

TALLINNA AVALIKE TEENUSTE TEEMALINE TELEFONIKÜSITLUS

Küsitlus 15+ elanikkonna seas

Turu-uuringute AS

Oktoober/November 2017

Pärnu mnt 102, 11312
Tallinn
Tel 585 29 700
post@туру-uuringute.ee
www.turu-uuringute.eu

Turu-uuringute AS

Sisukord

KOKKUVÕTE	3
SISSEJUHATUS.....	5
1.1 Valim	5
1.2 Küsitlustöö.....	5
1.3 Andmetöötlus.....	6
2 Vastanute struktuur.....	8
UURINGU TULEMUSED.....	10
1 Tallinna Linnavolikogu	10
1.1 Kursisolu Tallinna Linnavolikogu tegevusega	10
1.2 Infoallikad volikogu töö kohta.....	11
1.3 Suhtlemine linnavolikogu liikmetega	14
1.4 Pöördumine linnavõimu poole.....	17
2 Loomade varjupaik	18
3 Munitsipaalpolitsei.....	21
3.1 Informeeritus munitsipaalpolitsei tegevusest	21
3.2 Kokkupuude ja rahulolu munitsipaalpolitsei tööga	22
4 Infotehnoloogia vahendite kasutamine	24
4.1 Interneti kasutamise sagedus.....	24
4.2 Infotehnoloogilised seadmed	26
4.3 Väljaspool kodu kasutatavad internetiühendused	27
4.4 Audentimisvõimaluste kasutamine	29
5 Turism	30
5.1 Suhtumine Tallinnasse, kui turismilinna	30
5.2 Hinnang Tallinna külalislahkusele.....	32
5.3 Tallinn Card'i tuntus	37
5.4 Infoallikad Tallinn Card'i kohta	38
5.5 Tallinn Card'i kasutamine ja rahulolu	40
LISA 1. UURINGU ANKEET	43

KOKKUVÕTE

Uuring tallinlaste seas viidi Turu-uuringute AS poolt läbi 27.oktoobrist kuni 24.novembrini 2017. Uuringu peamised tulemused olid järgnevad:

Tallinna Linnavolikogu tegevusega on kursis 31% linnaelanikest. Valdav osa elanikest siiski teemaga kursis ei ole (68%). Võrreldes aastaga 2012 on tulemus märgatavalt paranenud – siis oli kursisolevate elanike osakaal 13%.

Kõige olulisemaks infoallikaks volikogu töö kohta on elanikele üleriigiline meedia, kust on infot saanud 79%. Pea kolmandik elanikest on infot saanud ka ajalehest Pealinn/Stolitsa ning oma linnaosa ajalehest. Tallinna televisioonist on volikogu töö kohta infot saanud 20% ning internetist 17% vastanutest. Ise on volikogu saalis istungit külastanud vaid 1% elanikest.

Ka edaspidi soovitakse infot volikogus toimuvast saada kõige sagedamini üleriigilisest meediast (71%), teisele kohale reastus internet (34%), millele järgnevad ajaleht Pealinn ja oma linnaosa ajaleht. Istungite protokollide ja pressiteadete vastu tunneb huvi 9% ning reaajas ülekannete vastu 6% vastanutest. Võrreldes aastaga 2011 on suurenenud elanike eelistus saada infot üleriigilisest meediast ning vähenenud ajalehtede ja Tallinna televisiooni osakaalud.

Mõne linnavolikogu liikmega on viimase kahe aasta jooksul suhelnud 14% linnaelanikest. Võrreldes aastaga 2012 on ka siin tulemus märgatavalt paranenud – tollal oli suhelnud vaid 3% linnaelanikest. Kõige sagedamini nimetati Mihhail Kõlvartit (10 korral), seejärel Kalev Kallot (6), Taavi Aasa ja Raimond Kaljulaidi (võrdselt 5 korral). Vastustest selgus, et lisaks volikogu liikmetele nimetati siin ka mõningaid linnavalitsuse liikmeid ning linnaosade juhte. Taoline tulemus näitab, et kõik inimesed ei erista seadusandlikku ja täitesaatvat võimu.

Alates 2016 suvest tegeleb hulkuvate loomade püüdmise ja hoidmisega Tallinnas uus munitsipaalvarjupaik Paljassaares. Antud uuendusega on kursis pea pooled linnaelanikud (48%). Selgub, et kõige paremini on uue varjupaigaga kursis vanuserühma 60-74a. esindajad, keskmisest vähem aga kahe noorema rühma esindajad (vanuses 15-39a.).

Munitsipaalpolitsei tegevusega on hästi või väga hästi kursis 38% linnaelanikest. Võrreldes eelmise uuringuga aastal 2008 on elanike kursisolu oluliselt paranenud – tollal oli munitsipaalpolitsei tööga kursis vaid 23% elanikest. Kokkupuuteid MUPO-ga omab 25 % linnaelanikest. Võrreldes aastaga 2008 on elanikel kokkupuuteid munitsipaalpolitseiga olnud märgatavalt sagedamini – siis omas neid 11% elanikest.

MUPO tööga on rahule on jäänud 65% vastanutest, sh 25% jäi väga rahule. Rahulolematuid on seevastu 33%, sh täiesti rahulolematu 17%. Võrreldes eelmise uuringuga aastal 2008 on rahulolu Tallinna munitsipaalpolitseiga mõnevõrra vähenenud ja rahulolematu suurenenud.

Infotehnoloogia valdkonnas selgus, et 81% linnaelanikest kasutab internetti praktiliselt igapäevaselt. Neid, kes kasutavad seda vähemalt kord nädalas, on 6%, vähemalt kord kuus kasutab 1% ja 11% ei kasuta üldse. Võrreldes eelmise uuringuga olulist muutust toimunud ei ole, kuid kuue aasta jooksul on interneti kasutussagedus pidevalt suurenenud ning mittekasutajate osakaal vähenenud.

Kõige sagedamini on Tallinna elanikel olemas nutitelefon (76%), seejärel sülearvuti (74%), lauaarvuti kodus (56%) ja lauaarvuti tööl (42%). Tahvelarvutit saab kasutada 40% elanikest ning vähemalt ühte seadet saab kasutada 90% elanikest. Võrreldes eelmise uuringuga käesoleval aastal suurt muutust kasutatavates seadmetes toimunud ei ole, vaid nutitelefone on nüüd hangitud mõnevõrra rohkem. Kokkuvõttes võib öelda, et linnaelanikud on infotehnoloogiliste seadmetega hästi varustatud.

Internetiühenduse liikide suhtes selgus, et sülearvuti ja tahvelarvuti puhul osutus enamkasutatavaks ühenduseks väljaspool kodu Wifi (vast. 47 ja 48%), nutitelefoni kasutatakse oodatult valdavalt SIM-kaarti (78%).

Sülearvuti puhul kasutab 22% vastanutest nutitelefoni modemit ning 13% netipulka. Tahvelarvutile saab aga internetiühenduse SIM-kaardiga 24% ning nutitelefoni modemit kasutab 13%. Võrreldes eelmise uuringuga on nüüd Wifi kasutamine sagenenud nii tahvelarvutite kui ka sülearvutite puhul. Nutitelefoni puhul on aga suurenenud SIM-kaartide kasutamine.

Selgus, et linnaelanikud on uhked Tallinna, kui turismilinna üle – tervelt 57% nõustus esitatud väitega täielikult ja 39% nõustus samuti.

Kokku 90% elanikest on ka nõus, et linn on külalislahke, sh 42% hinnangul on see kindlasti nii. Vastajaid, kelle arvates linn aga enamjaolt külalislahke ei ole, oli 5%. Võrreldes aastaga 2011 on tulemus paranenud kokku 10% võrra.

Tallinna, kui turismilinna mainekomponentidest hindavad linnaelanikud kõige kõrgemalt ühistranspordi head kättesaadavust, seejärel vaatamisväärsuste piisavust, rikast kultuurielu ning head tehnoloogilist keskkonda. Kõik nimetatud omadused pälvisid vähemalt 88% vastajate positiivse hinnangu. Üldiselt hinnati kõrgelt ka ülejäänud tegureid.

Võrreldes tulemusi eelmiste uuringute tulemustega näeme võrreldes aastaga 2010 toimunud pidevat tulemuste paranemise trendi. Hinnatud 15 mainetegurist kuue puhul on tulemuse paranemine jätkunud ka käesoleval aastal. Ülejäänud tegurite puhul on tulemused samal tasemel eelmise uuringuga. Kõige enam on võrreldes eelmise uuringuga paranenud vastajate hinnangud teeninduse sujuvusele ja kiirusele (6% võrra), linnas liikumise lihtsusele (5% võrra) ning linna turvalisusele (5% võrra).

Uuringust selgus, et Tallinn Card'ist on kuulnud pooled linnaelanikud, kuid 49% seda ei tea. Tulemus on sisuliselt samal tasemel, mis see oli eelmise uuringu ajal aastal 2016.

Peamiselt on linnaelanikud Tallinn Card'i kohta infot saanud välireklaami kaudu ning ühistranspordis või selle peatustes olevatelt plakatitelt (36%). Teisena on infot saanud artiklitest (25%), seejärel Tallinna turismiveebist või internetilehelt: tallinncard.ee (21%).

Kaarti on kasutanud 8% linnaelanikest. Peamiseks mittekasutamise põhjuseks toodi ka sel aastal spontaanselt seda, et kaardi kasutamiseks puudub vajadus. Uuringust selgus, et Tallinn Card'i võimaluste osas valitseb mõningane infopuudus.

SISSEJUHATUS

Käesolev uuringuaruanne on koostatud Turu-uuringute AS-i poolt 27. oktoobrist kuni 24.novembrini 2017 läbi viidud uuringu tulemuste põhjal. Aruanne esitatakse Tallinna Linnakantseleile.

Küsitlusuuringu eesmärgiks oli anda ülevaade Tallinna elanike teadlikkusest Tallinnaga seotud aktuaalsetest teemadest ning rahulolust linna poolt pakutavate avalike teenustega. Uuring hõlmas järgnevaid teemasid:

- Kursisolu ja ootused linnavolikogu tööle;
- Informeeritus ja rahulolu Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusega;
- Infotehnoloogiliste vahendite kättesaadavus ning interneti kasutamine;
- Teadlikkus ja rahulolu uue loomade varjupaigaga
- Suhtumine turistide hulka Tallinnas, Tallinna kui turismisihtkoha kuvand pealinlaste silmis;
- Tallinn Card'i tuntus, kasutamine ning kasutajate rahulolu;

Ajaliste võrdlusandmete olemasolu korral teostati võrdlused varasemate samalaadsete küsitlusuuringute (läbi viidud aastatel 2008-2016) tulemustega, selgitamaks, kuidas on elanike teadlikkus aktuaalsetest teemadest ning rahulolu avalike teenustega ajas muutunud. Varasemate uuringute raportid on leitavad Tallinna uuringute infosüsteemist aadressilt: <http://uuringud.tallinnlv.ee>

Uuringu aruanne koosneb uuringu sissejuhatusest, põhitulemustest ja kokkuvõttest nii teksti kui joonistena. Lisas on toodud eestikeelne küsitlusankeet.

1.1 Valim

Uuringu üldkogumi moodustasid vähemalt 15-aastased Tallinna registreeritud elanikud. Rahvastikuregistri andmetel oli üldkogumi suurus 1.oktoobri 2016 seisuga 371 538 inimest. Uuringu valimi suurus on 800 vastajat. Tulemuse laiendamisel üldkogumine (vähemalt 15-aastased Tallinna registreeritud elanikud) tekkida võiva maksimaalse valimivea suurus jääb 95%-lisel usaldusnivool 3,46% piiresse.

Valimi mudeli aluseks olid Rahvastikuregistri andmed üldkogumi jaotumise kohta. Valimi moodustamisel seati eesmärgiks küsitleda igas linnaosas vähemalt 70 vastajat, vähendades proportsionaalselt suuremate linnaosade vastajate arvu. Tulemuste esitamisel kõigi pealinlaste kohta kaaluti andmed vastavusse linnaosade tegeliku elanike arvuga.

1.2 Küsitlustöö

Andmekogumine viidi läbi telefoniküsitlusena Turu-uuringute AS telefoniküsitluskeskuses. Telefoninumbrite andmebaas telliti rahvastikuregistrilt. Kontaktibaas koostati stratifitseeritud juhuvalikuga elanike seast (valimi kihid moodustati linnaosa lõikes, arvestades soo ja vanuserühma parameetreid).

Küsitlus toimus õhtusel ajal. Vastaja valikul rakendati kvoote, mis seati linnaosa, soo, vanuserühma ning rahvuse järgi. Intervjuud viidi läbi kas eesti või vene keeles lähtuvalt vastaja eelistusest.

Küsitlusankeedi koostas Tallinna Linnakantselei, Turu-uuringute AS-il oli siinjuures konsulteeriv roll. Enne küsitlustöö algust andsid mõlemad pooled ankeedile oma heakskiidu.

Küsitlusankeet on esitatud aruande lisas 1.

Küsitlustöö läbiviimises osales 10 küsitajat. Ülevaade küsitlustööst:

Kirjeldus

Number ei vasta, pidevalt kinnine toon, faks või automaatvastaja 639

Keelduti vastamast 614

Vale telefoninumber 124

Muu mittetoimimise põhjus 16

Väljaspool sihtgruppi (kvoot on täis, vastaja vanus või elukoht vanus ei sobi)233

Läbiviidud intervjuusid kokku 821

Kasutatud numbreid kokku 2449

1.3 Andmetöötlus

Uuringutulemuste töötamiseks kasutati andmetöötluspaketti SPSS for Windows 22.0. Pärast küsitluse lõppemist võrreldi küsitletute jagunemist soo, vanuse, rahvuse ning elukoha (linnaosa) alusel valimis ettenähtuga ja teostati andmete kaalumise teoreetilise mudeliga vastavaks. Kaalumata ja kaalutud valimite profiilid ning üldkogumi struktuur (kaalumise aluseks võetud mudel) on esitatud tabelis 1.

Kaalumise käigus suurendati valimis mõnevõrra meeste, alla 30-aastaste, mitte-eestlaste ning suuremate linnaosade elanike osatähtsust (linnaosade lõikes oli valim moodustatud teadlikult ebaproportsionaalsena, tagamaks piisavat arvu vastajaid ka väiksemate linnaosade kohta üldistuste tegemiseks). Täpsem kaalutud valimi profiil on esitatud joonistel 1 ja 2.

Aruande tekstis on esile toodud rühmadevahelised erinevused, mis on usaldusnivool 95% statistiliselt olulised. Juhul, kui andmed ei võimaldanud kinnitada erinevuste statistilist olulisust, pole võrdlusi tekstis esitatud.

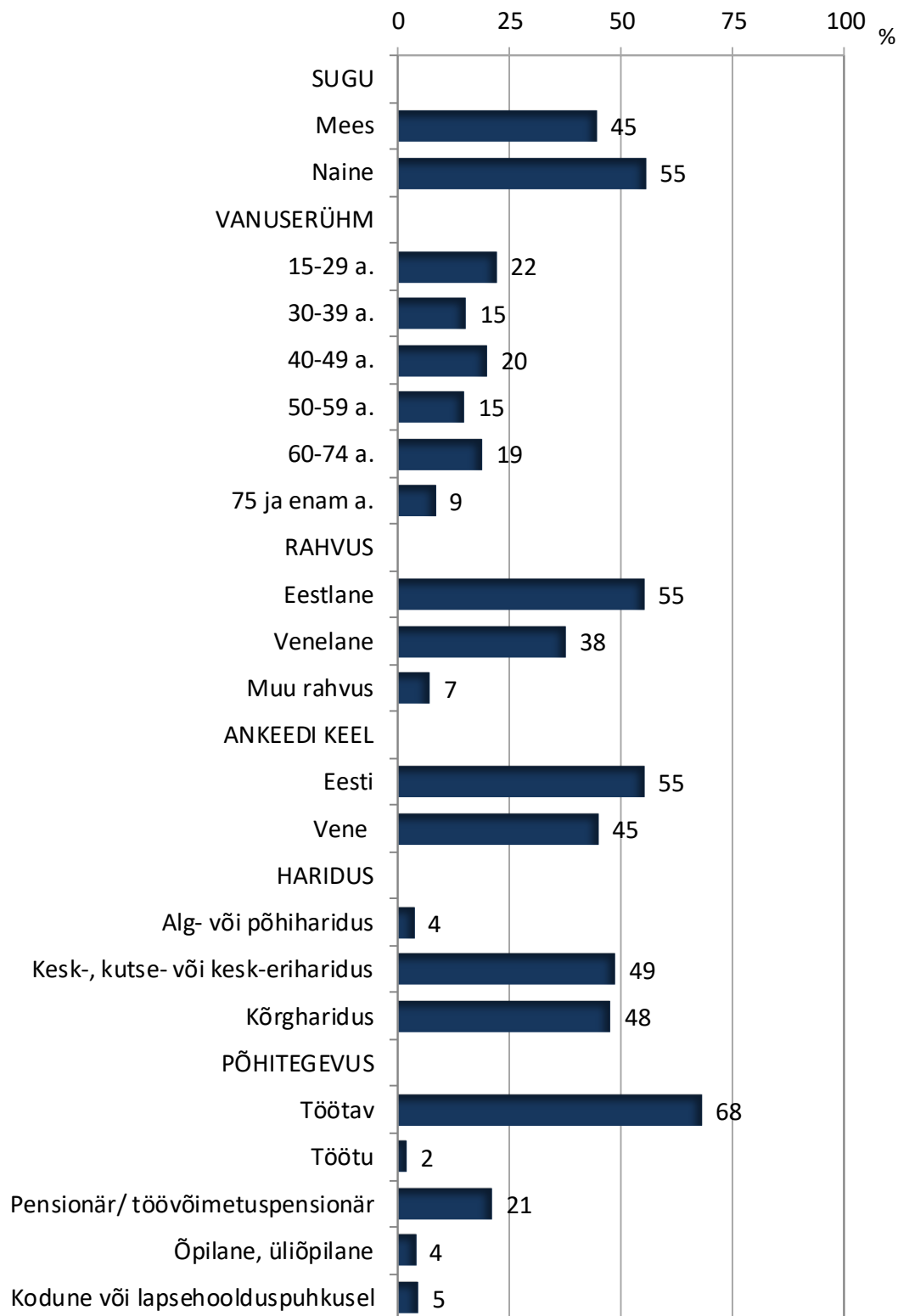
Aruande joonistel on sinise kastikesega tähistatud üldkogumi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus, punase kastikesega aga üldkogumi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus 95% usaldusnivool.

