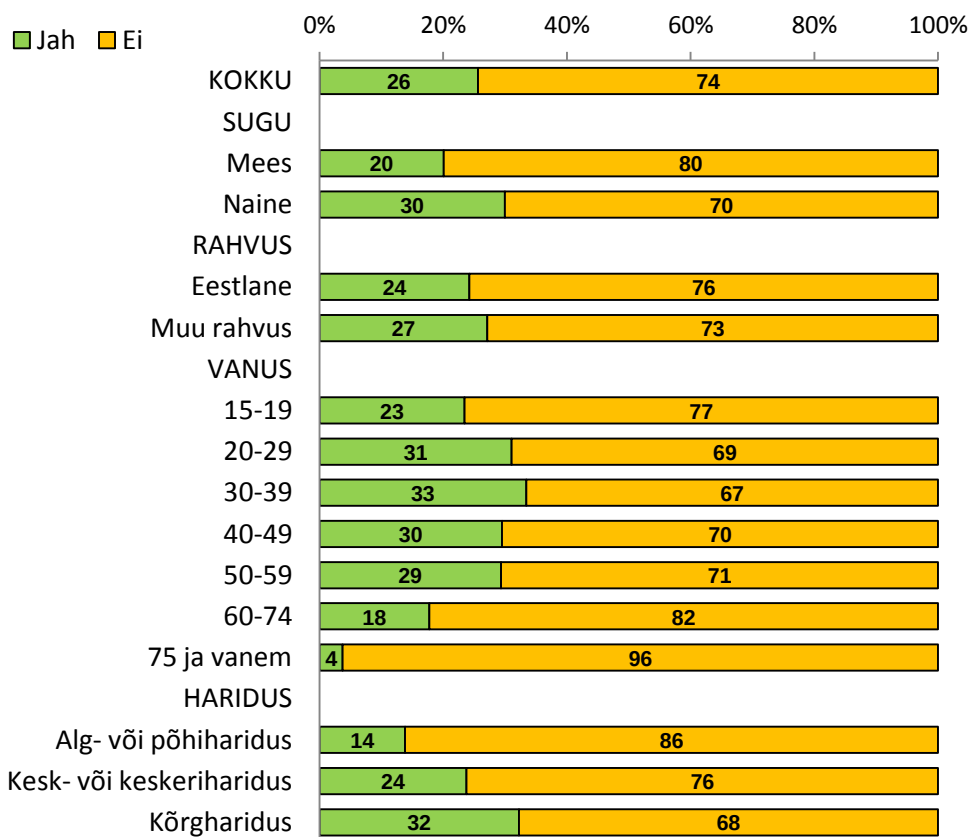


* Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

**Muu: spaa, sanatoorium, puhkus, ekskursioonid, raamatute lugemine, kirikukoguduse üritused, aiatööd, teadus, kokandus jne.

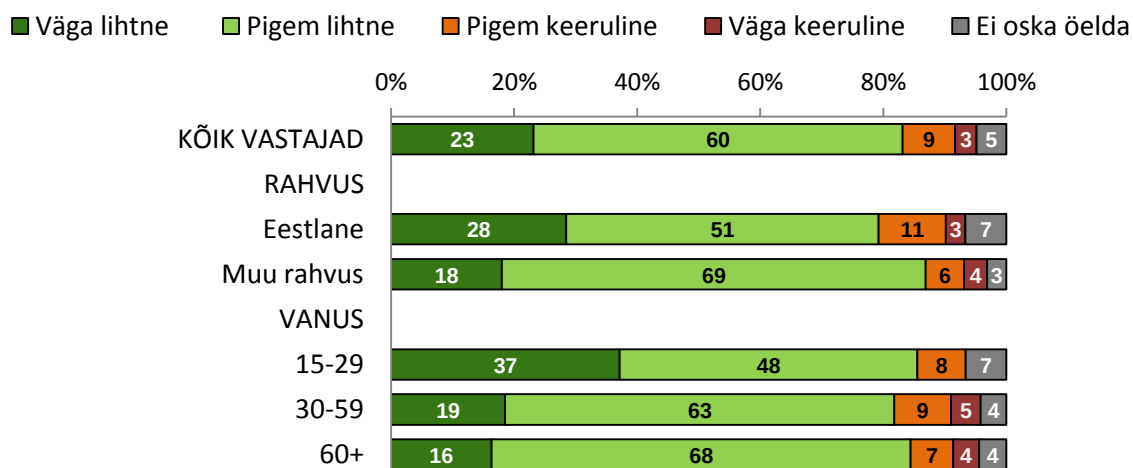
Meelelahutust ja kultuuri kajastavat **veebilehte www.kuhuminna.tallinn.ee on viimase 12 kuu jooksul külastanud neljandik (26%) tallinlastest** (Joonis 65). Enim külastavad kultuuriportaali kõrgharidusega, 20-59-aastased ja naissoost pealinlased.

Joonis 65. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul külastanud veebilehte www.kuhuminna.tallinn.ee?
(%; N = kõik vastajad)



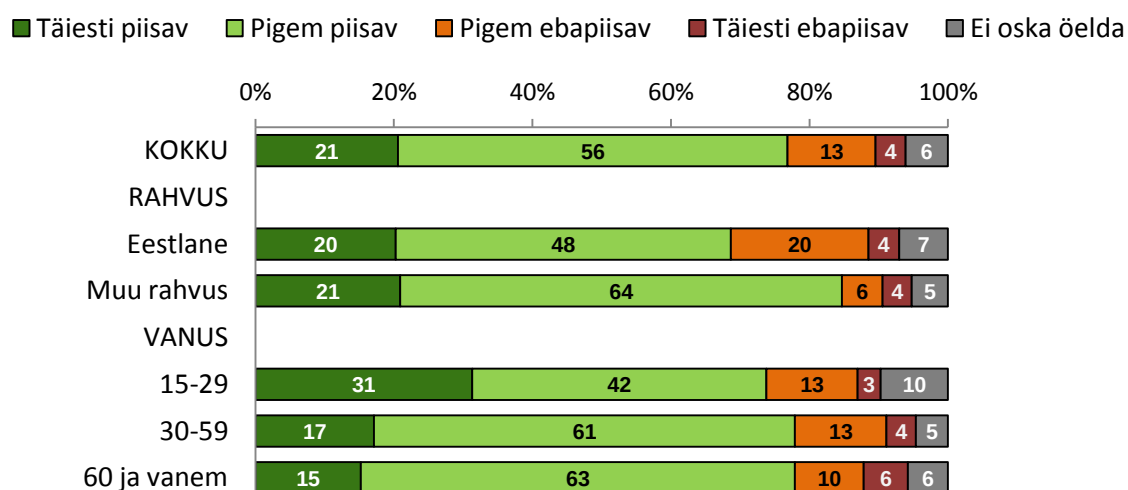
Viimase 12 kuu jooksul Kuhuminna.tallinn.ee veebilehte külastanud Tallinna elanikud leiavad enamasti (83%), et **kultuuriportaalist on huvipakkuvat infot lihtne leida** (Joonis 66). Soovitud informatsiooni leidmist peab aga keeruliseks 12% külastajatest. Info leidmine on kõige lihtsam alla 30-aastaste ja eesti rahvusest külastajate arvates.

Joonis 66. Kui lihtne on Teil olnud portaalis Kuhuminna.tallinn.ee Teid huvitavat infot leida? (%)
N = vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul portaali külastanud



Portaali Kuuminna.tallinn.ee sündmuste ja tegevuse valikut hindab enda jaoks piisavaks 77% veebilehe külastajatest, samas kui 17% vastanutest leiab, et sealne info on ebapiisav (Joonis 67). Külastajad töid puudustena peamiselt välja, et veebilehel ei ole alati kajastatud kõiki toimuvaid üritusi (N=19), ürituste kohta esitatud info on napisõnaline või puudulik (N=14) ning portaalist ei ole leitud huvipakkuvate kultuurisündmuste või huvitegevuste kohta infot. Lisaks leidsid mõned (N=6) muust rahvusest inimesed, et venekeelne info on portaalis eestikeelsega võrreldes puudulikum.