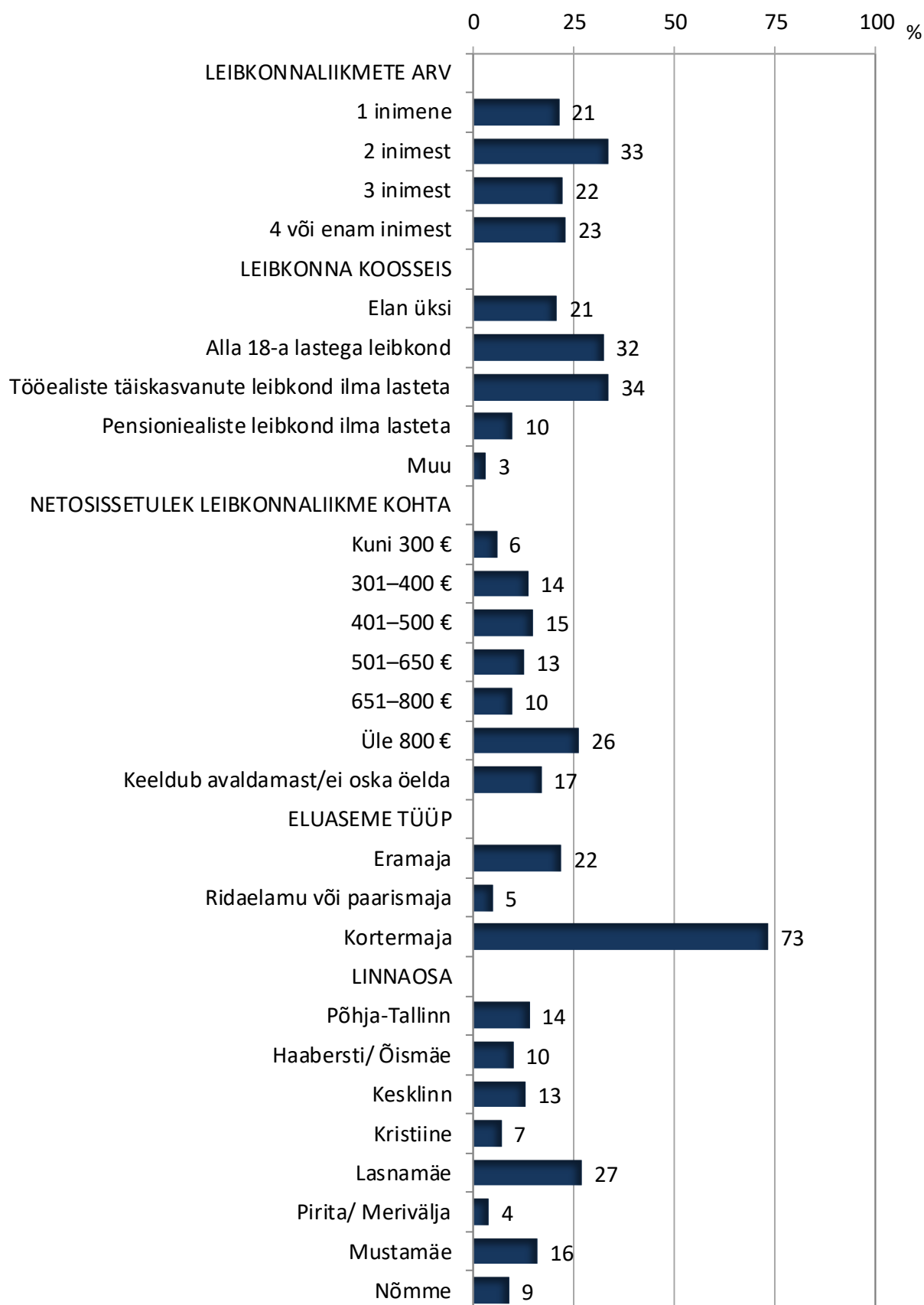
Tabel 1. Kaalutud ja kaalumata valim (%)

	Kaalumata valim (%)	Kaalutud valim (%)
SUGU		
Mees	37	44
Naine	63	56
VANUS		
15-29a.	16	22
30-49a	37	35
50-64a	24	22
65+	24	21
RAHVUS		
Eestlane	60	53
Muu	40	47
LINNAOSA		
Põhja-Tallinn	12	14
Haabersti	11	10
Kesklinn	10	13
Kristiine	11	7
Lasnamäe	21	27
Pirita	11	4
Mustamäe	11	16
Nõmme	14	9

2 Vastanute struktuur

Joonis 1. Vastanute struktuur, n=821



Joonis 2. Vastanute struktuur, n=821

UURINGU TULEMUSED

1 Tallinna Linnavolikogu

Esimese teemana vaadeldi uuringus elanike informeeritust Tallinna Linnavolikogu tööst, samuti käsitleti seniseid ja soovitud infokanaleid volikogu tööga kursisolemiseks.

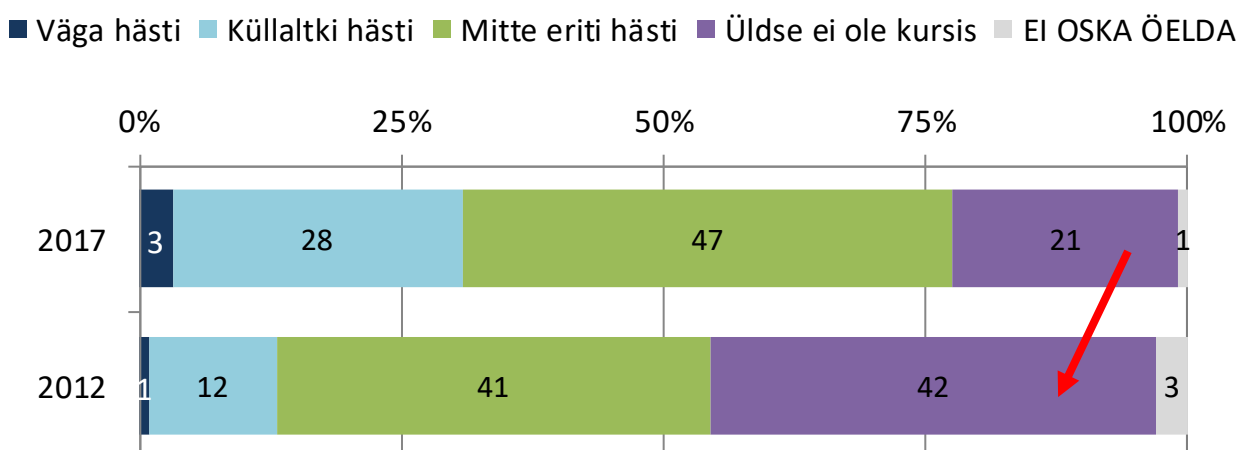
1.1 Kursisolu Tallinna Linnavolikogu tegevusega

Küsisime, kuivõrd vastajad on kursis Tallinna Linnavolikogu tegevusega. Sama küsimust on uuritud ka varem, aastal 2012 läbiviidud uuringus.

Kursis on linnavolikogu tegevusega 31% elanikest, sealjuures 3% on väga hästi kursis. Valdav osa linnaelanikest siiski teemaga kursis ei ole (68%), kusjuures kõige sagedamini esines vastus: mitte eriti hästi (47%)

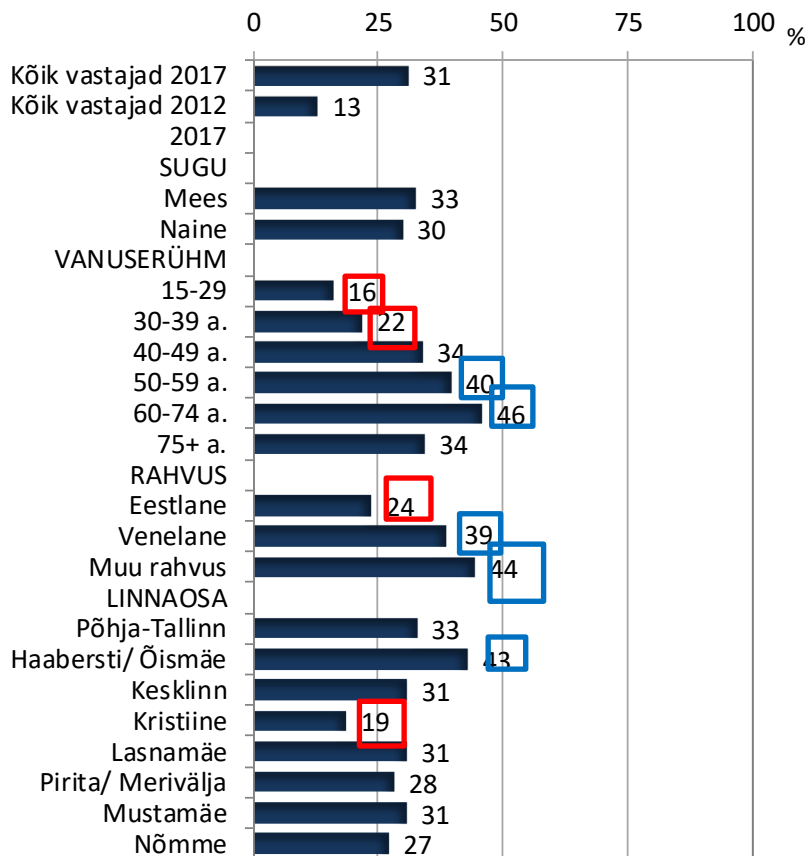
Võrreldes aastaga 2012 on tulemus märgatavalt paranenud ja inimesed on sagedamini volikogu tööga kursis – siis oli kursisolevate elanike osakaal vaid 13%. Ühtlasi on märgatavalt vähenenud üldse mitte kursisolevate vastajate osakaal. Võimalik, et üheks muutuse põhjuseks on siin ka hiljuti toimunud kohalike omavalitusasutuste valimised, millega seoses volikogu töö ja sellesse kandideerimine oli tavapärasest rohkem tähelepanu keskmes.

Joonis 3. Kursisolu Tallinna Linnavolikogu tööga, N=821



Vanuserühmadest paistavad positiivselt silma kaks rühma, milleks on 50-59a. ja 60-74a. (joonis 4). Keskmisest halvemini on volikogu tööga kursis kahe noorema vanuserühma esindajad (15-39-aastased) ja ka eestlased. Venelased ja muude rahvuste esindajad seevastu on linnavolikogu tööga keskmisest paremini kursis.

Linnaosade lõikes tulemusi vaadeldes selgub, et kõige suurem on kursisolu Haabersti ja madalam Kristiine linnaosas.

Joonis 4. Kursisolu Tallinna Linnavolikogu tööga, %, n=821**1.2 Infoallikad volikogu töö kohta**

Uurisime, millistest allikatest on linnaelanikud viimase 12 kuu jooksul volikogu töö kohta infot saanud.

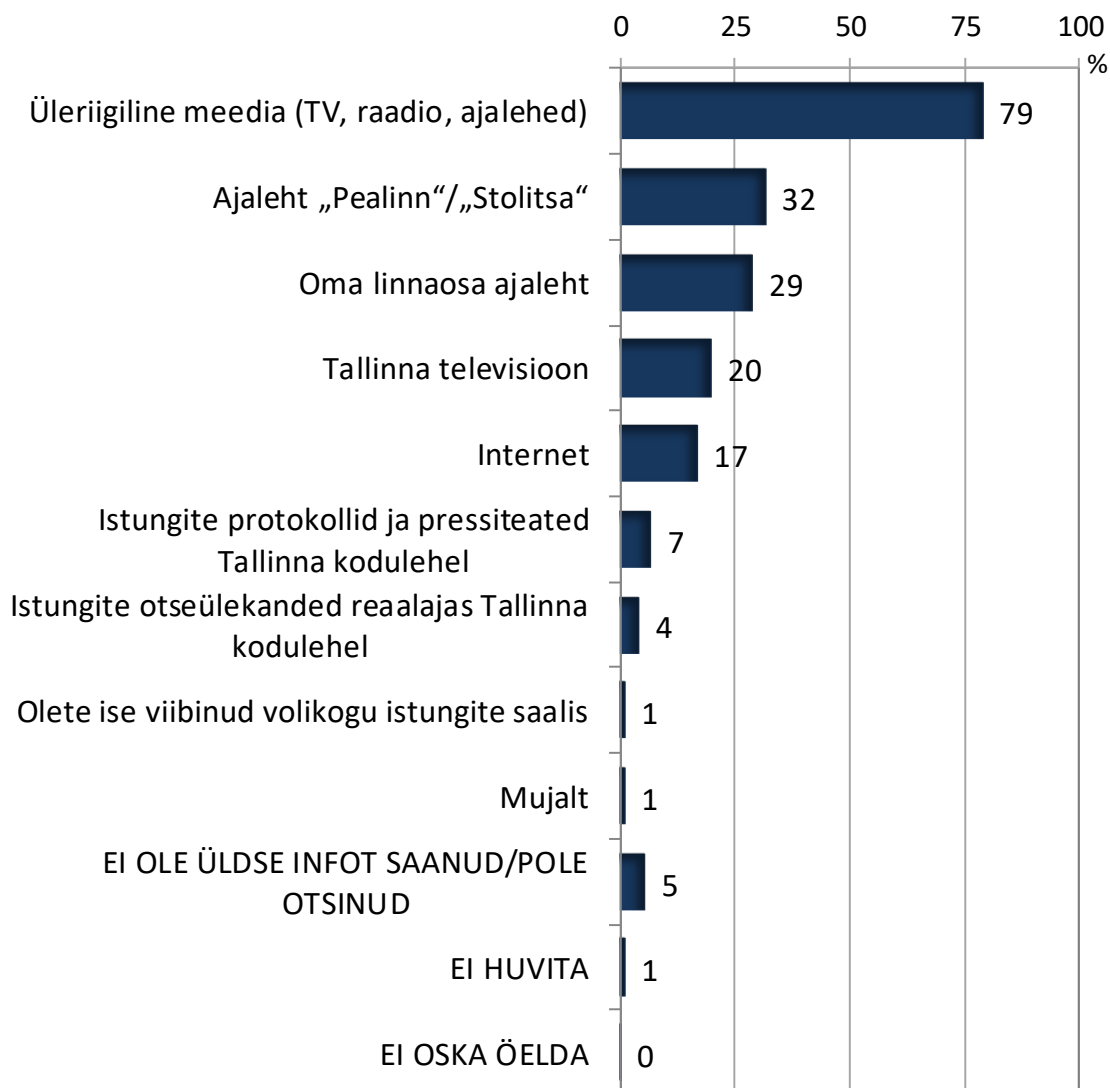
Kõige olulisemaks infoallikaks on elanikele üleriigiline meedia, kust on infot saanud 79% (joonis 5). Pea kolmandik elanikest on infot saanud ka ajalehest Pealinn/Stolitsa ning oma linnaosa ajalehest. Tallinna televisioonist on volikogu töö kohta infot saanud 20% ning internetist 17% vastanutest. Ise on volikogu saalis istungit külastanud vaid 1% elanikest.

Näeme, et naised on meestest sagedamini saanud infot ajalehest Pealinn ja linnaosa lehest. Samad allikad on keskmisest olulisemad ka vanuserühmale 50+, kes lisaks saab infot keskmisest sagedamini ka üleriigilisest meediast. Tallinna televisioon on keskmisest olulisemaks infoallikaks vanuserühmale 60+ (sealt saab infot sellest vanuserühmast kolmandik).

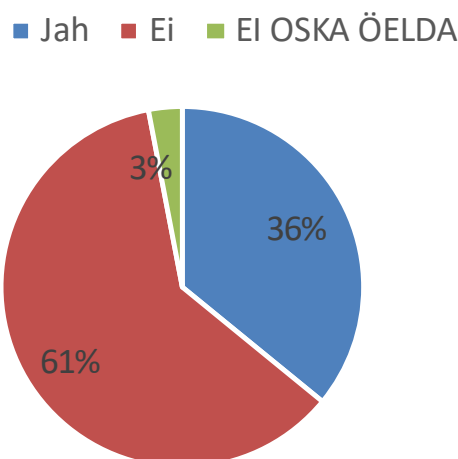
Eestastele on keskmisest olulisemaks infokanaliks üleriigiline meedia, mitte-eestlastele seevastu ajaleht Pealinn, Tallinna televisioon ja internet. Samuti paistab silma, et eramajades elavatele inimestele on keskmisest olulisemaks infokanaliks linnaosa ajaleht – neist saab selle kaudu infot 40%. Samuti selgus, et elanikele, kes ei kasuta interneti, on kõik toodud meediakanalid keskmisest märksa olulisemateks infoallikateks. Volikogu tööga kõige paremini

kursisolev vastajagrupp kasutab info saamiseks keskmisest märksa sagedamini istungite protokolle ja pressiteateid.

Joonis 5. Infoallikad linnavolikogu töö kohta, %, n=821



Edasi küsiti, kas vastajad sooviksid senisest paremini Tallinna Linnavolikogu tegevusega kursis olla. Küsimusele vastas jaatavalt 36% ning eitavalt 61% vastanutest, 3% ei osanud seisukohta võtta.

Joonis 6. Soov olla paremini kursis linnavolikogu tegemistega, %, n=821

Vanuserühma 75+ esindajad vastasid keskmisest sagedamini, et nad ei soovi volikogu tööga paremini kursis olla. Samuti on eestlaste seas huvi vähesem – 31% neist sooviks olla kursis senisest paremini kuid 66% seda ei soovi. Mitte-eestlaste seas on tulemus järgmine: 41% soovib olla rohkem kursis ning 56% ei soovi.

Õpilaste ja üliõpilaste vastajagrupis on huvi volikogu töö suhtes keskmisest suurem – neist soovib paremini kursis olla 66% (siiski tuleb siin arvestada, et selle vastajagrupi suurus on üldistusteks vähene – 23 vastajat). Pensionäride grupis näeme aga keskmisest tulemusest madalamat huvi – 69% neist pigem ei soovi paremini kursis olla ja 27% on sellest huvitatud. Linnaosade lõikes aga vastavalt haridustasemetele antud küsimuse puhul üldtulemusest olulist erisust ei ilmnenud.

Eelistatud infoallikad

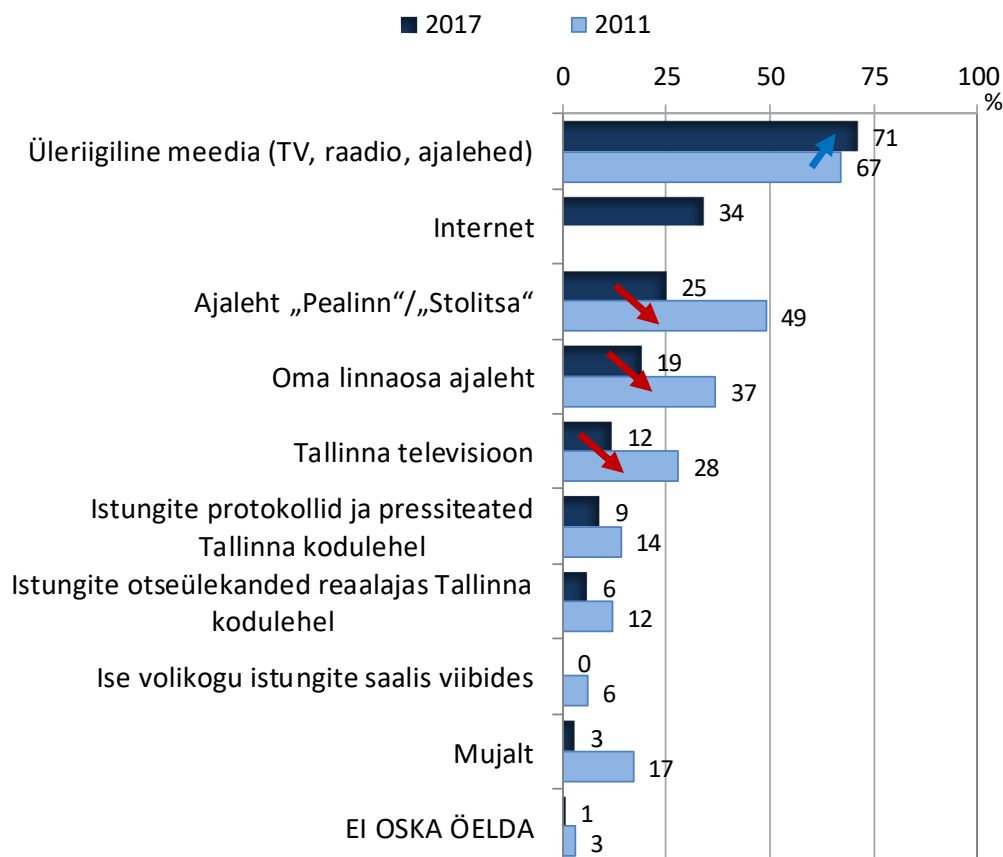
Palusime elanikel nimetada kuni kolm nende jaoks eelistatud infoallikat, et olla paremini kursis linnavolikogu tööga. Küsimus esitati vaid neile, kes olid teemast edaspidi huvitatud. Tulemused on välja toodud joonisel 7.

Selgus, et ka edaspidi soovitakse infot saada kõige sagedamini üleriigilisest meediast (71%), teisele kohale aga reastus internet (34%), millele järgnevad ajaleht Pealinn ja oma linnaosa ajaleht. Istungite protokollide ja pressiteadete vastu (linna kodulehel) tunneb huvi 9% ning reaalarajas ülekannete vastu 6% vastanutest.

Võrreldes aastaga 2011 on suurenenud eelistus saada infot üleriigilisest meediast ning vähenenud ajalehtede ja Tallinna televisiooni osakaalud.

Ajaleht Pealinn ja Tallinna televisioon on sagedamini eelistatud infokanaliks huvilistele vanuserühmast 65+ ning neile, kes ei kasuta internetti. Haabersti linnaosa elanikud nimetasid siin teistest sagedamini üleriigilist meediat.

Joonis 7. Eelistatud infoallikad edaspidiseks, %, n=292, kes on huvitatud rohkem infot saama

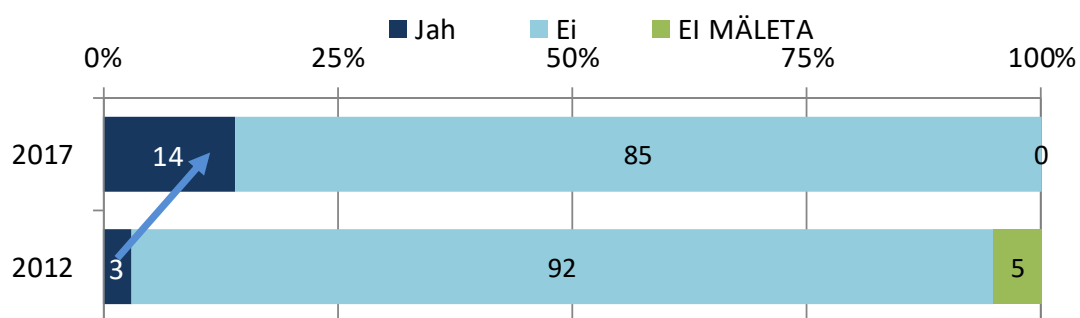
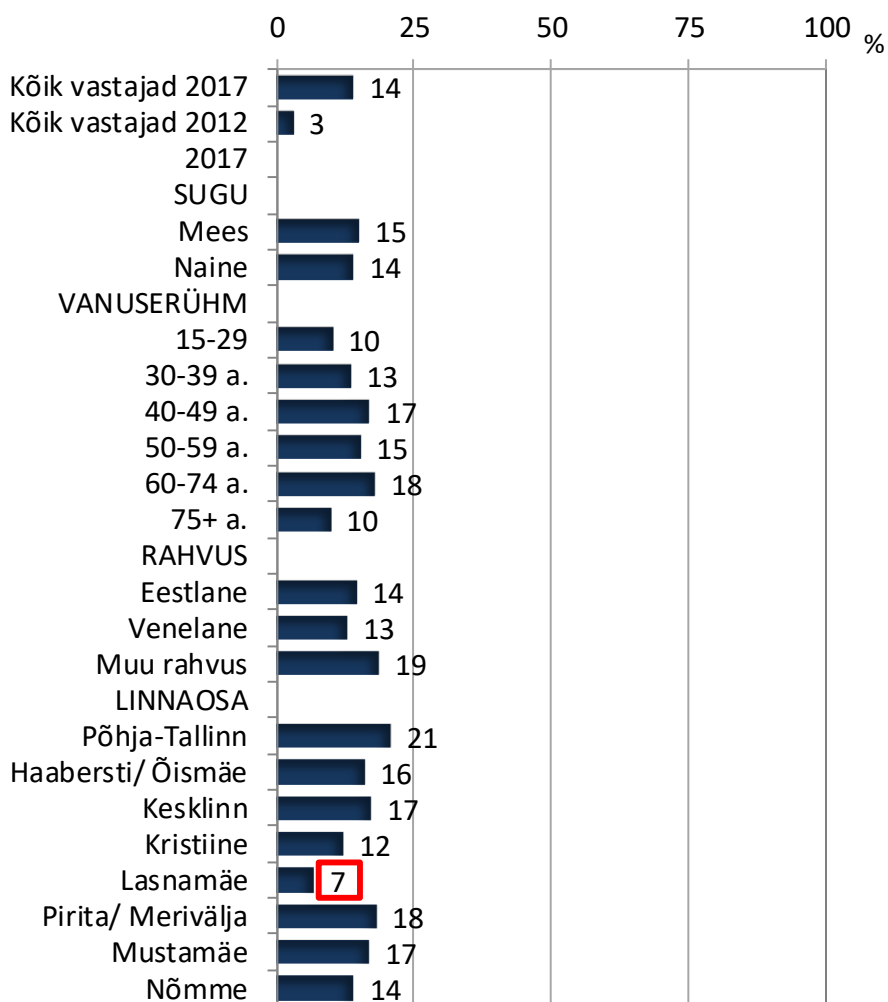


1.3 Suhtlemine linnavolikogu liikmetega

Küsisime, kas vastajad on viimase kahe aasta jooksul suhelnud mõne Tallinna linnavolikogu liikmega.

Tulemusena selgus, et 14% linnaelanikest on selle perioodi jooksul mõne volikogu liikmega suhelnud (joonised 8-9). Taoline tulemus ei näita just suurt aktiivsust, kuid võrreldes aastaga 2012 on ka siin tulemus märgatavalt paranenud – tollal oli suhelnud vaid 3% linnaelanikest.

Põhilistes taustagruppides antud küsimuse puhul palju erisusi ei ilmnenud, kuid Lasnamäe linnaosa elanikud paistavad siin silma suurema passiivsusega – neist on mõne volinikuga suhelnud vaid 7%.

Joonis 8. Suhtlemine linnavolinikega viimasel kahel aastal, %, n=821**Joonis 9. Suhtlemine linnavolinikega viimasel kahel aastal, %, n=821**

Linnavolikogu liikmed, kellega on suheldud

Palusime ka täpsustada, millise linnavolikogu liikmega on vastaja suhelnud. 31 vastajat ei soovinud seda täpsustada, mõned vastajad väitsid ebamääraselt, et on suheldud mitme volikogu liikmega; suhened tööalaselt või toimunud üritustel. Lisaks volikogu liikmetele nimetati ka linnaosade juhte ja muid linnavalitsuse töötajaid.

Kõige sagedamini nimetati Mihhail Kõlvartit (10 korral), seejärel Kalev Kallot (6), Taavi Aasa ja Raimond Kaljulaidi (võrdselt 5 korral). Kõik vastused on välja toodud järgnevalt:

Afanasjev	Mihhail Kõlvart, Nikolai
Andrei Novikov	Mihhail Kõlvart, Tõnis Presitsov, Jaana
Andrus Kollist	Toom
Borodits	Lauri Laats
dr,Ennet	Marek Jürgensoniga
dr.Vladimir Afanasjev	Marika Juuse
Eha Võrk, Helle Kalda	Marika Tuus
Taavi Aas, Jüri Jürgenson	Maris Sild – 2 korral
Enno Tamm	Mihail Korb
Erik Vest	Mustamäe linnaosa vanem
Evgenija Kuk	Novikov
Hanno Marto	Novikov,Veelmann jne
hr. Mölder – 2 korral	Novozhilova
hr.Kaljulaid	Pirita linnaosa esimees
Jaak Juske, Maris Sild, Anto Liivat	Pirita linnaosa vanem
Jufereva	Pirita vanem
Julia	Raidma
Juske	Raimond Kaljulaid, Maria Jufireva, Juri
Jürgenson, Terik, Rainer Vakra	Ratas jne.
Jüri Pihl – 2 korral	Raimond Klajurand
Kadri Simson	Ratas
Kalda – 2 korral	Ratas,Kõlvart,Laats,Klandorf
Kalev Kallo – 5 korral	Jüri Ratas
Kallo, Kõlvart	Raua sauna omanik
Kaljulaid	Ruslana Veber
Kaljulaid Ants	Stalnuhhin ja Velmann
Kaljulaid, Toom	Taavi Aas – 3 korral
Kaljulaid, Sults	Tarmo Kruusimägi 2 korral
Kaljurand	Tiia-Liis Jürgenson, Siim Kiisler, Tarmo
Karin Tammemägiga	Kruusimäe, Hanno Pevkur jne.
Klandorf kalle	Toivo Keva, Vladimir Arhipov
Kõlvart, M – 3 korral	Troskov
Kõlvart, Korb	Tsolkin
Kõlvart, Laas, Mardi, Kalev Kallo	Tõniste, Kuusk
Kõlvart, Toom	Urmas Mardi
Kõlvart Mihail, Koort Mihail	Vakra, Aas

1.4 Pöördumine linnavõimu poole

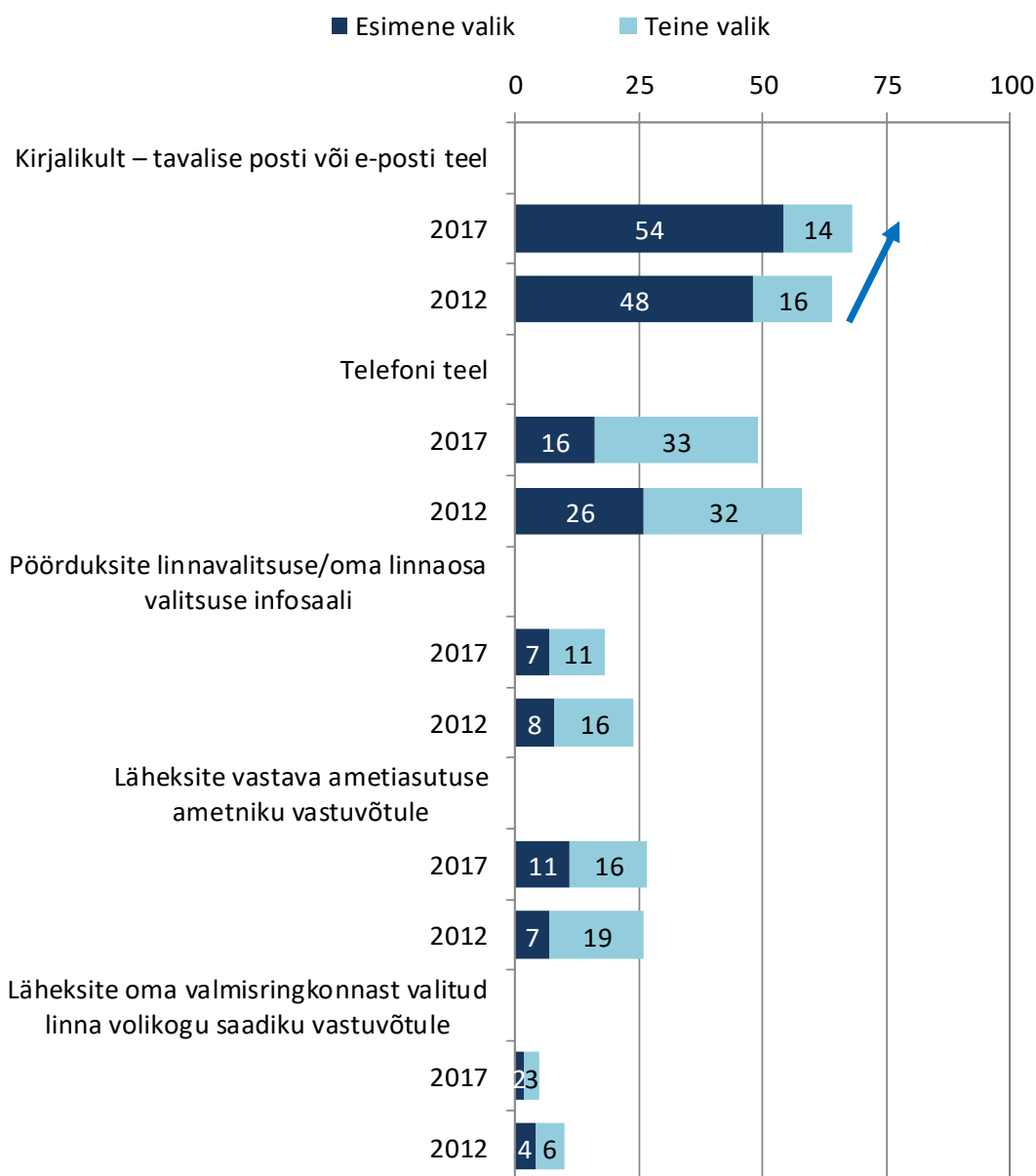
Vastajatelt küsiti, mil moel nad eelistaksid pöörduda linnavõimu poole oma küsimuste või pretensioonide puhul. Märkida paluti kaks valikut.

Ülekaalukalt kõige sagedamini (54% esimese valikuna) soovisid linnaelanikud pöördumiseks kasutada kirjalikku vormi – e-posti või tavalist posti. Sarnane tulemus selgus uuringust ka varem, aastal 2012 ning selle eelistajate oskaal on nüüd veelgi suurenenud.

Telefoni teel pöörduks linnavalitsuse poole 16%, oma linnaosa valitsuse infosaali läheks 7% ning vastava ametniku jutule läheks 11% elanikest. Vähesed vastajad – 2% - soovisid probleemide korral pöörduda oma valimisringkonnast valitud volikogu liikme poole (2%).

Tulemustest selgub veel, et telefonitsi pöördumise eelistamine on vähenenud, kuid vastava ametniku poole pöördumine on veidi suurenenud, võrreldes tulemust eelmise uuringuga.

Joonis 10. Eelistused kuidas pöörduda linnavõimu poole, %, n=821



2 Loomade varjupaik

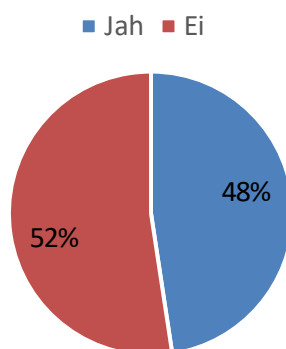
Vastajatelt küsiti, kas nad on kursis, et alates 2016 suvest tegeleb hulkuvate loomade püüdmise ja hoidmisega uus munitsipaalvarjupaik aadressil Paljassaare tee 85.

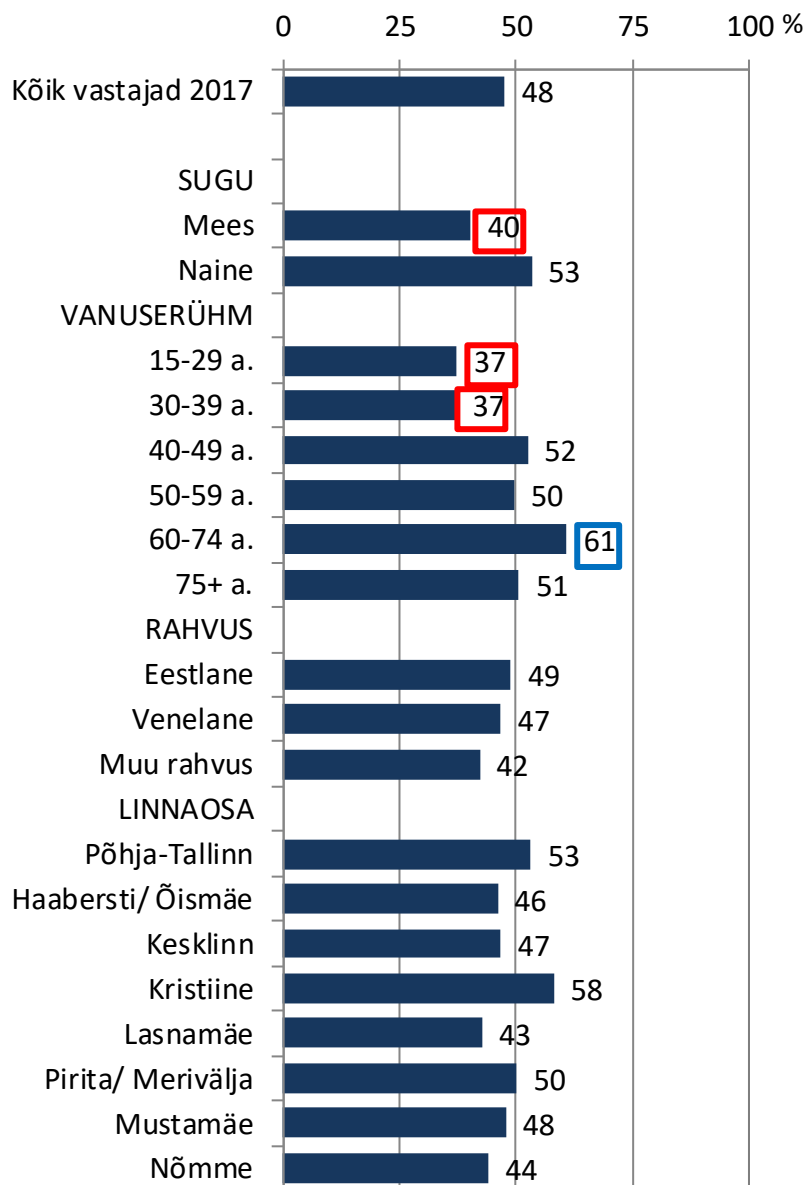
Antud uuendusega on kursis pea pooled linnaelanikud (48%) (joonis 11).