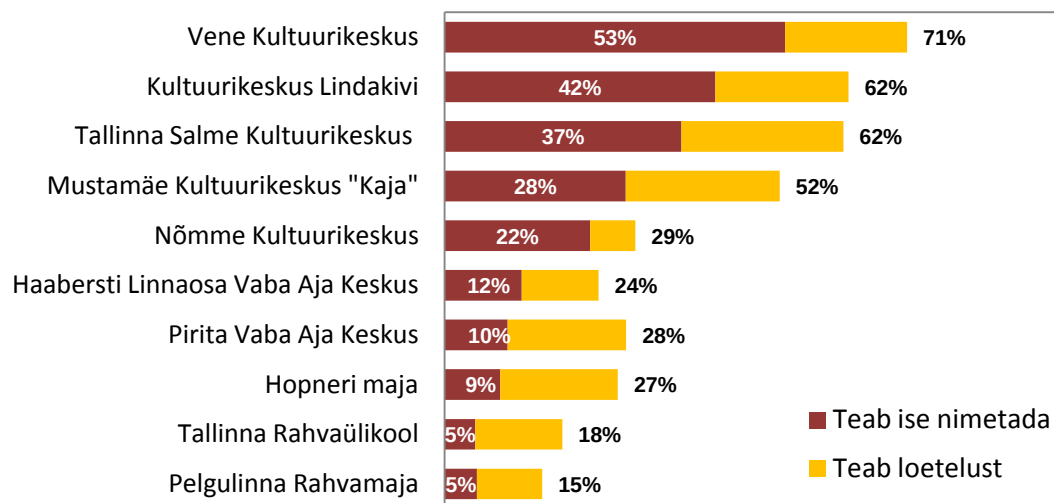
Joonis 67. Palun hinnake portaali Kuuminna.tallinn.ee sündmuste ja tegevuste valikut (%;
N = vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul portaali külastanud)



6.2. Tallinna kultuurikeskused ja rahvamajad

Uue teemana uuriti käesoleval aastal Tallinna elanike teadlikkust linnas asuvatest kultuurikeskustest ja rahvamajadest. Vastajatel paluti esmalt ise nimetada pealinnas asuvaid kultuurikeskuseid või rahvamaju ning järgmisena nimetada loetelust need kultuuriasutused, millest nad on kuulnud. Esimesel juhul ei osanud mitte ühtegi kultuuriasutust nimetada 15% ning teisel juhul 4% pealinnlastest. **Kultuurikeskustest ja rahvamajadest teatakse kõige enam Vene Kultuurikeskust, Kultuurikeskust Lindakivi ja Tallinna Salme Kultuurikeskust (Joonis 68).** Kõige vähem aga ollakse kuulnud Pelgulinna Rahvamajast ja Tallinna Rahvaülikoolist. Kultuurikeskuste teadmises esineb rahvuse lõikes mitmeid erinevusi. Muust rahvusest pealinnlastest 81% oskas ise nimetada Vene Kultuurikeskust ja 59% Kultuurikeskust Lindakivi, aga eestlaste seas jäi nende mõlema puhul teadlike inimeste osakaal 26% kanti. Eestlased töid ise pigem välja Salme Kultuurikeskust (51%), Nõmme Kultuurikeskust (37%) ja Mustamäe Kultuurikeskust „Kaja“ (33%), mida muu rahvuse esindajad teadsid oluliselt vähem (vastavalt 22%, 7% ja 23%).

Viimase 12 kuu jooksul on mõnd Tallinna kultuurikeskust või rahvamaja külastanud ligi pooled linlased (54%) (Tabel 4). Kõige enam on neid Haaberstis (68%) ja kõige vähem Põhja-Tallinnas (33%). Järgnevas tabelis on iga linnaosa kohta rohelisega ära märgitud kolm kõige enam külastatavat keskust. Enamikus linnaosades ilmneb, et üheks kõige populaarsemaks vastuseks on kodu lähistel (samal linnaosas) asuv keskus. Vene Kultuurikeskust ja Salme Kultuurikeskust külastatakse sageli aga ka kaugemalt.

Joonis 68. Milliseid Tallinnas asuvaid kultuurikeskusi ja rahvamaju Te teate? (%) (N = kõik vastajad)

*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Tabel 4. Milliseid Tallinnas asuvaid kultuurikeskusi või rahvamaju Te olete viimase 12 kuu jooksul külastanud? (külastanute osakaal kõikidest vastajatest)

	KOKKU	Lasnamäe	Mustamäe	Haabersti	Kesklinn	Kristiine	Nõmme	Põhja-Tallinn	Pirita
Vene Kultuurikeskus	25%	28%	24%	38%	25%	28%	11%	18%	20%
Tallinna Salme Kultuurikeskus	18%	9%	18%	17%	26%	26%	23%	19%	26%
Kultuurikeskus Lindakivi	15%	32%	7%	16%	12%	4%	2%	5%	26%
Mustamäe Kultuurikeskus „Kaja“	9%	2%	24%	13%	2%	24%	7%	1%	7%
Nõmme Kultuurikeskus	8%	3%	10%	4%	7%	15%	34%	1%	6%
Hopneri maja	5%	2%	4%	5%	18%	6%	5%	3%	4%
Haabersti Vaba Aja Keskus	3%	0%	3%	22%	1%	4%	2%	1%	1%
Pirita Vaba Aja Keskus	3%	2%	1%	2%	4%	2%	1%	1%	35%
Tallinna Rahvaülikool	2%	1%	1%	1%	2%	1%	6%	1%	5%
Pelgulinna Rahvamaja	1%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%
Muu	3%	6%	1%	3%	0%	3%	1%	0%	0%
Ei ole külastanud mitte ühtegi	46%	47%	41%	32%	42%	41%	45%	67%	38%

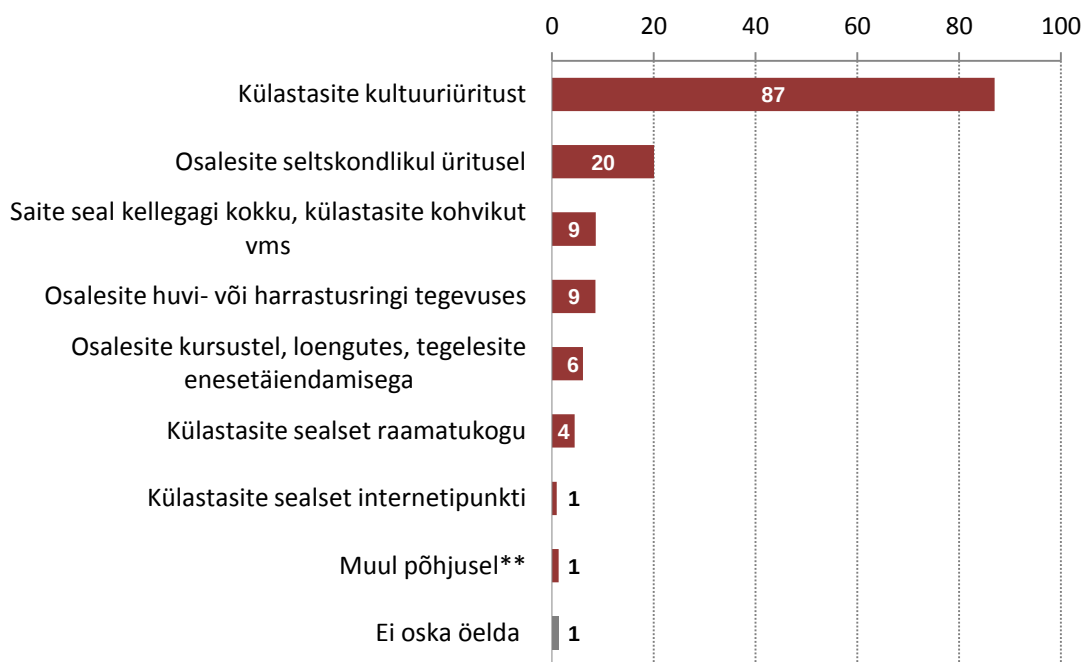
*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Tallinlased on viimase 12 kuu jooksul kultuurikeskuseid ja rahvamaju **külastanud peamiselt kultuuriürituste tõttu** (87%), vähem on põhjuseks olnud seltskondlikud üritused, kohtumised ja huvi- või harrastusringi tegevuses osalemine (Joonis 69). Seega külastatakse seal eelkõige ühekordseid üritusi ning vähem on neid, kes löövad keskustes kaasa mõne huviringi töös.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

Mitte ühtki rahvamaja ega kultuurikeskust ei ole viimase aasta jooksul külastanud 46% pealinlastest. Nende osakaal on suurim 15-19-aastaste (61%), põhiharidusega (57%) ja meessoost (53%) tallinlaste hulgas. **Kultuurikeskuste mittekülastamise põhjusteks on eelkõige vaba aja ja huvi puudumine**, kuid lisaks mainitaks küllalt sageli ka rahalisi põhjuseid ja vähest infot (Joonis 70). Võrreldes eestlastega töid muu rahvuse esindajad põhjusena rohkem välja vaba aja puudumist (58%; eestlastest 37%).