Selgub, et kõige paremini on uue varjupaigaga kursis vanuserühma 60-74a. esindajad (61%), keskmisest vähem aga kahe noorema rühma esindajad (vanuses 15-39a.), kellest seda teab 37%. Mehed on uue loomade varjupaiga asukohaga vähem kursis, kui naised.

Linnaosade lõikes olulisi erisusi keskmisest tulemusest ei ilmne ning teadlikkus on suhteliselt ühtlasel tasemel, siiski võib trendina välja tuua, et veidi paremini kursis ollaks Põhja-Tallinnas ja Kristiines ning mõnevõrra halvemini Lasnamäel ja Nõmmel.

Joonis 11. Kursisolu uue munitsipaalvarjupaigaga Paljassaares, %, n=821

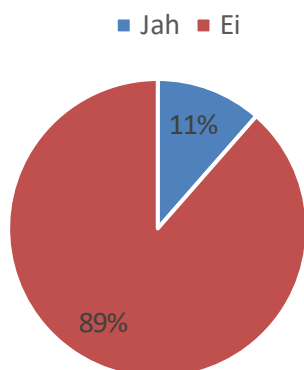


Joonis 12. Kursisolu uue munitsipaalvarjupaigaga Paljassaares, %, n=821**Kokkupuuted loomade varjupaigaga**

Küsisime, kas keegi vastaja leibkonnast on uue Tallinna loomade varjupaigaga Paljassaares kokku puutunud või kasutanud nende teenust. Küsimus esitati neile vastajatele, kes olid uuest varjupaigast teadlikud.

Jaatavalt vastas 11% vastanutest.

Tulemustest selgub, et mehed omavad naistest vähem varjupaigaga kokkupuuteid ning vanim vanuserühm (74+) omab neid muudest vanuserühmadest kõige vähem. Muudes taustalõigetes erisused puuduvad või on vastajaid üldistuseks liialt vähe. Siiski tundub tulemusi vaadeldes, et tõenäoliselt omavad õpilased ja üliõpilased teistega võrreldes varjupaigaga sagedamini kokkupuuteid.

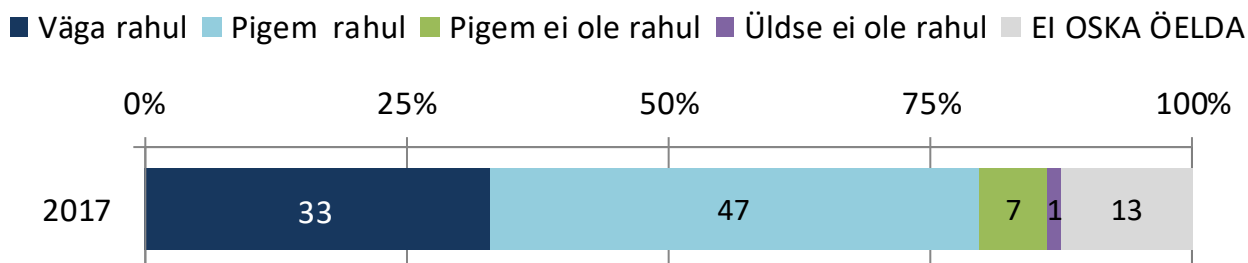
Joonis 13. Kokkupuuted uue loomade varjupaigaga, %, n=391, kes teab varjupaika**Rahulolu varjupaiga tööga**

Rahulolu uue munitsipaalvarjupaiga tööga on üldiselt kõrge – täiesti rahul on 33% ning pigem rahul 47% sellega kokkupuutunudest. Rahulolematuid on 8%, sh 1% ei ole üldse rahule jäänud ja 13% ei oska vastata.

Rahulolematutelt vastajatelt paluti ka selgitust ning 2 vastajat tõid põhjuseks järgmised olukorra kirjeldused:

Laps leidis Laagrist kuskilt piiri pealt, kutsika, helistas mulle tööle, Varjupaigast soovitati kutsikas sinna jätta. Ma ei saanud ju lapsele seda soovitada. Lõpuks õnnestus ta Männikule anda.

Leidsin külmal ajal 3 mahajäetud kassipoega Laitsest. Helistasin ühel telefonil, siis teisel, aga keegi ei võtnud neid vastu.

Joonis 14. Rahulolu varjupaiga tööga, %, n=45, kes on kokku puutunud

3 Munitsipaalpolitsei

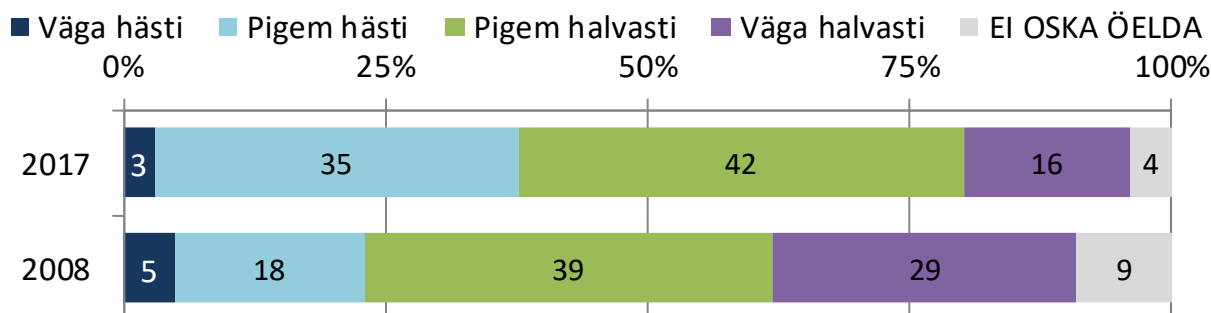
3.1 Informeeritus munitsipaalpolitsei tegevusest

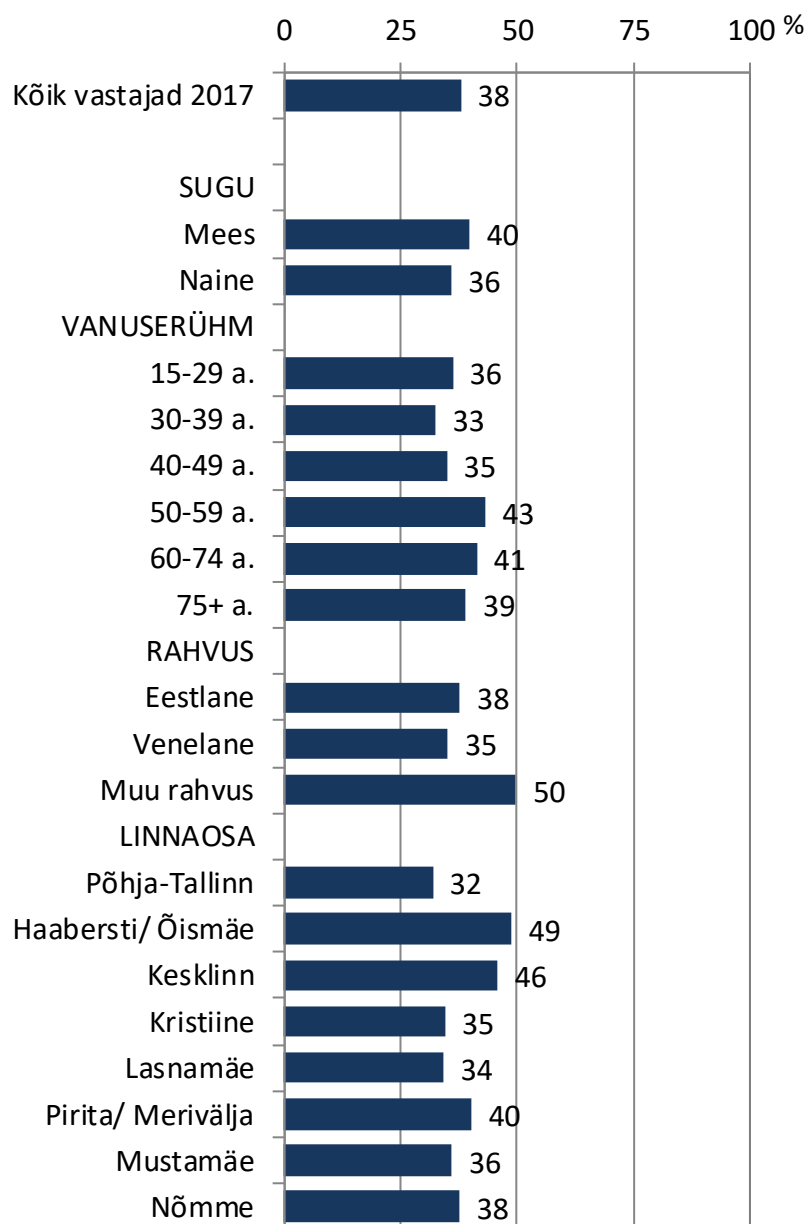
Järgmise teemana käsitleti uuringus elanike informeeritust ja kokkupuuteid Tallinna munitsipaalpolitseiga. Esmalt vaatleme inimeste informeeritust. Selleks küsisime: Kui hästi te olete informeeritud Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusest ja tööülesannetest?

Hästi või väga hästi on MUPO tegevusega kursis 38% elanikest, sh 3% väga hästi (joonis 15). 58% elanikest on sellega kas pigem või väga halvasti kursis. 4% vastanutest ei osanud vastata. Võrreldes eelmise uuringuga aastal 2008 on elanike kursisolu oluliselt paranenud – tollal oli munitsipaalpolitsei tööga kursis vaid 23% linnaelanikest.

Joonisel 16 on välja toodud kursisolevate elanike profiil. Statistiliselt oluisi erisusi üldtulemusest siin ei selgu. Välja võib tuua, et veidi keskmisest paremini on munitsipaalpolitsei tegevusega kursis Haabersti ja Kesklinna linnaosade elanikud.

Joonis 15. Kursisolu munitsipaalpolitsei tegevusega, % n=821



Joonis 16. Kursisolu munitsipaalpolitsei tegevusega, % n=821 kursisolevad vastajad**3.2 Kokkupuude ja rahulolu munitsipaalpolitsei tööga**

Järgnevalt küsisime, kas vastaja on isiklikult viimase 12 kuu jooksul Tallinna munitsipaalpolitseiga kokku puutunud.

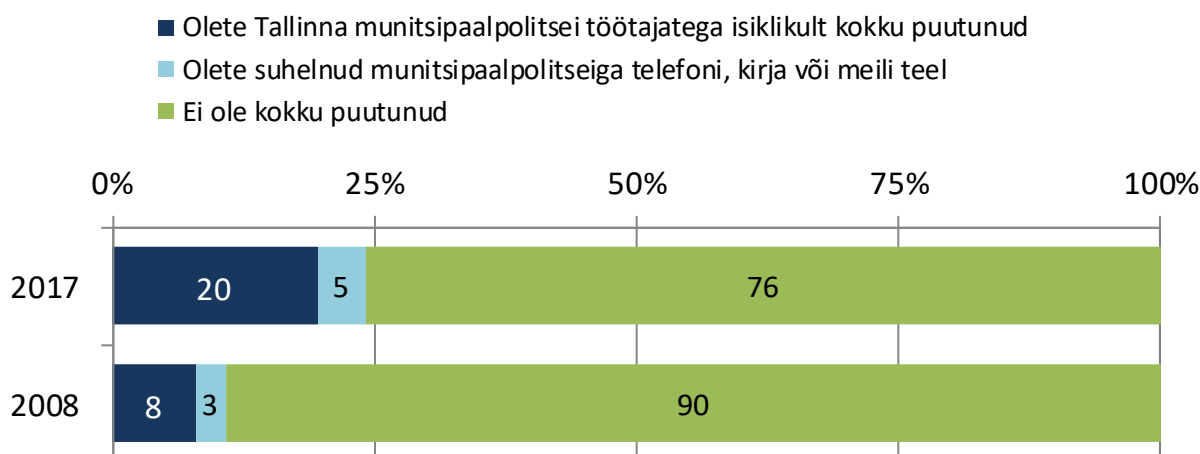
Tulemusest näeme, et kokkupuuteid omab 25% ning ei oma 76% linnaelanikest (joonis 17). Uuringus siiski ei täpsustatud, kas kokkupuute all tuleks arvestada suhtlemist MUPO esindajaga, või mõeldakse siinjuures ka munitsipaalpolitsei esindaja tänaval nägemist.

Võrreldes aastaga 2008 on praegusel ajal elanikel kokkupuuteid munitsipaalpolitseiga olnud märgatavalt sagedamini – siis omas kokkupuuteid 11% linnaelanikest.

Uuringu taustandmetest selgub, et kõige sagedamini omavad isiklikke kokkupuuteid MUPO esindajatega noored vanuses 15-29a. (29%), kõige vähem aga vanuserühma 65+ esindajad (10%). Linnaosade lõikes kokkupuutunute seas erisusi palju ei ole, kuid silma paistab, et Nõmme elanikel on olnud neid keskmisest vähem (12%). Samuti omavad sagedasemaid kokkupuuteid need vastajad, kes on ühtlasi ka linnavolikogu tööga paremini kursis (26% antud sihtrühmast).

Telefoni või kirja teel on suhelnud MUPO-ga kõige sagedamini vanuserühm 30-39a. (8%).

Joonis 17. Kokkupuuted Tallinna munitsipaalpolitseiga, %, n=821



Rahulolu munitsipaalpolitsei tegevusega

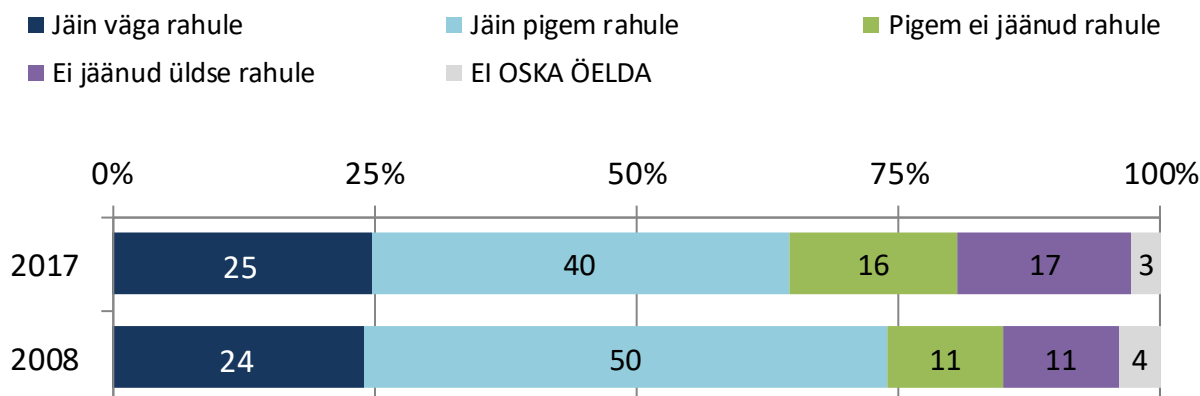
Vastajatelt, kes on Tallinna munitsipaalpolitseiga kokku puutunud, küsiti kuivõrd rahule nad selle tegevusega jäid.

Selgus, et rahule on jäänud 65% vastanutest, sh 25% jäi väga rahule. Rahulolematuid on seevastu 33%, sh täiesti rahulolematu 17% (joonis 18).

Võrreldes eelmise uuringuga aastal 2008 on rahulolu Tallinna munitsipaalpolitseiga mõnevõrra vähenenud ja rahulolematu suurenenud.

Siin on muude vanusegruppidega võrreldes veidi vähem rahule jäänud vanuserühma 30-39a. esindajad. Meestega võrreldes on naiste rahulolu mõnevõrra kõrgemal tasemel.

Joonis 18. Rahulolu munitsipaalpolitsei tegevusega, %, n=195, kes on kokku puutunud munitsipaalpolitseiga



4 Infotehnoloogia vahendite kasutamine

Järgnevas uuringuosas vaatleme seda, milliseid infotehnoloogilisi seadmeid kasutatakse internetiühenduse saamiseks ning kui tihti kasutatakse internetti.

4.1 Interneti kasutamise sagedus

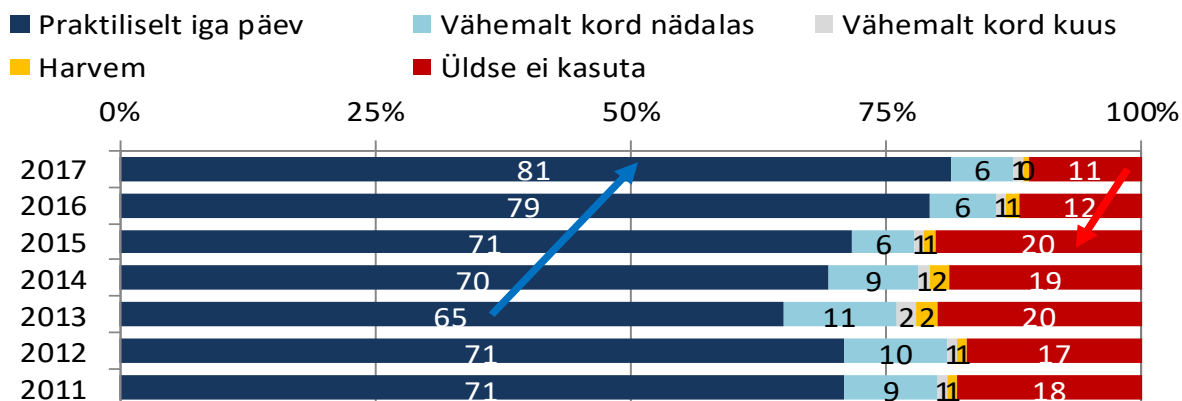
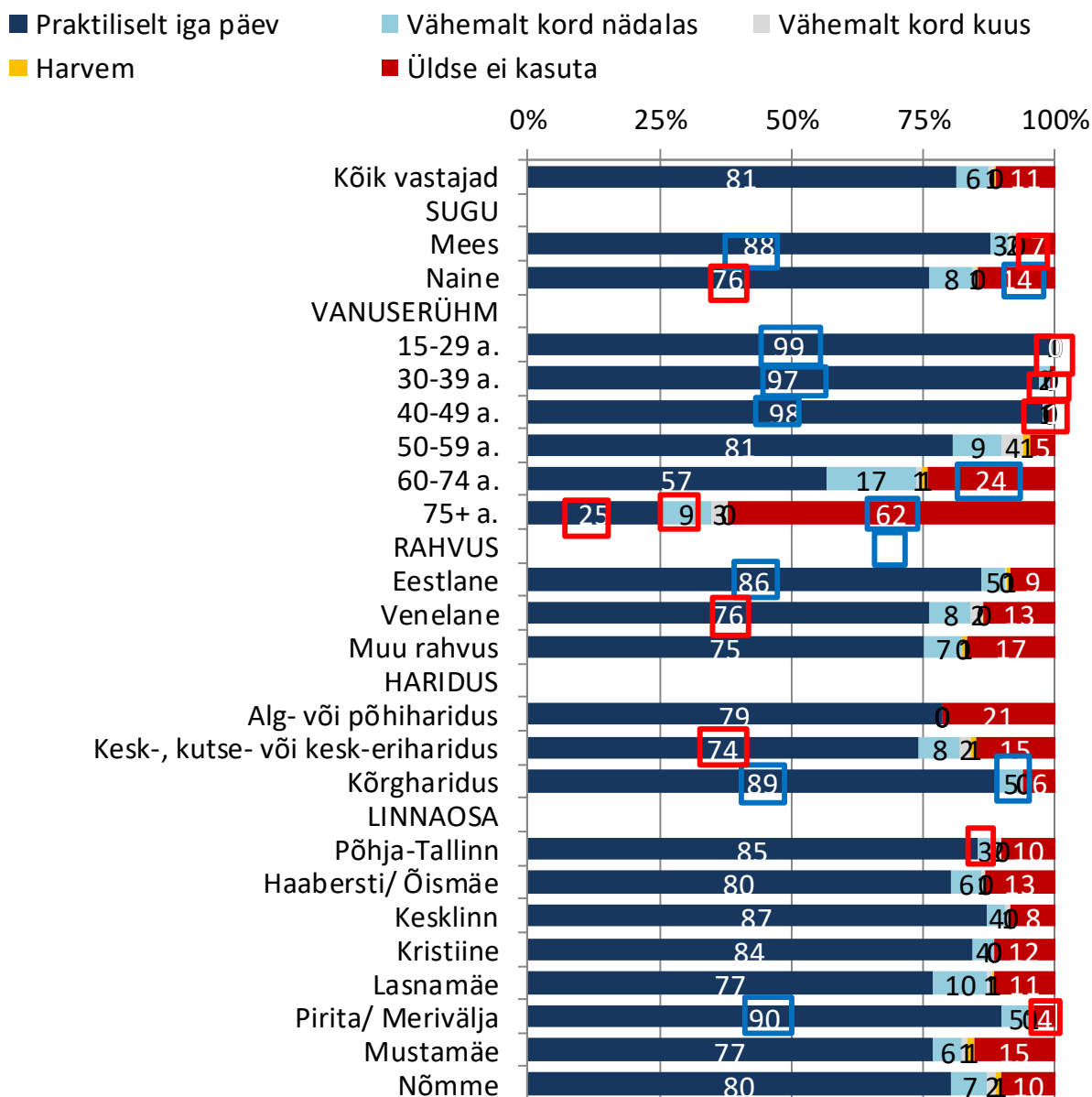
Esmalt küsisime siin interneti kasutamise sagedust üldiselt (sõltumata kohast ja seadmest).

Tulemustest selgus, et 81% linnaelanikest kasutab internetti praktiliselt igapäevaselt (joonis 19). Neid, kes kasutavad seda vähemalt kord nädalas, on 6%, vähemalt kord kuus kasutab 1% ja 11% ei kasuta üldse.

Võrreldes eelmise uuringuga olulist muutust interneti kasutamissageduses toimunud ei ole, kuid kuue aasta jooksul on interneti kasutussagedus pidevalt suurenenud ning mittekasutajate osakaal vähenenud.

Meeste seas on igapäevaseid internetikasutajaid tervelt 12% enam, kui naiste seas (joonis 20). Oodatult kasutavad nooremad vanuserühmad internetti märksa sagedamini võrrelduna vanemate rühmadega. Nii kasutab noorimast rühmast 15-29a. juba 99% internetti igapäevaselt ning pea samasugust tulemust näeme ka rühmas 30-49a. vanuserühmas 50-59a. on selle kasutamine juba veidi vähesem ning vanuserühmas 75+ kasutab internetti igapäevaselt vaid 25%. Neid, kes internetti üldse ei kasuta, näemegi peamiselt selles vanimas rühmas, ning neid on seal 62%.

Eestlaste seas on igapäevaseid internetikasutajaid sagedamini, kui mitte-eestlaste seas. Kõrgharidusega elanikest aga kasutab internetti igapäevaselt 89%. Linnaositi tulemusi vaadeldes näeme kõige kõrgemat igapäevaste kasutajate osakaalu Pirita linnaosas ning kõige enam mittekasutajaid Mustamäel.

Joonis 19. Interneti kasutamise sagedus, %, n=821**Joonis 20. Interneti kasutamise sagedus, %, n=821**

4.2 Infotehnoloogilised seadmed

Järgnevalt küsisime, milliseid infotehnoloogilisi seadmeid on elanikel võimalik kasutada.

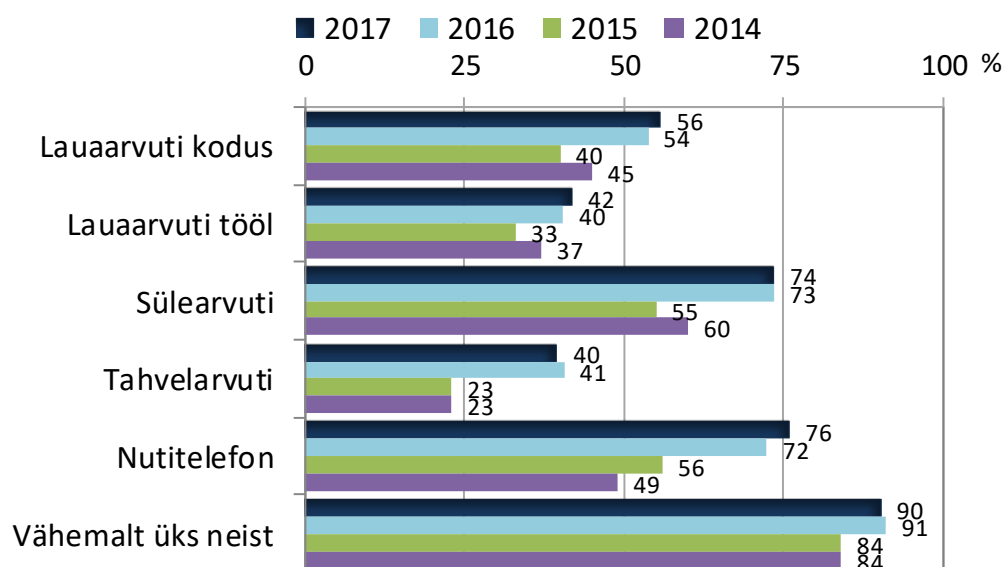
Kõige sagedamini on Tallinna elanikel olemas nutitelefon (76%), seejärel sülearvuti (74%), lauaarvuti kodus (56%) ja lauaarvuti tööl (42%). Tahvelarvutit saab kasutada 40% elanikest ning vähemalt ühte nimetatutest saab kasutada 90% elanikest (joonis 21).

Võrreldes eelmise uuringuga käesoleval aastal suurt muutust kasutatavates seadmetes toimunud ei ole, vaid nutitelefone on nüüd hangitud mõnevõrra rohkem.

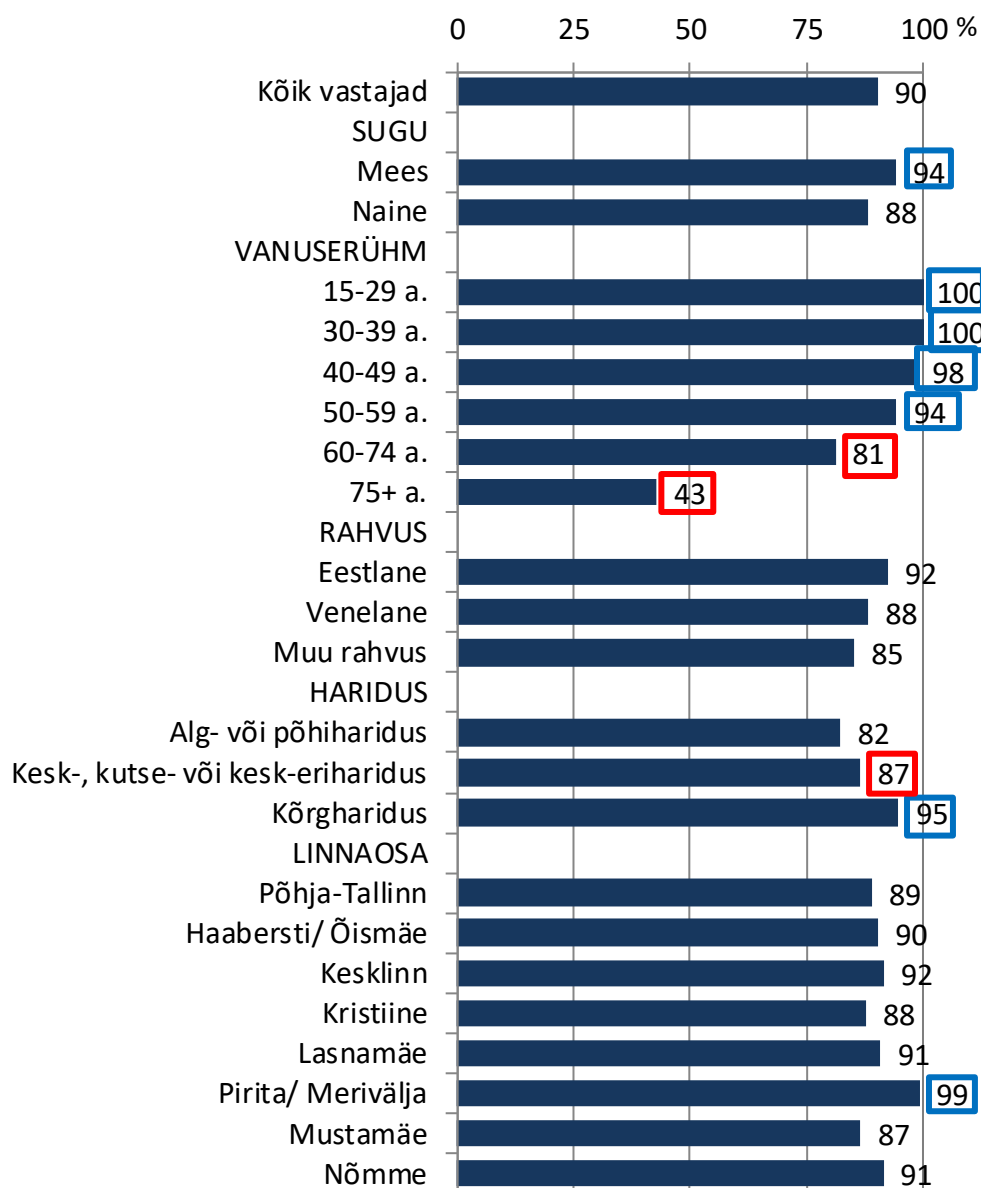
Meestel on naistest sagedamini võimalus kasutada kodus lauaarvutit ning nutitelefon. Kõige paremini on seadmetega varustatud vanuserühm 15-39a., kellest vähemalt ühte seadet saab kasutada 100% sihtrühmast (joonis 22). Noortel on ka üldiselt võimalus kasutada kõiki nimetatud seadmeid teistest sagedamini, va. lauaarvutit tööl. Vanuserühma 65+ puhul paistab silma, et nemad saavad kasutada kõiki seadmeid teistest harvem, kuid vähemalt üks seade on olemas siiski 63% selle rühma esindajatest. Kõrgharitud on infotehnoloogia seadmetega kõige paremini varustatud, kui võrrelda muude haridusgruppidega.

Kõige paremini on infotehnoloogia seadmetega varustatud Pirita linnaosa elanikud – neist 99% saab kasutada vähemalt ühte seadet. Kõige halvemini on kõnealuste seadmetega varustatud pensionäride leibkonnad, väiksema sissetulekuga vastajad ja vanuserühma 75+ esindajad.

Joonis 21. Infotehnoloogia seadmed, mida on võimalik kasutada, %, n=821



Joonis 22. vastajate profiil, kel on võimalus kasutada vähemalt ühte seadet, %, n=821



4.3 Väljaspool kodu kasutatavad internetiühendused

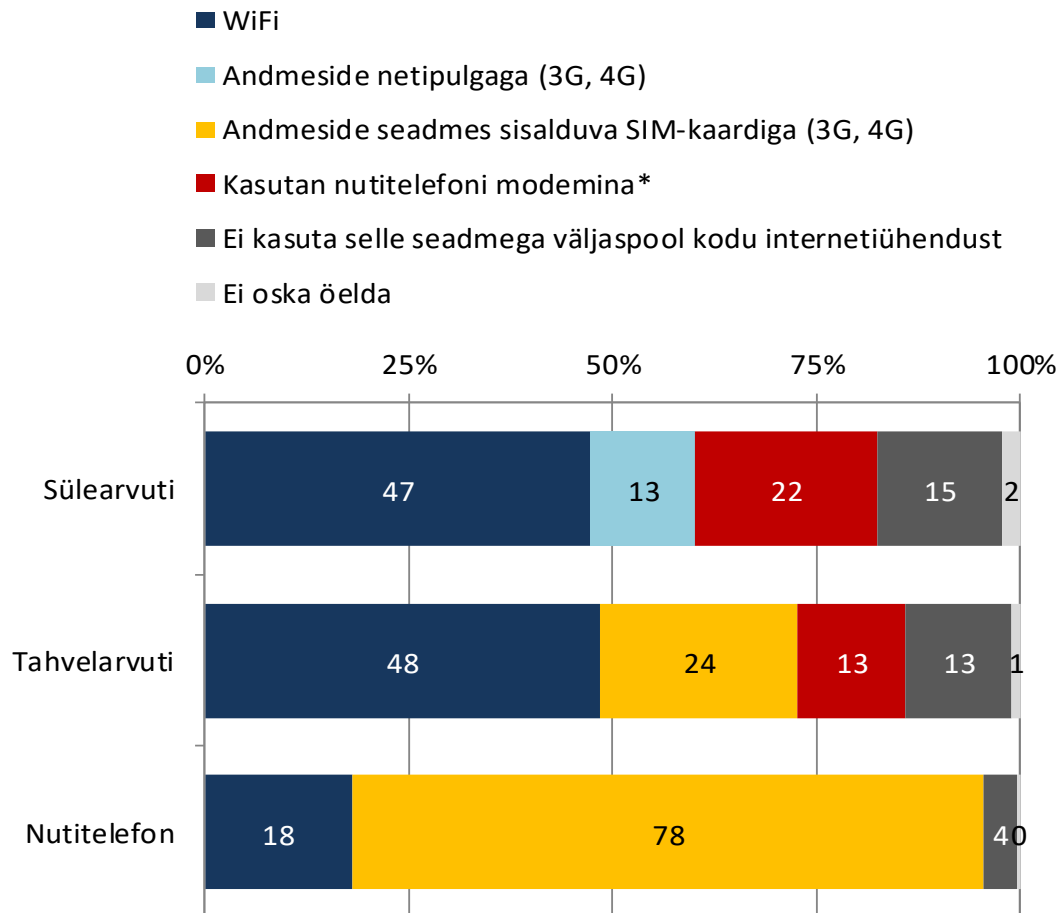
Edasi küsiti, milliseid internetiühendusi elanikud kasutavad, kui nad viibivad väljaspool kodu. Eraldi paluti vastata sülearvuti, tahvelarvuti ja nutitelefoniga kohta.

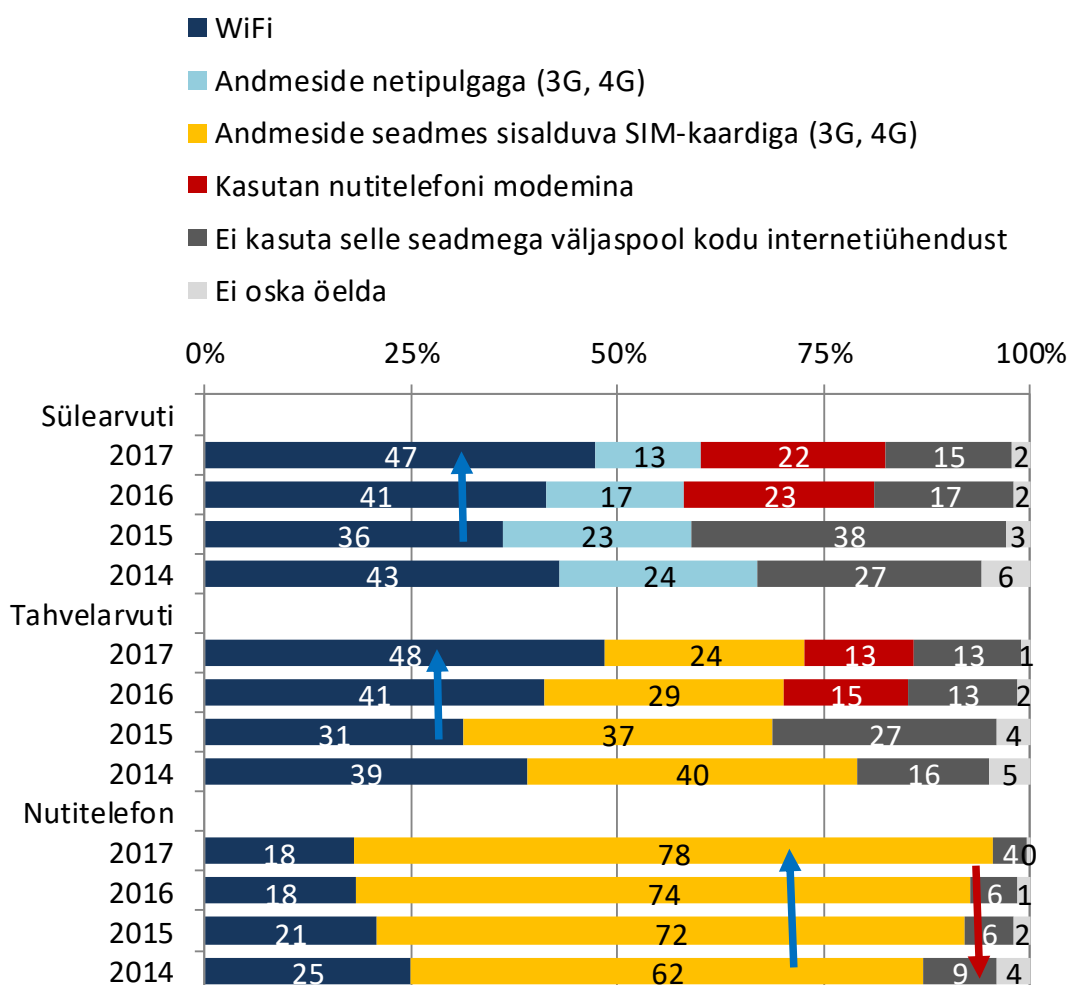
Sülearvuti ja tahvelarvuti puhul osutus enamkasutatavaks ühenduseks Wifi (vast. 47 ja 48%), nutitelefoni kasutatakse oodatult valdavalt SIM-kaarti (78%) (joonis 23).