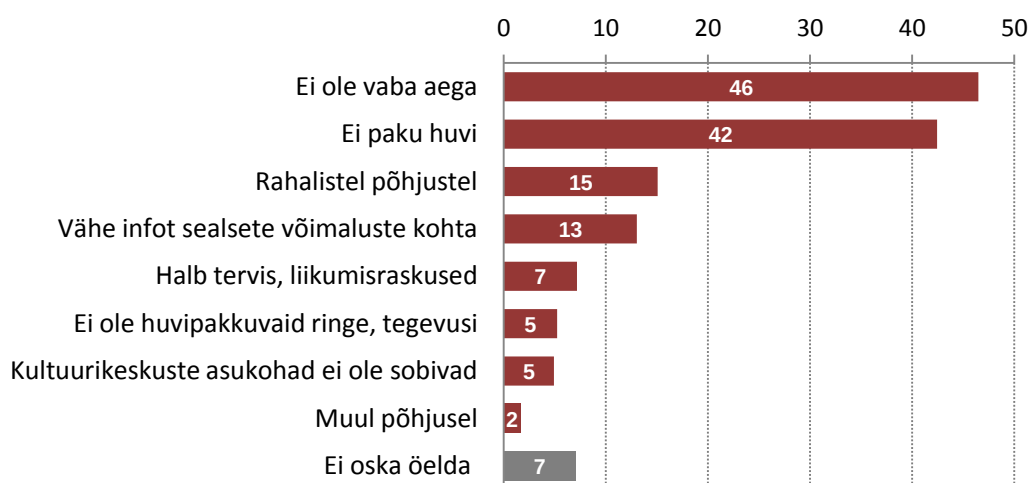
Joonis 69. Millistel põhjustel Te viimase 12 kuu jooksul Tallinna kultuurikeskusi või rahvamaju külastasite? (%); N = vastajad, kes on mõnd kultuurikeskust või rahvamaja külastanud



*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

**Muu: lapse huvi- või kooliüritus, sportimine, tööga seotud põhjused.

Joonis 70. Millistel põhjustel Te ei ole viimase 12 kuu jooksul Tallinna kultuurikeskusi või rahvamaju külastanud? (%); N = vastajad, kes ei ole ühtegi kultuurikeskust ega rahvamaja külastanud

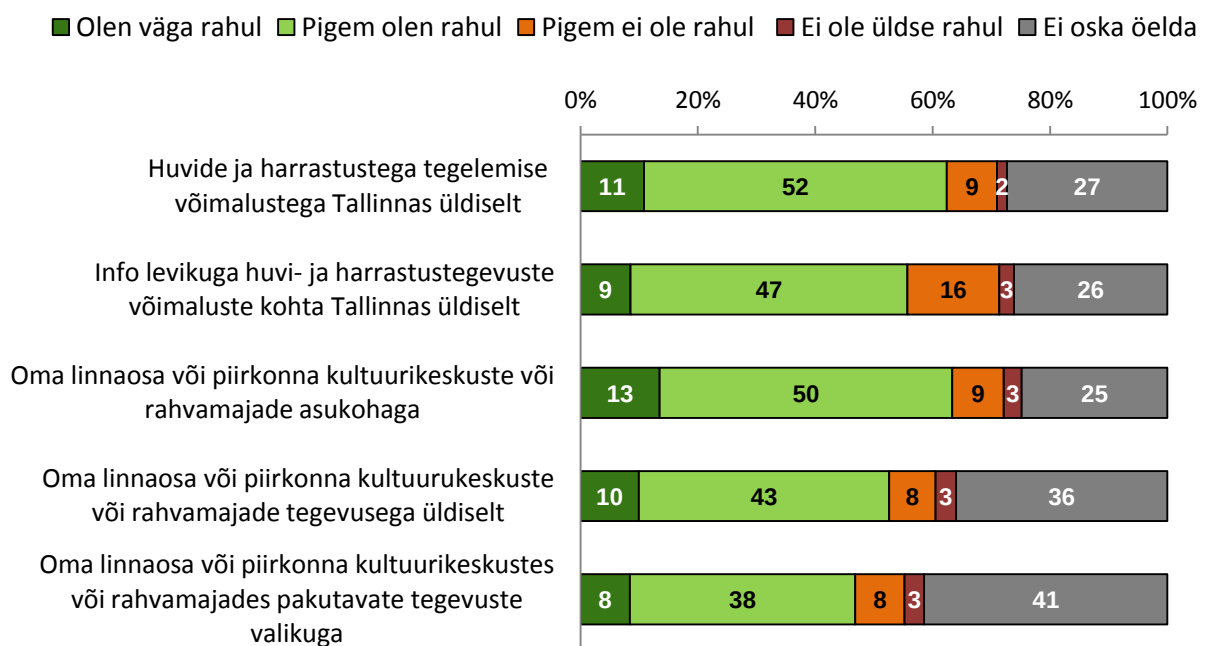


*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

**Muu: üksinda ei soovi minna, talvine libedus, ei pääse ratastooliga WC-sse, lähedase haigus jne.

Huvide ja harrastustega tegelemise võimalustega Tallinnas on üldiselt rahul 62% ning rahulolematud 10% linlastest (Joonis 71). Sellekohase info levikuga aga ollakse mõnevõrra vähem rahul (56%; rahulolematuid samas 18%). **Oma linnaosa või piirkonna kultuurikeskuste ja rahvamajade** asukohaga on rahul 63%, sealsete tegevustega üldiselt 53% ja pakutavate tegevuste valikuga 47% linlastest. Kohaliku kultuurikeskusega rahulolematute inimeste osakaal jääb vahemikku 11-12%. Kõikide hinnatavate valdkondade puhul hakkab silma, et paljud inimesed ei oska hinnangut anda. Üldiselt on muu rahvuse esindajad eestlastest veidi enam rahul oma linnaosa või piirkonna kultuurikeskusega ning 15-19-aastased on teistest rohkem rahul informatsiooni levimisega harrastustegevuste kohta.

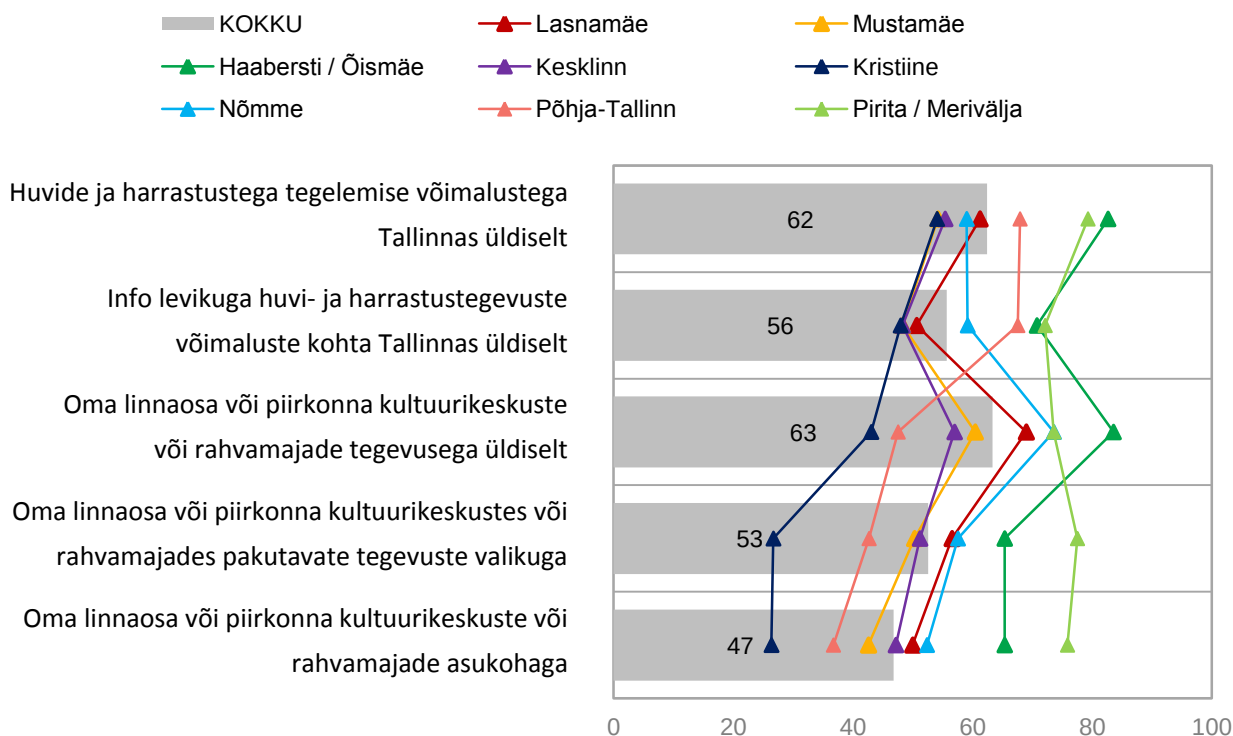
Joonis 71. Kuivõrd rahul Te olete kultuurivõimalustega? (%) ; N = kõik vastajad



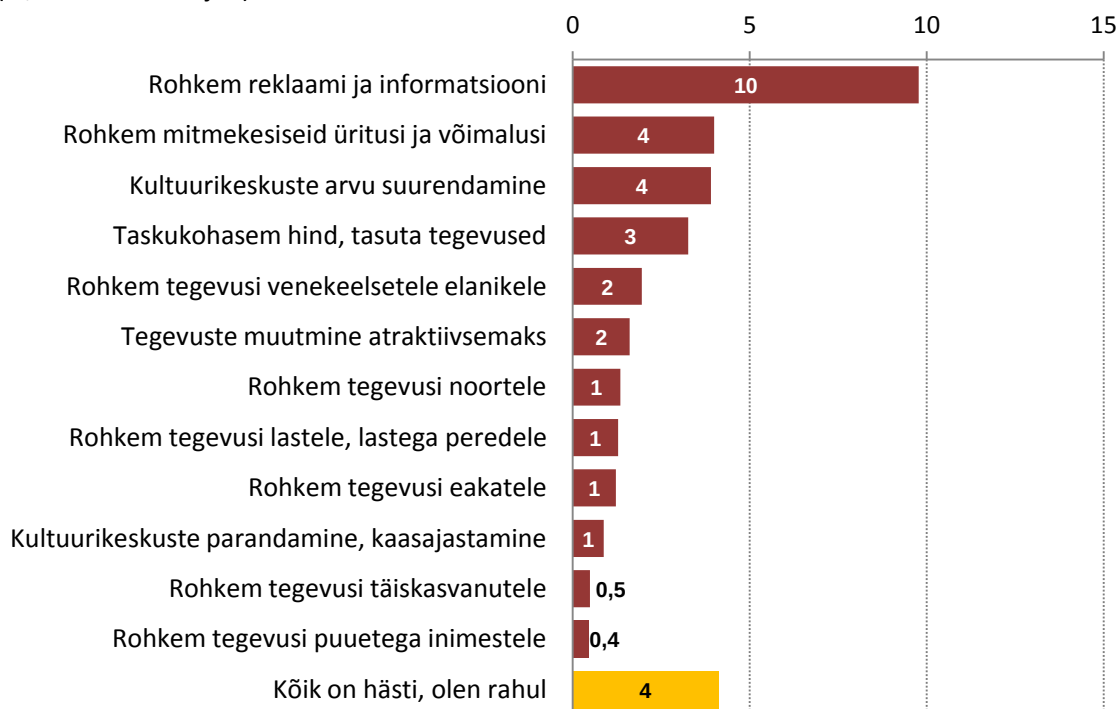
Linnaosade võrdluses on märgata, et Tallinnas üldiselt on huvi- ja harrastustegevuste võimaluste ja info levikuga enim rahul Haabersti, Pirit ja Põhja-Tallinna linnaosa elanikud, samas kui kõige rahulolematumad ollakse Mustamäel, Kristiines ja Kesklinnas (Joonis 72). Oma linnaosa või piirkonna kultuurikeskusega ja selle tegevusega rahulolijate osakaal on keskmisest kõrgem Haaberstis, Piritas, Nõmmel ja Lasnamäel, madalaim aga Kristiines ja Põhja-Tallinnas.

Uuringus osalejatest ainult 29% oskas teha ettepanekuid kultuuriasutuste tegevuse parandamiseks. Linlased tõid välja, et **pealinna kultuurikeskuste ja rahvamajade tegevust saaks paremaks muuta neid rohkem reklaamides, mitmekesisemaid ja taskukohasemaid üritusi pakkudes ning kultuurikeskuste arvu suurendades**, nii et igal linnaosal oleks oma kultuurikeskus (Joonis 73). Kultuurikeskuste arvu suurendamist soovivad eelkõige Kristiine linnaosa elanikud. Lisaks Kristiinele soovitati uusi kultuurikeskuseid ka Kopli ja Lasnamäe piirkonda. Kultuurikeskuste kaasajastamise ja parandamise kategoorias toodi konkreetselt välja Salme kultuurikeskus.

Joonis 72. Rahulolu kultuurivõimalustega Tallinna linnaosade võrdluses (%) vastajate osakaal, kes on väga rahul või pigem rahul)



Joonis 73. Ettepanekud Tallinna kultuurikeskuste ja rahvamajade tegevuse paremaks muutmiseks* (%) N = kõik vastajad)



*Jooniselt puuduvad kategooriad „ei oska öelda“ (67%) ja „muu ettepanek“ (3%).

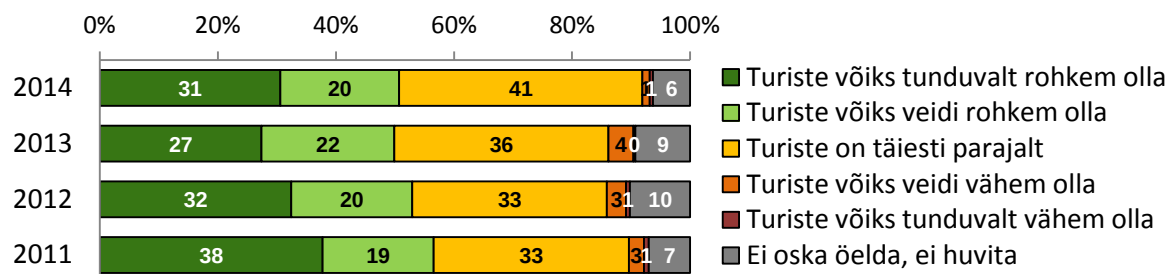
7. Turism

Viimane peatükk käsitleb turismivaldkonda, sealhulgas pealinlaste suhtumist turistidesse ja kodulinna külalislahkusesse ning teadlikkust linnapiletist Tallinn Card. Peatükis on tänavusi tulemusi võrreldud kolme varasema aastaga (2010, 2012, 2013).

7.1. Tallinna külalislahkus

Ligikaudu pooled pealinlased (51%) leiavad, et turistide hulk võiks Tallinnas suurem olla, 41% arvates on pealinnas turiste praegu parajalt ning 2% hinnangul liiga palju (Joonis 73). Vaadeldes linnaosasid eraldi, on turistide suhtes kõige vastuvõtlikumad Pirita elanikud: nendest 64% arvab, et turistid võiksid pealinna külastada sagedamini, ning ükski vastanutest ei leia, et turiste võiks Tallinnas vähem olla. Kõige vähem soovivad turistide hulga suurenemist Põhja-Tallinna elanikud (ainult 45% arvates võiks turiste linnas rohkem olla). Eestlased on üldiselt turistidele vastuvõtlikumad – 57% leiab, et turiste võiks pealinnas olla rohkem, samas kui muu rahvuse esindajatest on sama meelt 44%. Lisaks selgus uuringust, et kõrgharidusega pealinlased suhtuvad suurema tõenäosusega turistide hulka positiivsemalt (57% pooldab suuremat turistide arvu; samas kui keskhariduse omandanud tallinlaste hulgas on sama näitaja 50% ja põhiharidusega inimeste seas 41%).