Sülearvuti puhul kasutab 22% vastanutest nutitelefoniga modemit ning 13% netipulka. Tahvelarvutiga saab aga internetiühenduse SIM-kaardiga 24% ning nutitelefoniga modemit kasutab 13%.

Võrreldes eelmise uuringuga on nüüd Wifi kasutamine saagenud nii tahvelarvutite kui ka sülearvutite puhul (joonis 24). Nutitelefonide kasutamise puhul on aga suurenenud SIM-kaartide kasutamine internetiühenduse saamiseks.

Joonis 23. Väljaspool kodu kasutatavad internetiühenduse viisid, %, n=593



Joonis 24. Väljaspool kodu kasutatavad internetiühenduse viisid, %, n=593**4.4 Audentimisvõimaluste kasutamine**

Vastajatelt, kes kasutavad interneti, küsiti, milliseid elektroonilisi isiku autentimisvõimalusi nad on viimase 12 kuu jooksul kasutanud? Vastajatele selgitati lisaks, et silmas peetakse isikutuvastamist. Esmakordselt lisati vastusevariantide hulka Smart ID.

Sarnaselt eelmisel aastal läbiviidud uuringuga osutus ka sel korral peamiseks ID-kaart, mida kasutab 74% linnaelanikest. Järgnevad panga PIN-kalkulaator/paroolikaart (49%), mobiil ID (24%) ning Smart ID 16%. Mitte ühtegi nendest ei kasuta isiku tuvastamiseks 3% elanikest.

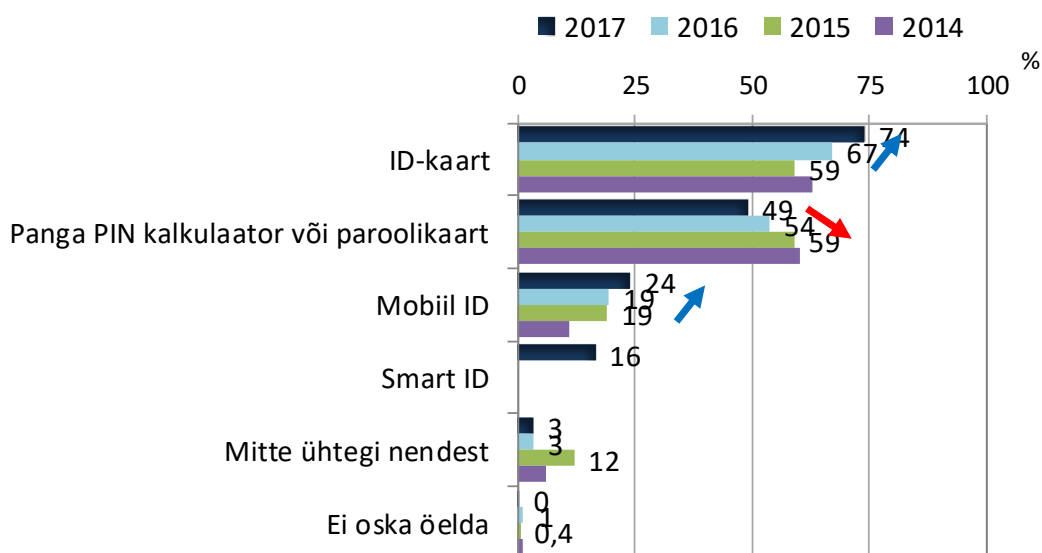
Võrreldes eelmise uuringuga aastal 2016 on ID-kaardi kasutamine autentimiseks suurenenud 7% võrra, Mobiil ID kasutamine 5% võrra ning PIN kalkulaatori ja paroolikaartide kasutamine ühtlasi vähenenud 5% võrra. Tulemus on loogiline, kuna uue variandina on lisandunud varasematele vastusevariantidele ka Smart ID.

Naised kasutavad meestest sagedamini panga PIN kalkulaatorit ja paroolikaarte (55% vs. 41% meestest).

Vanuserühmas 15-29a. kasutatakse keskmisest sagedamini nii PIN-kalkulaatorit/paroolikaarte kui ka Smart ID-d. Vanuserühmas 30-49a. kasutatakse keskmisest sagedamini autentimiseks Mobiil ID-d ning vanemates vanuserühmades tehakse seda vastavalt keskmisest harvem. Siiski on kõigis vanuserühmades kõige sagedamini kasutatavaks autentimisviisiks ID-kaart.

Nõmme linnaosas kasutatakse muude linnaosadega võrreldes sagedamini Mobiil ID-d (38%) kuid Lasnamäel kasutatakse seda kõige harvem (18%). Kõrgharidusega inimesed kasutavad keskmisest sagedamini ID kaarti ja Mobiil ID ning üle 800 euro kuus teenivad inimesed Mobiil ID-d ja Smart ID-d.

Joonis 25. Autentimisviisid isikutuvastamiseks, %, n=730, kes kasutavad internetti



5 Turism

Siinses uuringu osas vaatleme teemasid, kuidas hinnatakse turistide hulka Tallinnas ning kuidas linnaelanikud hindavad linna turismi seisukohalt vaadeldes. Ühtlasi käsitleme Tallinn Cardi tuntust linnaelanike seas.

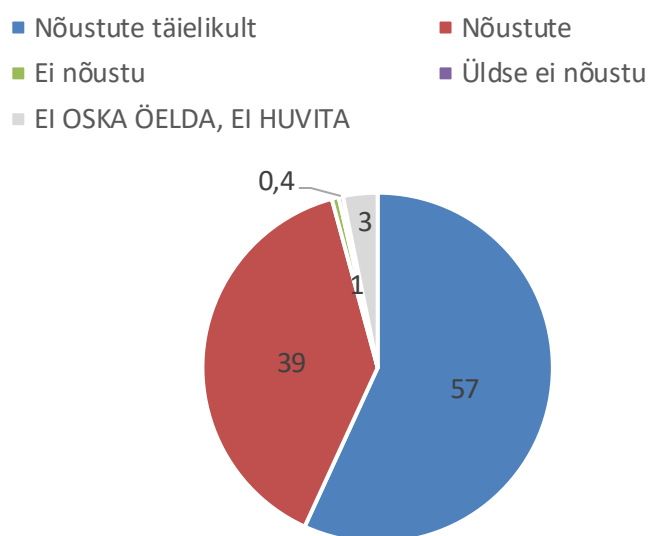
5.1 Suhtumine Tallinnasse, kui turismilinna

Vastajatelt küsiti kuivõrd nad nõustuvad väitega: „Olen uhke, et inimesed maailma eri paikadest külastavad Tallinna.“

Selgus, et linnaelanikud on uhked Tallinna, kui turismilinna üle – tervelt 57% nõustus esitatud väitega täielikult ja 39% nõustus samuti. Vaid 1% linnaelanikest ei nõustunud ning 0,4% ei nõustunud üldse. Vastata ei osanud 3%.

Kõige positiivsemalt on antud küsimusele vastanud vanuserühma 30-39a. esindajad (täielikult nõustub 66%) ning veidi keskmisest harvem nõustus väitega noorim rühm (15-29a.), kus täielikult nõustub 49%, kuid tulemus on üldiselt väga kõrge kõigis vanuserühmades. Rahvuse, linnaosa, hariduse ega sissetuleku lõikes tulemused keskmisest ei eristu.

Joonis 26. Nõustumine väitega: Olen uhke, et inimesed maailma eri paikadest külastavad Tallinna., %, n=821.

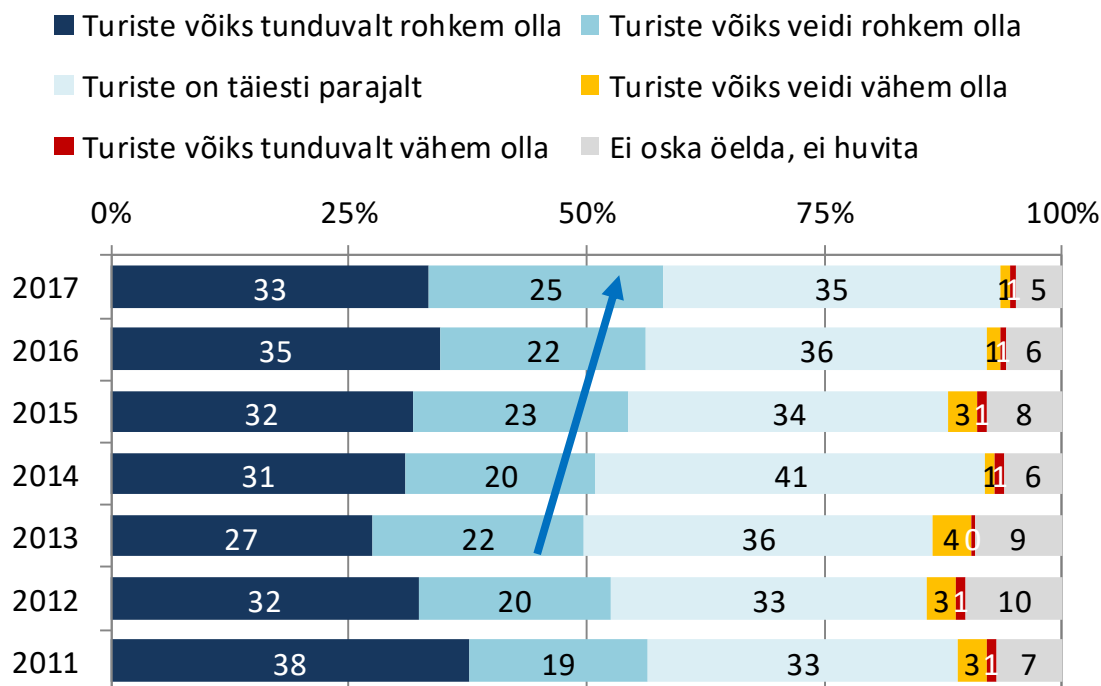


Järgnevalt küsisime, **kuidas suhtutakse turistide hulka Tallinnas**. Küsimust on linnaelanikele esitatud ka varem ning võrdleme siinkohal tulemusi kuue varasema aastaga.

Nagu selgus, on linnaelanike soov näha Tallinnas turiste praegusest enam suurenenud iga aastaga (joonis 27). Seekord arvas 58 vastanutest, et neid võiks olla senisest enam sh 33% hinnangul võiks neid olla praegusest palju rohkem. 35% linnaelanikest on seisukohal, et turiste on parajal määral ning vaid 2% arvab, et neid võiks olla praegusest vähem.

Eelneva küsimusega sarnaselt näeme ka siin kõige positiivsemalt meelestatud vanuserühma 30-39a. ning keskmisest vähem vastasid positiivselt noorima rühma esindajad.

Kõige sagedamini soovivad linna praegusest enam turiste Haabersti linnaosa elanikud ning kõige harvem on sellest huvitatud Lasnamäelased. Alg-või põhiharidusega inimestest pea kolmandik ei osanud küsimusele vastata ning ühtlasi on nad ka harvem huvitatud senisest suuremast turistide hulgast. Samuti paistab silma, et antud küsimuse suhtes on ükskõiksemad vastajad, kes ei kasuta internetti – ka nemad jätsid keskmisest sagedamini küsimusele vastamata.

Joonis 27. Suhtumine turistide hulka Tallinnas, %, n=821**5.2 Hinnang Tallinna külalislahkusele**

Lisaks uurisime, kas linnaelanike arvates on **Tallinn külalislahke linn**.

Kokku 90% elanikest on nõus, et linn on külalislahke, sh 42% hinnangul on see kindlasti nii (joonis 28). Vastajaid, kelle arvates linn aga enamjaolt külalislahke ei ole, oli 5%.

Võrreldes eelmise uuringuga on tulemus veidi halvenenud nende arvelt, kes märkisid linna „kindlasti külalislahkeks“, kuid muutus ei ole suur ning tulemus on siiski väga positiivne. Võrreldes aastaga 2011 on tulemus paranenud 10% võrra.

Edasi paluti vastajatel hinnata erinevaid **turistidele olulisi tööloike linnas**. Kõige kõrgemalt hindavad linnaelanikud ühistranspordi head kättesaadavust, vaatamisväärsuste piisavust, rikast kultuurielu ning head tehnoloogilist keskkonda (joonis 29). Kõik nimetatud omadused pälvisid vähemalt 88% vastajate positiivse hinnangu. Üldiselt hinnati kõrgelt ka ülejäänud tegureid. Kõige viimaseks jäi hinnatud tegurite pingereas turismiinfo kättesaadavus, kuid siin ei osanud küsimusele vastata kõige suurem protsent vastajatest – 24%.

Kõige enam negatiivseid hinnanguid pälvis linnaelanikelt teenindajate võõrkeeleskus, mida hindas pigem negatiivselt 20% vastanutest.

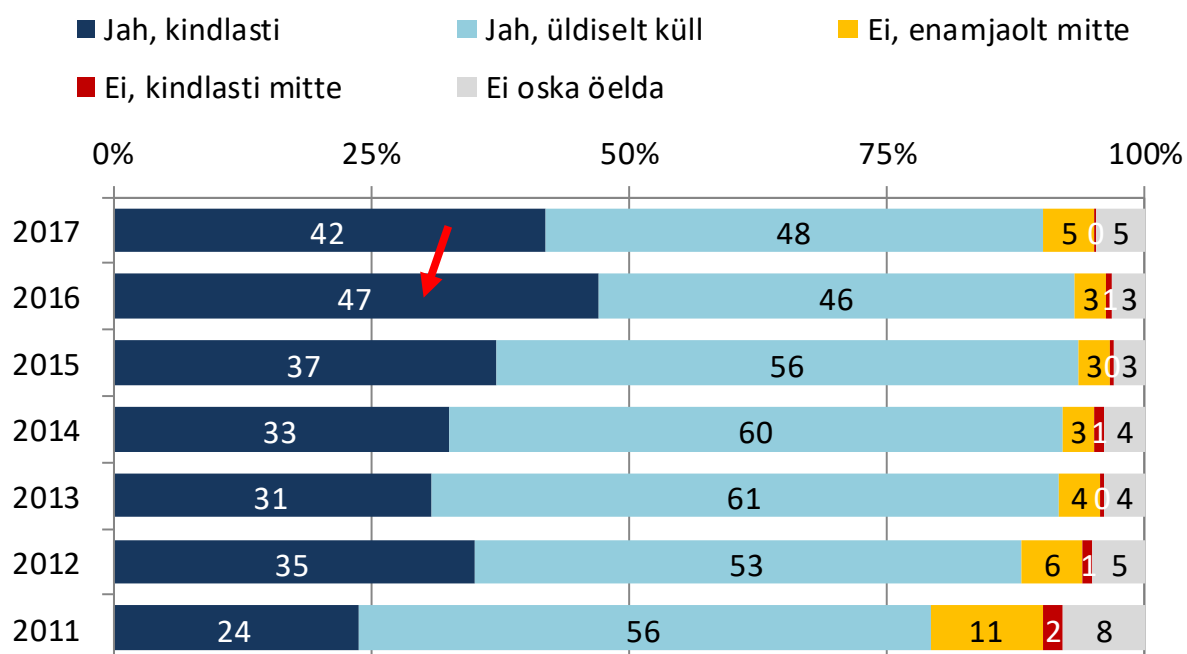
Võrreldes tulemusi eelmiste uuringute tulemustega näeme võrreldes aastaga 2010 toimunud pidevat tulemuste paranemise trendi (joonised 30-31).

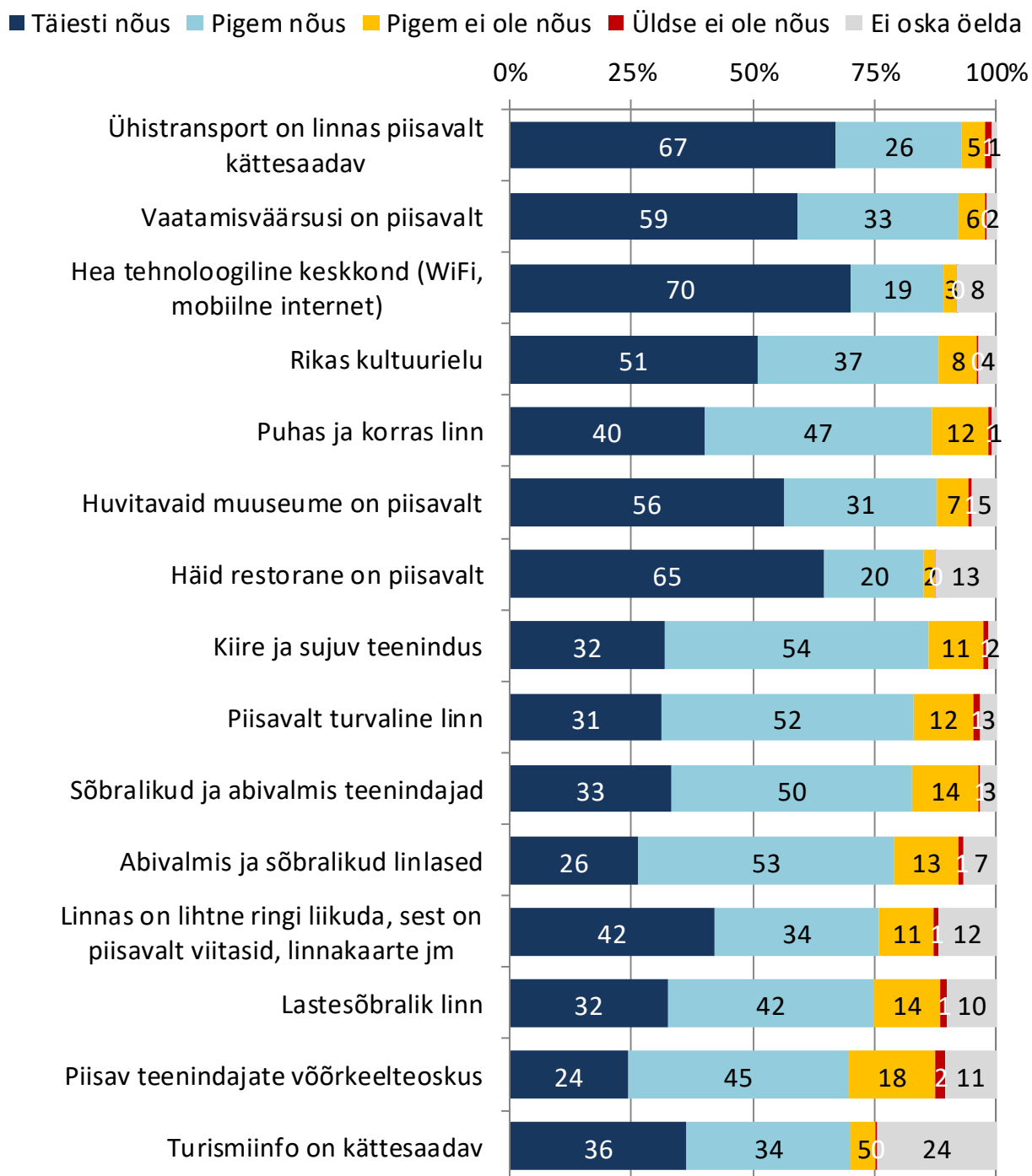
Hinnatud 15 tegurist kuue puhul on tulemuse paranemine jätkunud ka käesoleval aastal. Ülejäänud tegurite puhul on tulemused samal tasemel eelmise uuringuga. Ühegi uuritud teguri osas hinnangute langust toimunud ei ole.