Joonis 73. Kuidas Te suhtute turistide hulka Tallinnas? (%; N = kõik vastajad)



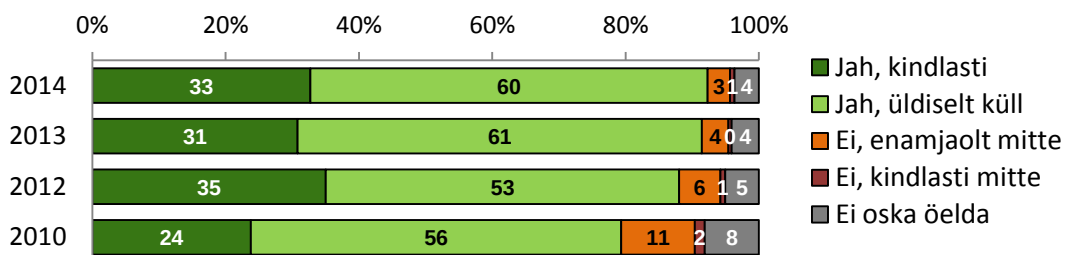
Selle aasta tulemusi eelnevate aastate uuringutega võrreldes selgub, et alates 2011. aastast kuni 2013. aastani on veidi langenud nende inimeste osakaal, kes leiavad, et turiste võiks pealinnas rohkem olla. Käesoleva aasta tulemused sarnanevad eelmise aasta uuringuga, kuid veidi on langenud nende tallinlaste osakaal, kes soovivad siin näha senisest vähem turiste. Kui 2011. ja 2012. aastal olid teiste rahvuste esindajad eestlastega võrreldes turistidele vastuvõtlikumad, siis kahe viimase aasta jooksul on see muutunud. Järk-järgult on vähenenud (63%-lt 44%-le) muu rahvuse esindajate osakaal, kes leiavad, et turiste võiks Tallinnas olla rohkem. Lisaks on jätkunud tendents, et mehed leiavad naistega võrreldes veidi sagedamini, et turiste võiks pealinnas enam olla.

92% tallinlastest hindab oma kodulinna külalislahkeks, vastupidisel arvamusel on vaid 4% inimestest (Joonis 74). Elanikke, kes ütlevad, et Tallinn on kindlasti külalislahke linn, esineb rohkem nooremate (kuni 29-aastaste) ja vanimate (üle 75-aastaste), eestlaste ning põhiharidusega pealinlaste seas. Käesoleva aasta hinnangud on sarnased kahe eelneva aasta uuringutega: 2013. aastal pidas Tallinna külalislahkeks 91% ja 2012. aastal 88% vastanutest.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

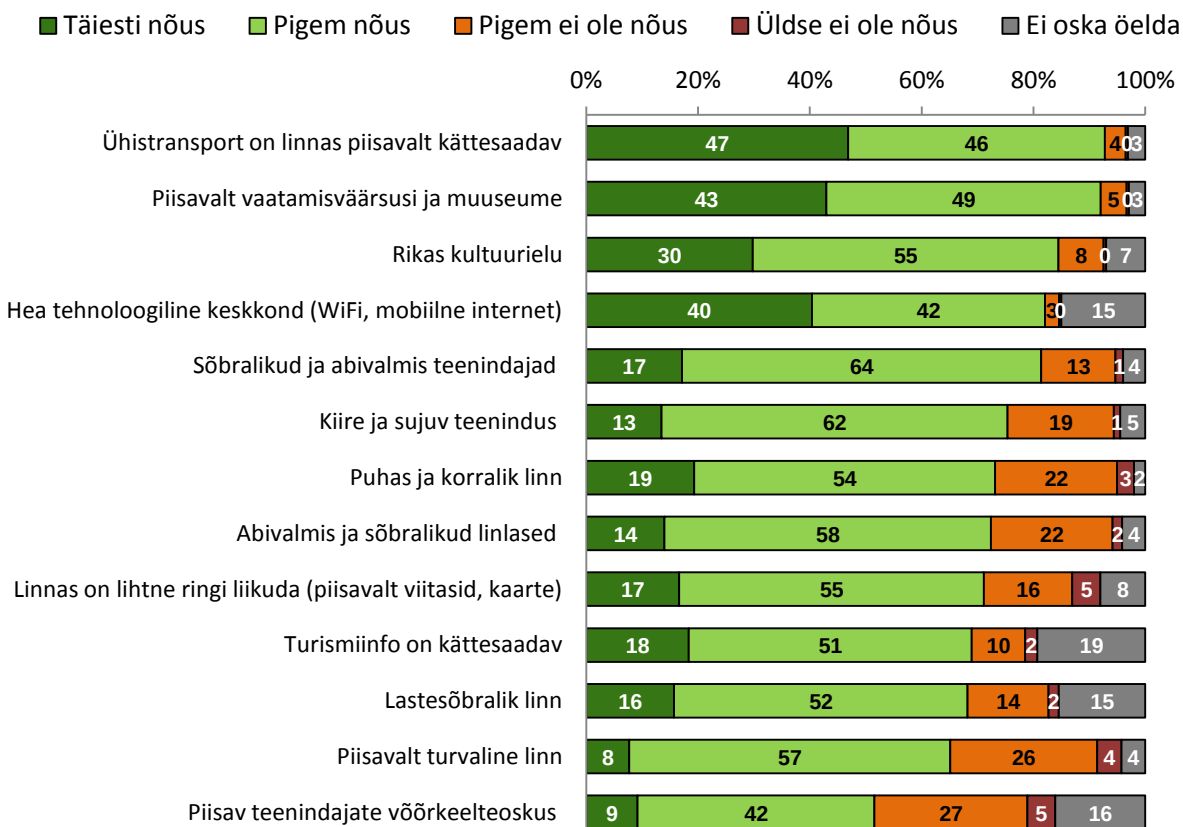
Tulemusi pikemas perspektiivis võrreldes on näha, et hinnangud Tallinna külalislahkusele on muutunud aasta-aastalt mõnevõrra positiivsemaks. 2011. aasta Tallinna rahulolu-uuringus külalislahkuse küsimust ei esitatud, kuid 2010. aastal, mil küsimus esmakordselt ankeeti lisati, pidas 79% pealinlastest kodulinna külalislahkeks ning vastupidisel arvamusel oli 13% vastanutest. Kui eestlaste hinnangud Tallinna külalislahkusele on viimase kolme aasta jooksul jäänud 90% kanti (2010. aastal 75%), siis teiste rahvuste esindajate hulgas on nelja aasta lõikes näha järk-järgulist positiivse hinnangu tõusu (2010. a 84%, 2014. a 95%).

Joonis 74. Kas Teie hinnangul on Tallinn külalislahke linn? (%; N = kõik vastajad)



Lisaks üldisele Tallinna külalislahkuse hindamisele paluti vastajail öelda oma arvamus erinevate Tallinnale antud hinnangute ja väidete kohta, mis hõlmasid näiteks nii Tallinna teenindussfääri, kultuuri kui liikluskorraldust (Joonis 75).

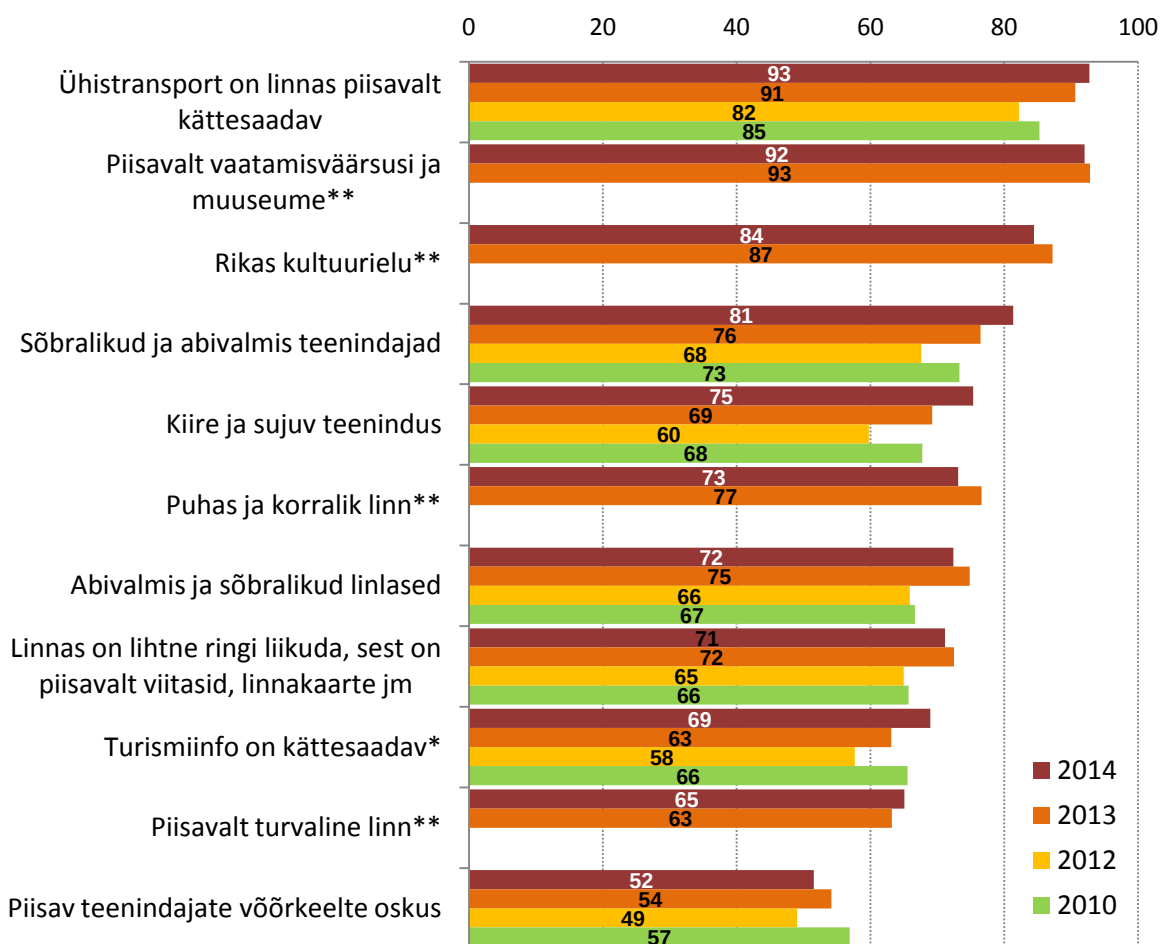
Joonis 75. Kui suurel või vähesel määral Teie oma kogemusele tuginedes iga Tallinnale antud hinnanguga nõustute? (%; N = kõik vastajad)



Kõige enam (93%) nõustutakse väitega, et **ühistransport on linnas piisavalt kättesaadav**, sellele järgnevad väited, mis näitavad **rahulolu vaatamisväärsuste ja muuseumite olemasoluga** (92%), **kultuurieluga** (84%) ja **tehnooloogilise keskkonnaga** (82%). Kõige vähem leiavad tallinlased, et teenindajate võõrkeeleoskus on piisav (52%) ja Tallinna on turvaline linn (65%). Muu rahvuse esindajad hindavad üldiselt Tallinna kohta käivaid väiteid eestlastest positiivsemalt. Suurimad erinevused on rahvuse lõikes neis väidetes, mille järgi Tallinn on lastesõbralik, puhas ja korras linn ning siin on lihtne ringi liikuda.

Viimaste aastate tulemusi omavahel võrreldes on märgata 2012. aasta üleüldist madalamat rahuolu ning väiksemat nõustujate osakaalu kõikide linna iseloomustavate väidetega (Joonis 76). Üldiselt ilmneb, et tallinlased on üha enam nõus sellega, et ühistransport on linnas kättesaadav, turismiinfo on kättesaadav, linnas on sõbralikud ja abivalmid teenindajad ning kiire ja sujuv teenindus. Käesolevat ja 2010. aastat omavahel võrreldes on näha, et suurenenud on ka nende osakaal, kelle arvates Tallinnas on abivalmid ja sõbralikud linlased ning siin on lihtne ringi liikuda. Ainsana on veidi langenud rahulolu teenindajate võõrkeeleoskusega.

Joonis 76. Tallinnale antud hinnangutega nõustumine. Aastate 2010-2014 võrdlus (%; vastajate osakaal, kes on väitega täiesti nõus või pigem nõus)



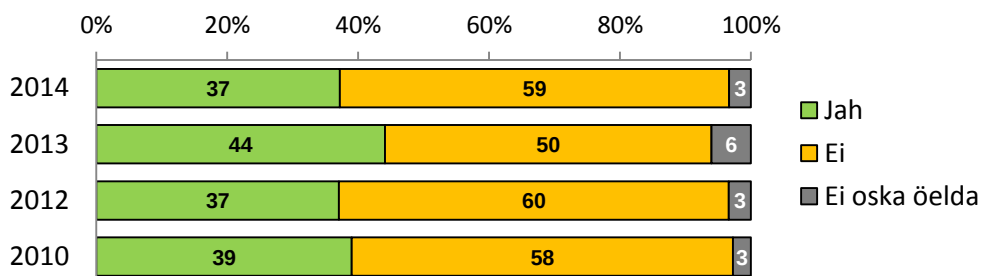
* Väite sõnastus oli aastatel 2010- 2013 praegusest veidi erinev, aga tulemused on võrreldavad (2010- 2013: *Piisavalt hea info kättesaadavus, teavitamine*).

** 2010. ja 2012. aasta uuringud ei sisaldanud seda kategooriat.

7.2. Teadlikkus Tallinn Card'ist ja selle kasutamine

Tallinn Card on linnapilet, mis võimaldab pileti omanikul tasuta käia linnaekskursioonil ja külastada linna olulisemaid vaatamisväärsusi, sõita nendesse sihtkohtadesse tasuta ühistranspordiga ning saada osa mitmetest muudest sarnastest pakkumistest. **2014. aasta seisuga on Tallinn Card'ist teadlik 37% linlastest (Joonis 77).** Teadlikkus on kõrgeim 15-19-aastaste (50%), muust rahvusest (42%), kõrgharidusega (43%), suurema sissetulekuga ning Haabersti linnaosas elavate (51%) inimeste hulgas. Kõige vähem on Tallinn Card'i olemasoluga aga kursis Pirita linnaosa elanikud (27%), üle 60-aastased (20%) ja põhiharidusega pealinlased (29%). Eelnevate aastatega võrreldes ei ole teadlikkus linnapiletist märkimisväärselt muutunud. Kui üldiselt on Tallinn Card'ist midagi kuulnud inimeste osakaal püsinud vahemikus 37-39%, siis eelmise aasta uuringu kohaselt oli see kõrgem (44%).

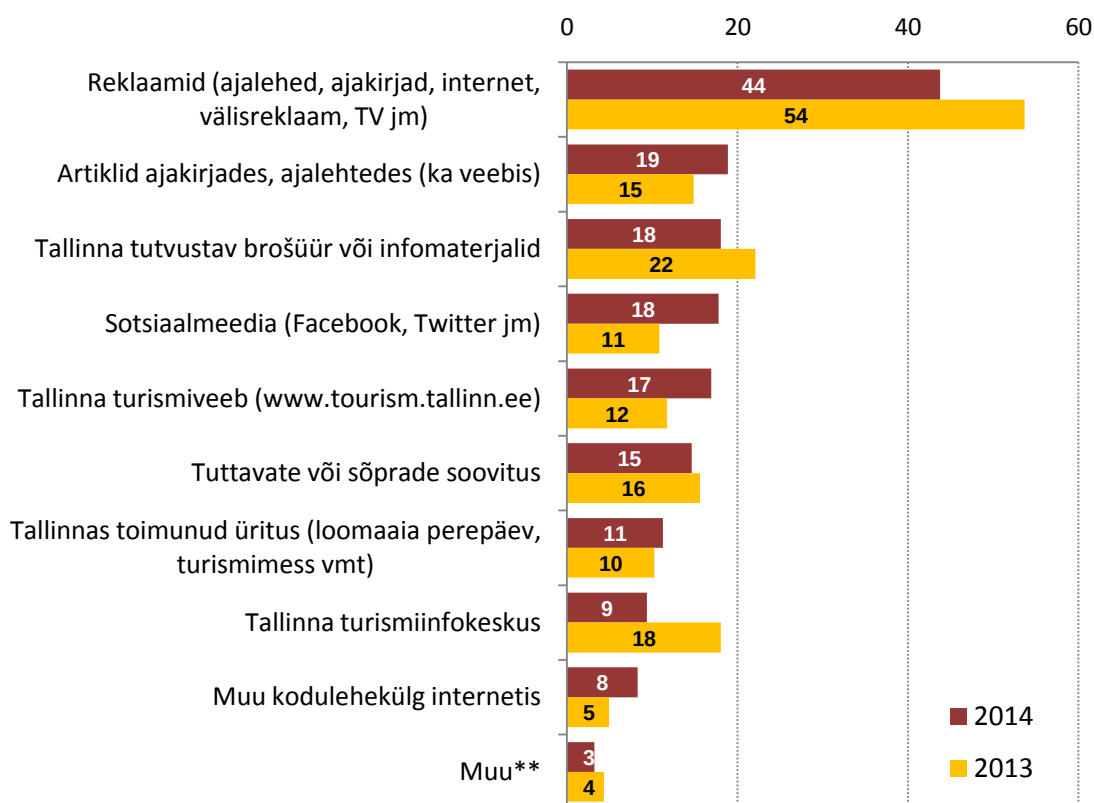
Joonis 77. Kas Te teate või olete midagi kuulnud Tallinn Card'ist? (%; N = kõik vastajad)