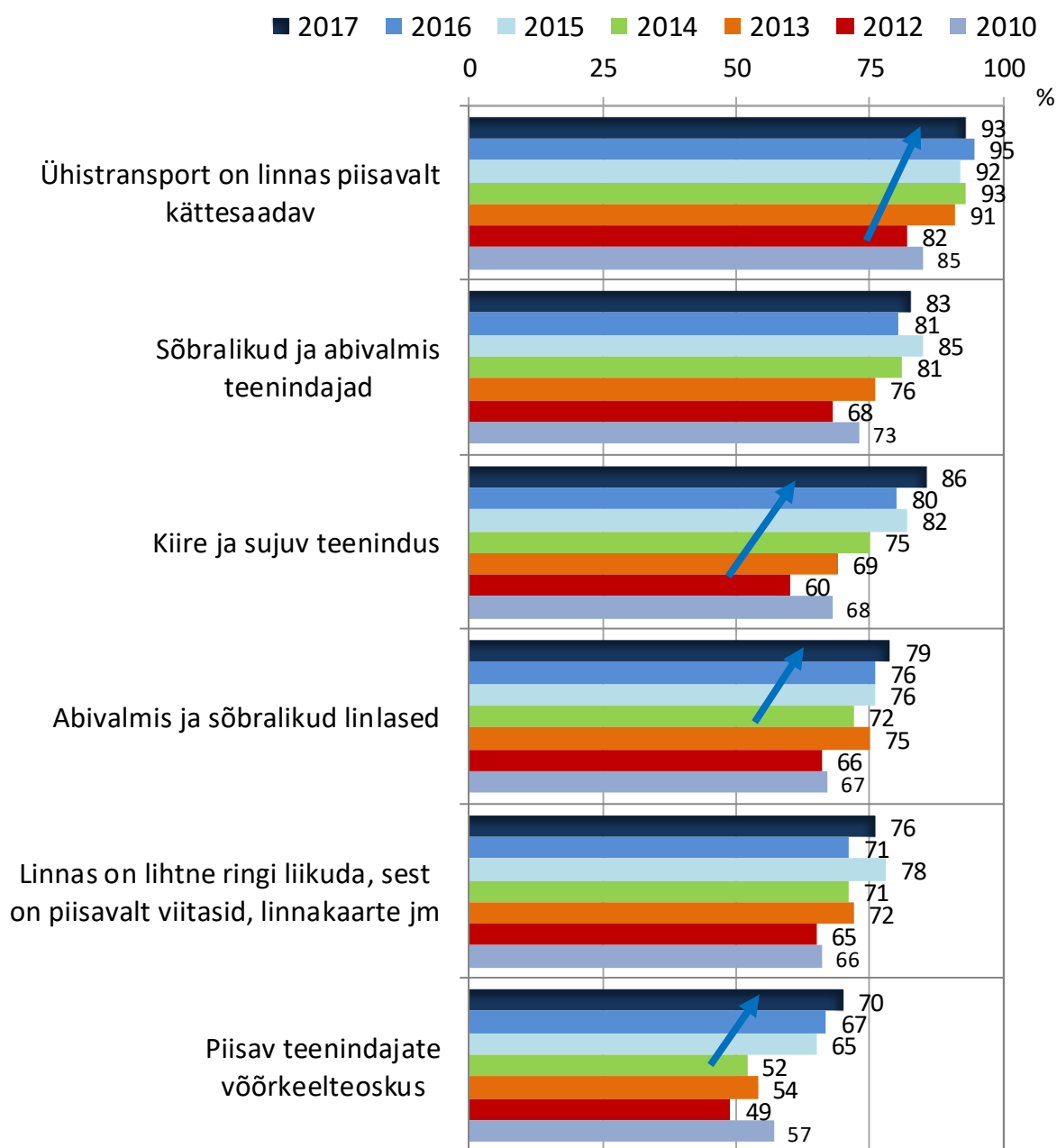
Kõige enam on võrreldes eelmise uuringuga paranenud vastajate hinnangud teeninduse sujuvusele ja kiirusele (6% võrra), linnas liikumise lihtsusele (5% võrra) ning linna turvalisusele (5% võrra).

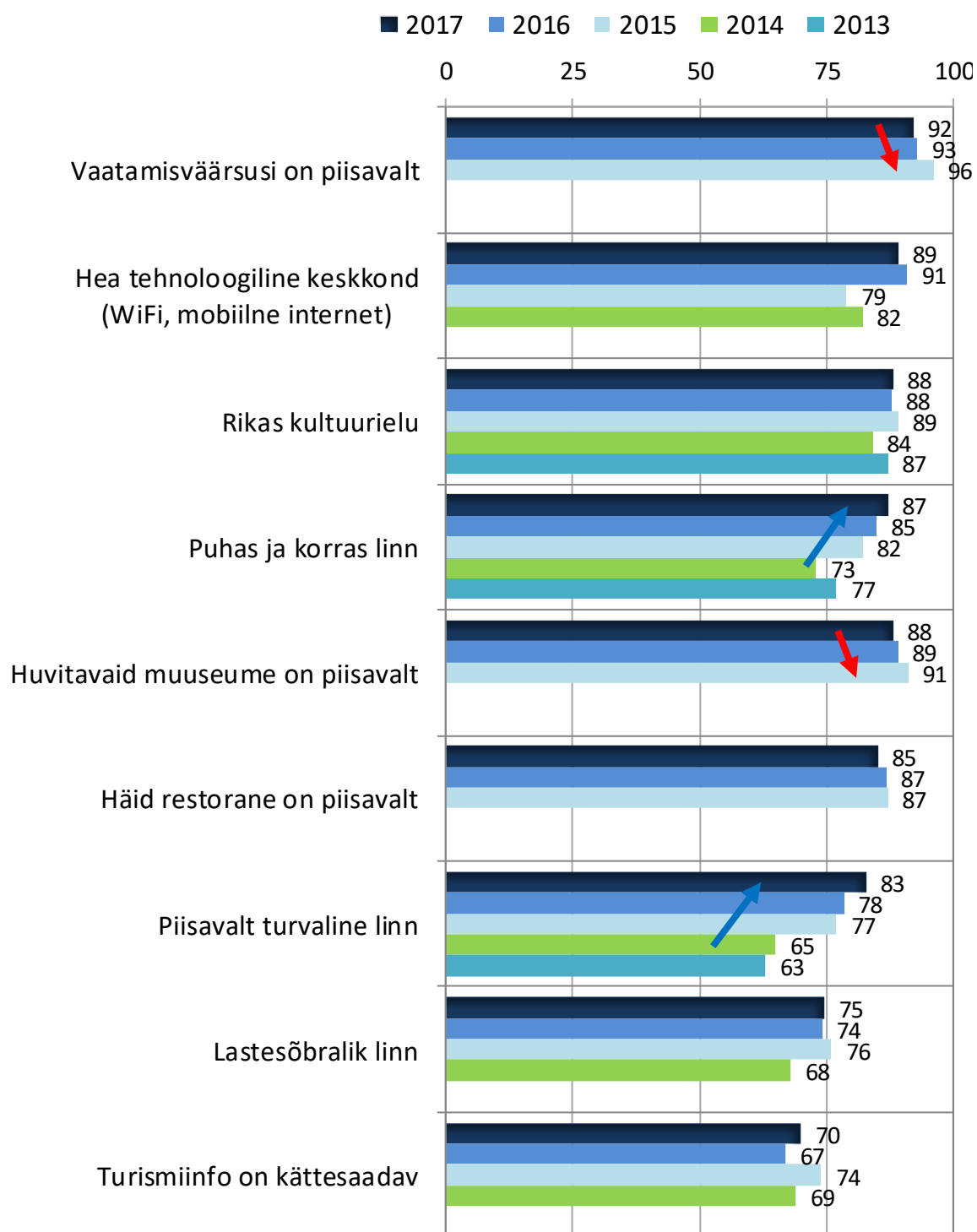
Silma paistab, et ühistransporti, vaatamisväärsusi ja rikast kultuurielu väärtustavad keskmisest sagedamini pigem vanemad linnaelanikud, häid restorane noored ja keskealised ning teenindajate head võõrkeeleoskust eelkõige vanuserühma 30-39a. esindajad. Toodud rühmade esindajad märkisid keskmisest sagedamini vastuseks: jah, kindlasti.

Joonis 28. Kas Tallinn on külalishahke linn? %, n=821



Joonis 29. Hinnang linnaelu teguritele, %, n=821

Joonis 30. Hinnang linnaelu teguritele, %, n=821

Joonis 31. Hinnang linnaelu teguritele, %, n=821

5.3 Tallinn Card'i tuntus

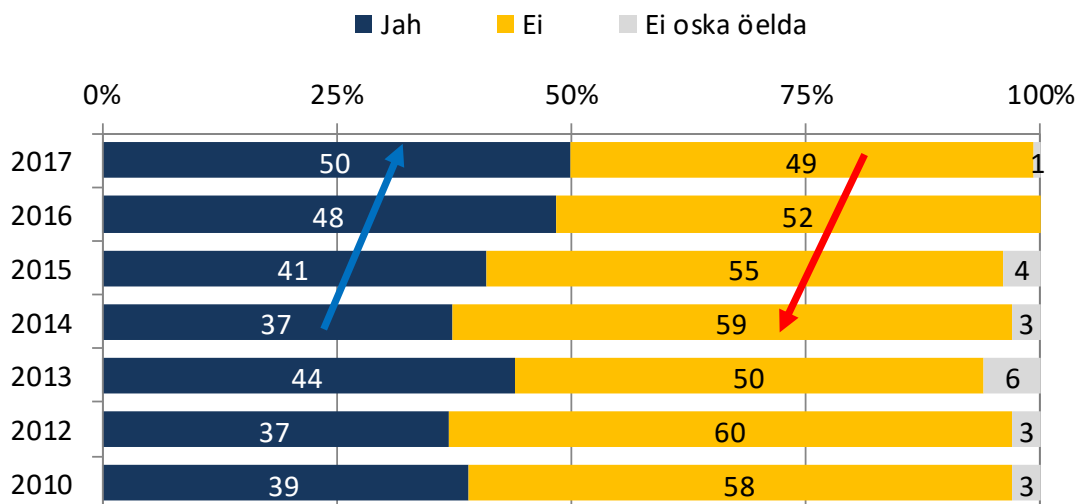
Tallinn Card'i tuntuse selgitamiseks esitati vastajatele küsimus: Kas te teate või olete midagi kuulnud Tallinn Card'ist? Tallinn Card on linna külalistele ja elanikule mõeldud pilet, mis võimaldab tasuta sissepääsu muuseumidesse ja mitmeid muid soodustusi.

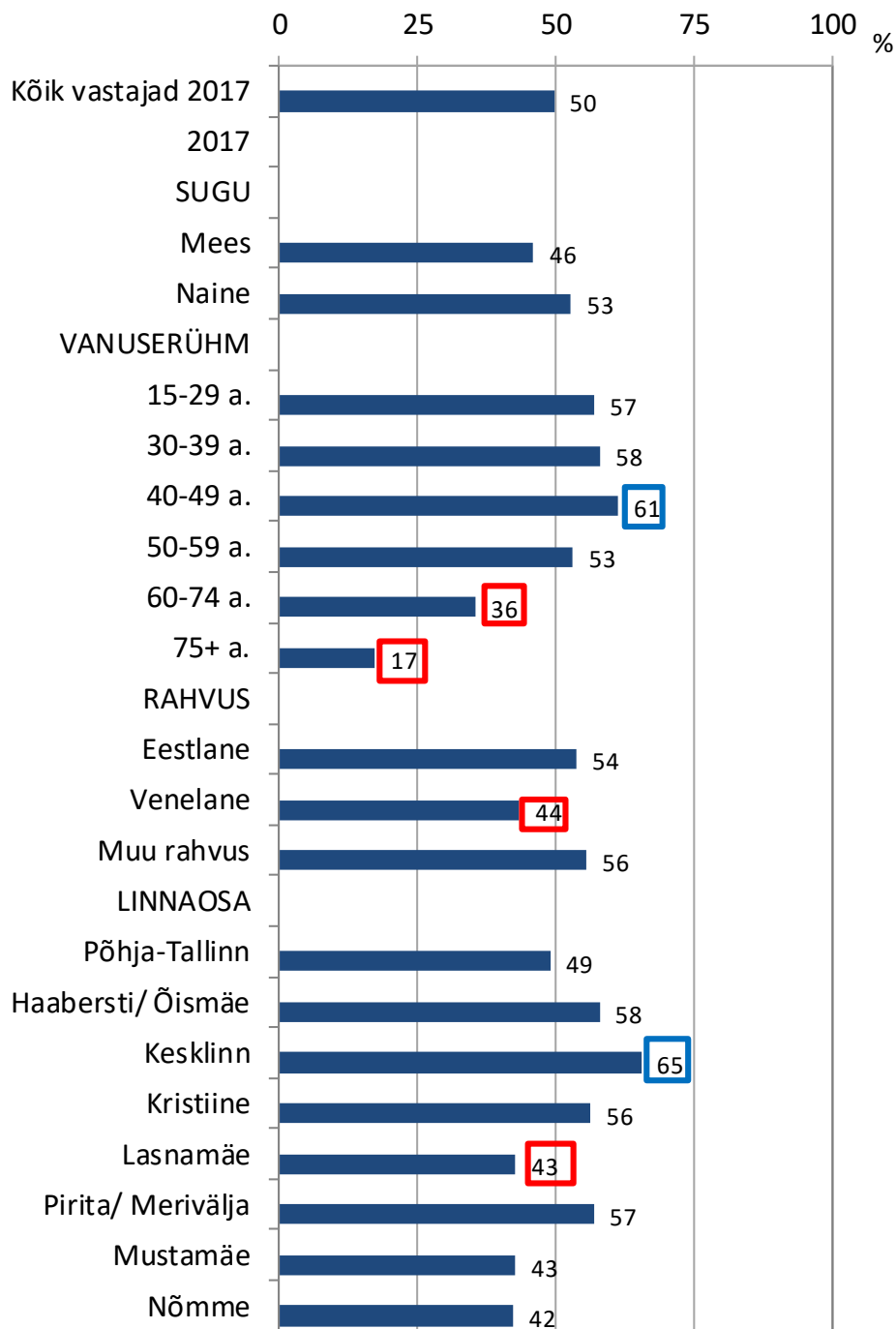
Uuringust selgus, et Tallinn Card'ist on kuulnud pooled linnaelanikud ning 49% seda ei tea (joonis 32). Tulemus on sisuliselt samal tasemel, mis see oli eelmise uuringu ajal aastal 2016. Vaadeldes pikemat trendi, näeme siiski kaardi tuntuse pidevat suurenemist ning väike tuntuse kasv on toimunud ka käesoleval aastal. Ühtlasi väheneb selliste linnaelanike arv, kes Tallinn Card'ist midagi kuulnud ei ole.

Tallinn Card'ist on sagedamini kuulnud pigem nooremate vanuserühmade esindajad ja kesealised. Kõige kõrgem on selle tuntus rühma 40-49.a. esindajate seas (61%). Vähem teavad sellest vanemad inimesed – vanuserühm 60-74a. (36%) ja rühm 75+ (vaid 17%).

Eestlased on Tallinn Cardiga paremini kursis kui mitte-eestlased: tulemused on siin vastavalt 54% ja 44%. Linnaosade lõikes näeme kõrgeimat kursisolu Kesklinna elanike seas (65%) ning madalaimat Lasnamäel (43%). Seega võib tulemuste põhjal arvata, et informatsiooni selle kaardi kohta on olnud vähevõitu ning eeskätt on puudus venekeelsest informatsioonist.

Joonis 32. Tallinn Card'i tuntus, % n=821



Joonis 33. Tallinn Card'i tuntus, % n=821**5.4 Infoallikad Tallinn Card'i kohta**

Vastajatele, kes on kursis Tallinn Card'iga, esitati küsimus nende infoallikate kohta.