Tallinlased saavad infot Tallinn Card'i ja selle kasutusvõimaluste kohta peamiselt reklaamidest (44% nimetab neid ühe infoallikana) (Joonis 78). Lisaks on arvestatavaks infoallikaks erinevate väljaannete artiklid (19%), Tallinna tutvustavad brošüürid (18%), sotsiaalmeedia (18%) ja Tallinna turismiveeb (17%). Kõige vähem saadakse aga Tallinn Card'i puudutavat infot teistelt interneti kodulehekülgedelt (8%) ja Tallinna turismiinfokeskusest (9%). Selle aasta tulemusi eelmise aastaga võrreldes on märgata eelkõige sotsiaalmeedia ja Tallinna turismiveebi olulisuse kasvu ning reklaamide ja Tallinna turismiinfokeskuse olulisuse langust.

Tallinn Card'i tutvustavaid infoallikaid vanuse lõikes võrreldes selgub, et kõikides vanusegruppides on vaieldamatult suurimaks infoallikaks ajalehtedes, ajakirjades, internetis jm esitatav reklaam. Vanusegruppide lõikes kolme peamist info saamise allikat analüüside on näha, et üle 50-aastaste kolm levinuimat infoallikat on reklaamid, artiklid ajakirjades ja ajalehtedes ning Tallinna tutvustavad brošüürid või infomaterjalid, samas kui 15-29-aastastel on lisaks reklaamidele ja artiklitele olulise infoallikana välja toodud veel sotsiaalmeedia ning 30-39-aastastel Tallinna turismiveeb ning tuttavate ja sõprade soovitusel.

Joonis 78. Millistest nimetatud allikatest Te saite infot Tallinn Card'i ja selle kasutusvõimaluste kohta? (%); N = vastajad, kes teavad või on midagi kuulnud Tallinn Card'ist)



*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

**Muu: kool, töökoht, raadio, lennujaam, raamatupood, on teenindajana turistidel näinud, on ise müünud jne.

Tallinlastest, kes teavad või on midagi kuulnud Tallinn Card'ist, on seda kasutanud 10%, mis moodustab kogu elanikkonnast ligikaudu 4%. Muu rahvuse esindajate seas on kasutajaid veidi rohkem kui eestlaste hulgas. Kui varasemalt on Tallinn Card'i kasutajate osakaal vaikselt tõusnud, siis sel aastal on see eelnevate aastatega võrreldes hoopis langenud. 2010. aastal oli Tallinn Card'ist kuulnutest seda ka kasutanud 12%, 2012. aastal 15% ja 2013. aastal 18%. Kogu pealinna elanikkonna hulgas oli kasutajaid 2010. ja 2012. aastal ligi 5% ning 2013. aastal ligi 8%.

Linnakaardist teadlikel inimestel paluti hinnata Tallinn Card'i hinna ja kvaliteedi suhet 5-pallilisel skaalal (1 – kõige madalam hinne; 5 – kõige kõrgem hinne). **Tallinn Card'i hinna ja kvaliteedi suhet peegeldav hinne on aasta aastalt veidi tõusnud**: 2012. aastal andsid kasutajad linnapiletile keskmiseks hindeks 3,8 palli, 2013. aastal 4,0 palli ning 2014. aastaks on keskmine hinnang tõusnud 4,3 pallini.

KOKKUVÕTE

Sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll viis 2014. aasta sügiskul Tallinna Linnakantselei tellimisel läbi küsitluse, mille peamiseks eesmärgiks oli saada ülevaade pealinlaste hinnangutest erinevatele Tallinna linna avalikele teenustele. Uuringus osales 1501 vähemalt 15-aastast tallinlast. Võimaluse korral on tänavusi tulemusi võrreldud eelnevatel aastatel pealinlaste seas läbi viidud uuringute tulemustega.

Üldine rahulolu linna ja linnaosaga

- Tallinna kui elukeskkonnaga on rahul 92% ja oma linnaosa elukeskkonnaga 89% linlastest. Nii Tallinnaga tervikuna kui oma linnaosaga on kõige enam rahul Pirita elanikud, kõige madalam aga on rahulolu Lasnamäe elanike hulgas. Rahulolu Tallinnaga on aastate jooksul järgemööda tõusnud, aga oma linnaosa elukeskkonnale antavad hinnangud on püsinud üsna sarnastena.
- Erinevatest Tallinna linna valdkondadest hindavad pealinlased tänavu kõige kõrgemalt haljasalade ja parkide seisundit (59% hinnangul „väga hea“ või „hea“), ühistranspordi olukorda (56%) ning prügi koristamist ja prügikastide olemasolu (51%). Kõige madalamalt seevastu hinnatakse kesklinna parkimisvõimalusi (37% hinnangul „väga halb“ või „halb“), üldist lemmiklooma pidamise kultuuri (28%) ja sõiduteede olukorda (27%).
- Oma linnaosas on tallinlased enim rahul prügi äraveo ja prügikastide piisavusega (88% väga või pigem rahul), elamute ja muude hoonete välisilme (vastavalt 82% ja 85%), haljasalade ja parkide olukorraga (83%), liikluse olukorraga jalakäija seisukohast (83%) ning elamute lähiümbruse heakorraga (82%). Kõige vähem aga ollakse rahul kvartalisestest sõiduteedest olukorraga (rahulolematuid 59%).

Liikumine ja transport

- Kuigi 60% Tallinna leibkondadest omab autot, on tallinlaste peamiseks liikumisviisiks siiski ühistransport – 53% elanike jaoks on ühistransport selleks vahendiks, millega minnakse tööpäeval tööle, kooli või muusse peamisse sihtkohta. Autoga liikleb igapäevaselt umbes kolmandik (31%) pealinlastest. Jalgsi tööle või kooli minejaid on 14%; eeskätt leidub neid Kesklinna elanike seas.
- Viimasel ajal liikluskorralduses tehtud muudatused, mis annavad sõiduteedel eelise ühistranspordile, on 60% tallinlaste arvates avaldanud positiivset mõju Tallinna liiklusele, 57% arvates Tallinna elukeskkonnale ja 50% arvates inimese enda igapäevasele liikumisele.
- Ühistranspordiga liikumine on tallinlaste hinnangul pärast tasuta ühistranspordi kehtestamist mõnevõrra sagenenud. 74% pealinlastest kasutab Tallinna ühistransporti iganädalaselt. Keskmisest sagedasemad ühistranspordi kasutajad on naised, alla 20- ja üle 50-aastased, muust rahvusest, madalama hariduse ja madalama sissetulekuga inimesed.
- Kahel viimasel aastal on ühistranspordile antav tagasiside olnud varasemast märksa positiivsem. Pooled pealinlastest (49%) leiavad, et Tallinna ühistransport on aastaga paremaks muutunud. Sellele vaatamata on ligikaudu 2/3 inimestest täheldanud

ühistranspordiliikluse juures erinevaid probleeme. Suurimateks probleemideks peetakse sõidukite liiga suurt täituvust ja vähest puhtust.

- Ühiskaart on olemas 90% tallinlastest ning valdav osa (97%) neist on oma kaardi isikustanud. Ühiskaarti omavad ühistranspordi kasutajad üldjuhul valideerivad sõidukisse sisenemisel oma kaardi: 73% teeb seda enda sõnul alati ja 13% enamasti.

Avalikud linna teenused ja nende kasutusviisid

- Suur osa tallinlastest (74%) ei ole viimase aasta jooksul suhelnud Tallinna ametiasutustega ega kasutanud uuringus käsitletud linna otseseid teenuseid (sh erinevad registreerimis-toimingud ning lubade, toetuste jm taotlused).
- Sõltuvalt teenusest kasutavad tallinlased ametiasutustega suhtlemiseks erinevaid kanaleid: internetti kasutatakse kõige enam parkimisloa ning lapse kooli- ja huviringi koha taotlemisel, ametiasutuses kohapeal suhtlemine aga domineerib eakatele või puuetega inimestele mõeldud toetuste ja ravihüvitiste taotlemisel ning perekonnaseisutoimingute teostamisel.
- Tallinlaste arvates peaks linn (eelis)arendama elanike teenindamist nii telefoni teel, ametiasutustes ja teenindusbüroodes kohapeal kui ka internetis. Mida vanemate inimestega on tegemist, seda rohkem eelistavad nad Tallinna teenuseid kasutades ametiasutuses kohapeal või telefoni teel suhtlemist ning seda vähem leidub e-teenuste soosijaid.
- Tallinna e-teenustest tuuakse kõige sagedamini positiivse näitena välja ühistranspordialaseid teenuseid, nt sõiduplaneerijat ja piletisüsteemi, riigiasutuste teenustest tuludeklaratsiooni esitamise võimalust Maksu- ja Tolliameti kodulehel ning erafirmade teenustest e-makseid ja muid internetipanga teenuseid.

Infotehnoloogilised võimalused ja interneti kasutamine

- Linlaste infotehnoloogilised võimalused on üsna mitmekesised: 60% on võimalik kasutada sülearvutit, 49% nutitelefonit, 45% kodus olevat lauaarvutit, 37% tööl olevat lauaarvutit ja 23% tahvelarvutit. Ühtki nimetatud seadmetest ei ole võimalik kasutada 16% inimestest.
- Tallinlastest 83% kasutab internetti, sealhulgas 71% käib internetis praktiliselt iga päev. Interneti kasutamisharjumused on väga tugevalt seotud inimese vanusega: alla 50-aastaste seas on internetti mittekasutavaid inimesi vaid 2-3%, aga 74-aastaste ja vanemate hulgas koguni 66%.
- Internetis enda isiku tuvastamiseks kasutatakse peamiselt ID-kaarti (63% interneti-kasutajatest on seda autentimisvõimalust aasta jooksul kasutanud) ja panga PIN kalkulaatorit või paroolikaarti (60%).
- Valdavalt avalikes kohtades asuvaid Tallinna linna tasuta WiFi võrke kasutatakse üsna harva. Internetikasutajatest 62% ei kasuta neid üldse ja ka ülejäänute jaoks on tegemist pigem harva kui regulaarse tegevusega.

Ülevaade erinevatest infokanalitest

- Tallinna linna avalike teenuste kohta saadakse informatsiooni eelkõige üleriigilisest televisioonist ja raadiost (80% pealinlastest mainib neid ühe infoallikana) ning oma lähedaste käest (sõpradelt ja tuttavatelt 81%, pereliikmetelt 74%). Eelistuste osas selgus uuringust, et tallinlased sooviksid linna teenuste kohta infot saada eelkõige Tallinna kodulehelt, üleriigilisest raadiost ja/või televisioonist ning pealinna ja oma linnaosa ajalehest.
- Tallinna veebilehte tallinn.ee on aasta jooksul külastanud 59% pealinlastest, mida on veidi rohkem kui eelnevatel aastatel. Peamiselt otsitakse linna veebilehelt teavet ühistranspordi, kultuuri ja meelelahutuse, linna uudiste ning aadresside kohta. 74% veebilehte külastanutest leiab, et seal on infot piisavalt ja seda on kerge leida. Veebilehelt infot otsides on menüü kasutamine sagedamini levinud kui märksõna sisestamine otsingu väljale.
- Tallinna veebilehel olevast arvete ja teavituste iseteenindusportaalist on teadlik 27% ning seda on kasutanud 9% tallinlastest. Valdavalt on sellest teadlikud need linlased, kes on kasutanud mõnd sellist Tallinna linna tasulist teenust, mille eest nad on arve alusel tasunud.
- Nutiseadmete jaoks mõeldud Tallinna veebilehte m.tallinn.ee on viimase aasta jooksul kasutanud 11% pealinlastest. Valdavalt kasutatakse seda lehte sõiduplaani vaatamiseks. Kui Tallinna uudiste lugemiseks oleks olemas spetsiaalne nutiseadme rakendus, siis rohkem kui pooled (57%) m.tallinn.ee praegused kasutajad hakkaksid seda enda sõnul kasutama.
- Interneti kasutajatest 83% kasutab ühtlasi regulaarselt ehk iganädalaselt ka mõnda sotsiaalmeedia kanalit või rakendust. Valdavalt on tegemist kas Facebook'i, Youtube'i või Google+'iga. Tallinna kohta soovitakse sotsiaalmeediast kõige enam saada vaba aja veetmise võimaluste, ühistranspordi ja oma linnaosa või asumis kohta käivat teavet.
- Tallinna Televisiooni on viimase kuu aja jooksul vaadanud vähemalt kord nädalas 38% linlastest. Umbes sama paljud (41%) ei ole seda aga viimase kuu jooksul üldse vaadanud. Tallinna Televisiooni vaadatavus on keskmisest kõrgem üle 50-aastaste tallinlaste hulgas.
- Vabaduse väljaku ekraanil näidatut on märganud 43% tallinlastest, eelkõige on seal tähele pandud ilmateadet ja reklaami.

Vaba aja veetmine

- Vaba aja veetmise võimaluste kohta saadakse kõige rohkem infot sõpradelt ja tuttavatelt (91%) ning televisioonist (78%). Peamiselt otsitakse infot selliste vaba aja veetmise võimaluste kohta nagu kontserdid, kino ja teatrietendused.
- Veebilehte www.kuhuminna.tallinn.ee on viimase 12 kuu jooksul külastanud neljandik (26%) tallinlastest. Neist 83% arvab, et kultuuriportaalist on huvipakkuvat infot lihtne leida, ning 77% peab sealset sündmuste ja tegevuse valikut piisavaks.
- Huvide ja harrastustega tegelemise võimalustega Tallinnas on üldiselt rahul 62%, sellekohase info levikuga 56%, oma linnaosa või piirkonna kultuurikeskuste ja rahvamajade asukohaga 63% ning seal pakutavate tegevuste valikuga 47% linlastest. Nii üldiste võimaluste, info leviku kui oma kohaliku kultuurikeskusega on kõige rohkem rahul Pirita ja Haabersti elanikud.

Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2014

- Kultuurikeskustest ja rahvamajadest teatakse kõige enam Vene Kultuurikeskust (71%), Kultuurikeskust Lindakivi ja Tallinna Salme Kultuurikeskust (kumbagi 62%). Viimase 12 kuu jooksul on mõnd Tallinna kultuurikeskust või rahvamaja külastanud ligi pooled linlased (54%). Peamiselt käiakse seal kultuuriüritusi külastamas.
- Uuringus osalejate hinnangul saaks pealinna kultuurikeskuste ja rahvamajade tegevust paremaks muuta neid rohkem reklaamides, mitmekesisemaid ja taskukohasemaid üritusi pakkudes ning kultuurikeskuste arvu suurendades.

Turism

- 92% elanikest peab Tallinna külalislahkeks linnaks. Hinnangud linna külalislahkusele on aasta-aastalt mõnevõrra positiivsemaks muutunud (2010. aastal oli sama meelt 79%). Ligikaudu pooled pealinlased leiavad, et turistide hulk võiks olla Tallinnas senisest suurem.
- Turismivaldkonda täpsemalt hinnates peavad tallinlased siinseteks tugevamateks külgedeks kättesaadavat ühistransporti, vaatamisväärsuste ja muuseumite valikut, rikast kultuurielu ning head tehnoloogilist keskkonda. Kõige enam kriitikat aga pälvivad teenindajate napp võõrkeeleskus ja linna vähene turvalisus.
- Linnapiletist Tallinn Card on kuulnud 37% pealinlastest ning teadlikest inimestest 10% on seda ka ise kasutanud. Tallinn Card'i ja selle kasutusvõimaluste kohta on eelkõige kuulnud ajalehtedes, ajakirjades, internetis jm esitatavast reklaamist.