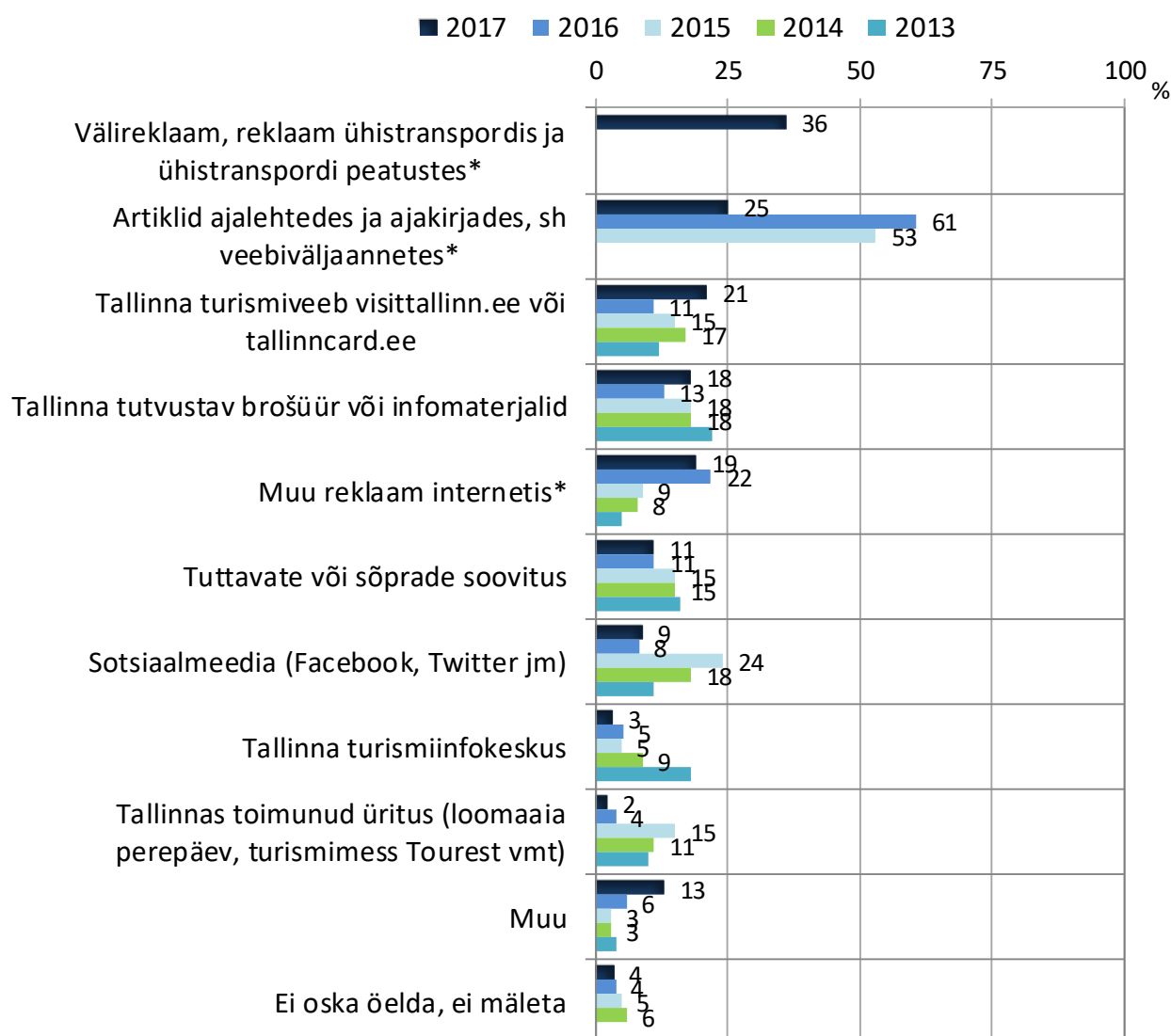
Peamiselt on linnaelanikud infot saanud välireklaami kaudu ning ühistranspordis või selle peatustes olevatelt plakatitelt (36%). Teisena on infot saadud artiklitest (ajalehtedes, ajakirjades ja veebiväljaannetes) (25%), seejärel Tallinna turismiveebist või internetilehelt:

tallinncard.ee (21%). Samuti on olulisemad infoallikad olnud Tallinna tutvustavad brošüürid/infomaterjalid (18%) ja muu reklaam internetis (19%). Küllaltki vähe on linnaelanikud informatsiooni saanud Tallinna turismiinfokeskusest või linnas toimuvate ürituste käigus.

Võrreldes eelmise uuringuga on suurenenud Tallinna turismiveebi ja tallinncard.ee ning ka brošüüride/infomaterjalide olulisus infoallikatenä. Kõigi uuritud infoallikate puhul me nende olulisuse muutust jälgida ei saa, kuna vastusevariante on seekord muudetud.

Selgub, et välireklaam on keskmisest sagedamini silma jäänud just noorematele vastajatele (vanuses 15-29a.) (55%). Linnaosade lõikes tulemusi vaadeldes näeme, et Haabersti elanikud on muude linnaosadega võrreldes sagedamini lugenud Tallinn Card'i kohta artikleid (41%) ning kõige harvem on artiklid silma jäänud Lasnamäe elanikele (14%). Vastajad, kes pole üldse kursis Tallinna Linnavolikogu tegevusega, on keskmisest sagedamini märganud välireklaami (49%), seega näeme, et välireklaam jääb silma ka linnateemadest vähemhuvitatud vastajagruppidele.

Joonis 34. Infoallikad Tallinn Card'i kohta, %, n=410, kes teab kaardist



*- antud vastusevariant on võrreldes varasemaga muudetud

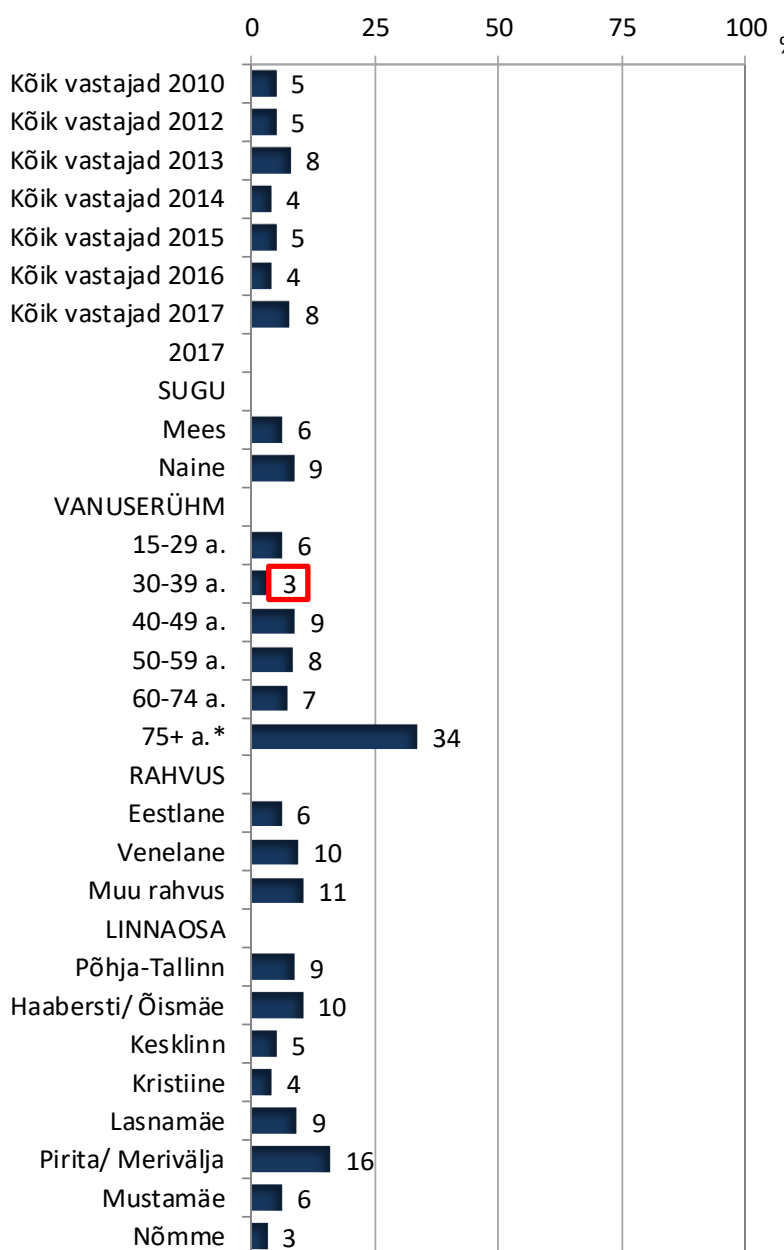
5.5 Tallinn Card'i kasutamine ja rahulolu

Kaardist teadlikelt vastajatelt küsiti ka selle kasutuskogemuse kohta. Selgus, et 8% neist on kaarti kasutanud ning 92% ei ole (joonis 35).

Võrreldes eelmise uuringuga on kaardi kasutamine linnaelanike seas suurenenud 4% võrra ning tulemus on võrreldav aastaga 2013, mil kasutajaid oli sama palju.

Selgub, et Tallinn Card'i kasutamine eri vanuserühmades on küllaltki ühtlane, vaid vanuserühm 30-39a. on seda kasutanud teistest vähem. Jooniselt paistab silma ka rühma 75+ suurem kasutuskogemus, kuid siin on meil antud juhul üldistusteks liialt vähe vastajaid.

Joonis 35. Tallinn Card'i kasutamine, %, n=410, kes teab kaardist



*- vastajaid antud sihtrühmas on üldistusteks liiga vähe

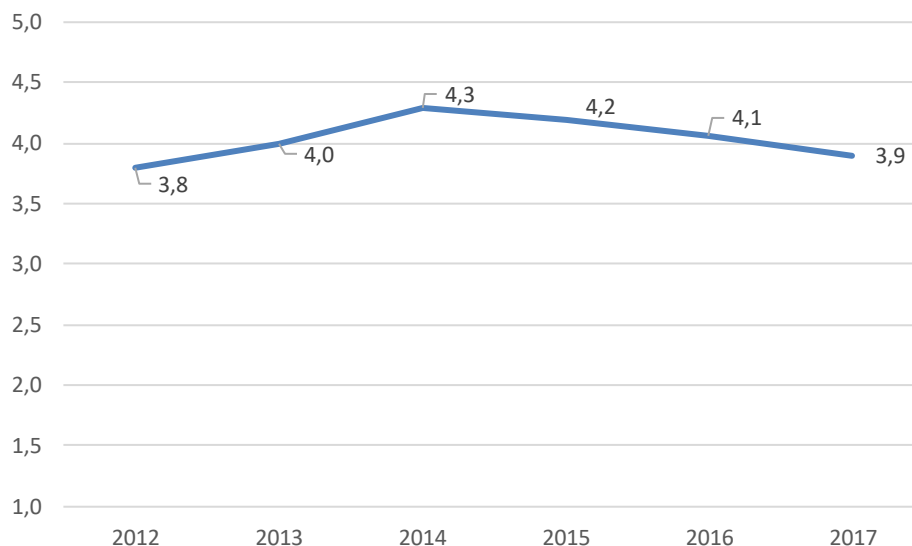
Rahulolu kaardiga

Tallinn Card'i kasutajatelt küsiti ühtlasi ka nende rahulolu kaardi hinna ja kvaliteedi suhtega (joonis 36).

Kõige sagedamini hindasid selle kasutajad kaarti hindeg: 4 (42%). Hinde: 5 andis 22% ja hinde: 3 20% vastanutest. Rahulolematust väljendas kokku 2% vastanutest, hinnates hindeg: 1 (1%) ja 2 (samuti 1%). Vastamata jättis küsimusele 13% sihtrühmast.

Skaala keskmiseks tulemuseks kujunes käesoleval aastal 3,9 palli, mis on veidi vähem kui keskmine hinne eelmise uuringu ajal. Siiski ei ole toimunud hinnangute langus kuigi suur.

Joonis 36. Rahulolu Tallinn Card'i hinna ja kvaliteedi suhtega, %, n=27, kes on kasutanud kaarti



Miks ei ole kasutatud Tallinn Card'i

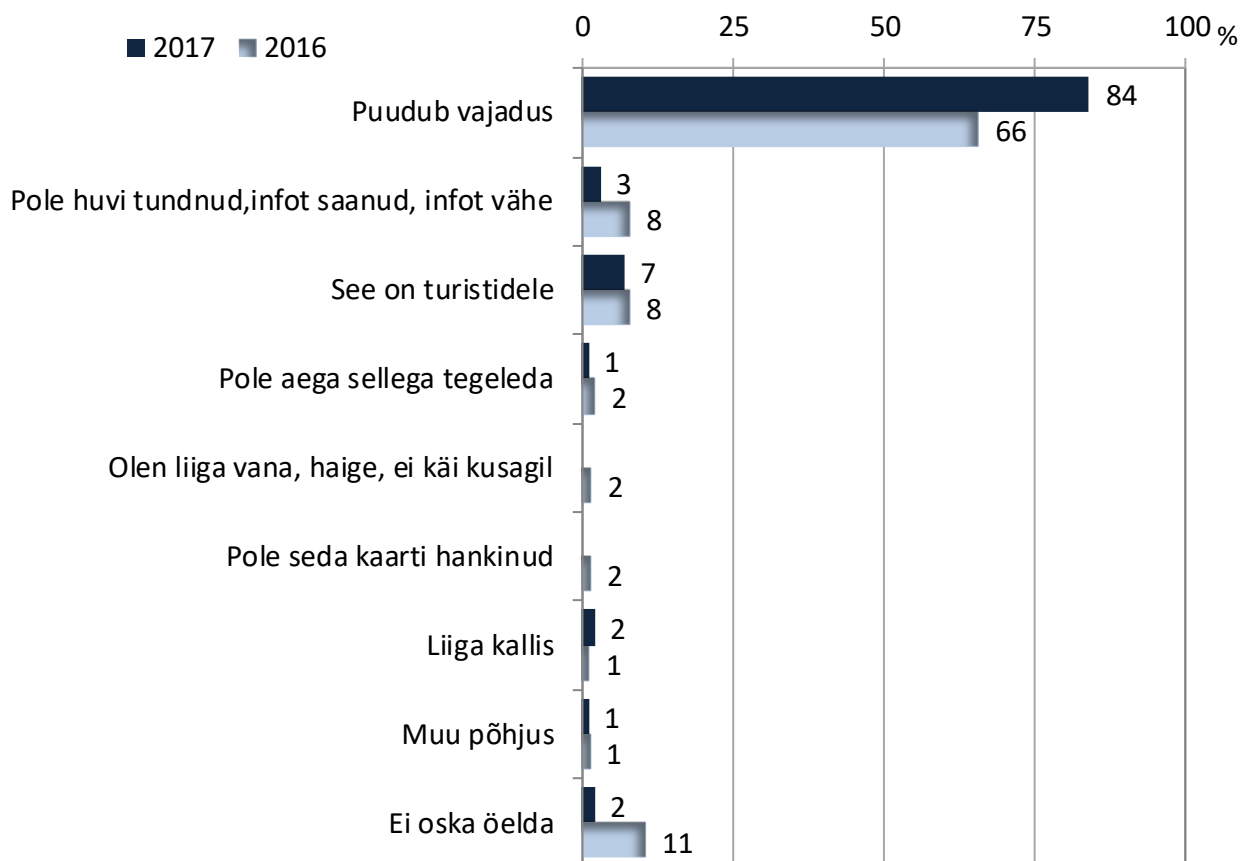
Vastajatelt, kes on Tallinn Card'iga küll kursis, kuid ei ole seda kasutanud, küsiti selle põhjuste kohta. Küsimus esitati avatud vormis ja variante ette ei pakutud.

Peamiseks põhjuseks toodi ka sel aastal spontaanselt seda, et kaardi kasutamiseks puudub vajadus (84%) (joonis 37). Osa vastajaid lisas siia, et linnaelanikuna saavad nad ühistranspordis tasuta sõita või et nad ei külasta muuseume.

Ka käesoleval aastal arvas osa linnaselanikest, et Tallinn Card on mõeldud turistidele ning linnaelanikel pole mõtet või nad ei saagi seda kasutada (7%). Oma huvipuudust või vähest informeeritust tunnistas 3% vastanutest. Vähesed vastajad arvasid, et kaart on liiga kallis mistõttu seda pole mõtet kasutada (2%).

Võrreldes eelmise uuringuga on antud küsimuse puhul nimetatud vastused küllaltki sarnased.

Joonis 37. Põhjused, miks pole kasutatud Tallinn Card'i, %, n=794, kes ei ole kaarti kasutanud



LISA 1. UURINGU ANKEET

Tallinna avalike teenuste teemaline telefoniküsitlus

Tere päevast/öhtust, minu nimi on ning ma helistan Teile Turu-uuringute AS-ist. Viime Tallinna Linnakantselei tellimusel läbi küsitlust, eesmärgiga selgitada, kuidas on pealinlased rahul erinevate avalike teenustega, ning kuidas saaks avalike teenuste taset tõsta. Teie kontaktandmed oleme saanud Rahvastikuregistrist (vajadusel selgitage: Kontaktandmete väljastamiseks on saadud luba Siseministeeriumist. Teie kontaktandmeid kasutatakse ainult selle konkreetse uuringu läbiviimiseks). **Kas Te oleksite nõus vastama mõningatele küsimustele, kui see võtab aega ligikaudu 15 minutit.**

1. Jah
2. Ei → TÄNA JA LÕPETA

Teie vastused jäävad anonüümseks, mis tähendab, et neid ei seostata ei Teie nime ega telefoninumbriga.

T1 Vastaja sugu (MITTE KÜSIDA, MÄRKIDA SPONTAANSELT)

1. Mees
2. Naine

T2 Palun öelge oma vanus (täisaastates):

T3 Mis on Teie rahvus?

1. Eestlane
2. Venelane
3. Muu

T4 Kas Te elate Tallinnas?

1. Jah
2. Ei → TÄNA JA LÕPETA

T5 Millises linnaosas Te elate?

1. Põhja-Tallinn
2. Haabersti/ Õismäe
3. Kesklinn
4. Kristiine
5. Lasnamäe
6. Pirita/ Merivälja
7. Mustamäe
8. Nõmme

VOLIKOGU

K1. Kuivõrd Te olete kursis Tallinna Linnavolikogu tegevusega? LUGEGE

VASTUSEVARIANDID ETTE. ÜKS VASTUS.

- 1 Väga hästi
- 2 Küllaltki hästi
- 3 Mitte eriti hästi

- 4 Üldse ei ole kursis
- 9 EI OSKA ÖELDA

K2. Millistest allikatest Te olete saanud viimase 12 kuu jooksul infot Tallinna Linnavolikogu tegevuse kohta? LUGEGE ETTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST

- 1 Üleriigiline meedia (TV, raadio, ajalehed)
- 2 Ajaleht „Pealinn“/„Stolitsa“
- 3 Oma linnaosa ajaleht
- 4 Tallinna televisioon
- 5 Istungite protokollid ja pressiteated Tallinna kodulehel
- 6 Istungite otseülekanded reaalajas Tallinna kodulehel
- 7 Olete ise viibinud volikogu istungite saalis
- 8 Mujalt, millistest allikatest? _____
- 9. EI OLE ÜLDSE INFOT SAANUD/POLE OTSINUD
- 10. EI HUVITA
- 11. EI OSKA ÖELDA

K3. Kas Te sooviksite olla senisest paremini kursis Tallinna Linnavolikogu tegevusega?

- 1 Jah → K4
- 2 Ei → K5
- 9 EI OSKA ÖELDA → K5

K4. Millistest allikatest Te eelistaksite saada informatsiooni linnavolikogu tegevuse kohta? Nimetage palun kuni kolm vastust. LUGEGE ETTE. KUNI KOLM VASTUST.

- 1 Üleriigiline meedia (TV, raadio, ajalehed)
- 2 Ajaleht „Pealinn“/„Stolitsa“
- 3 Oma linnaosa ajaleht
- 4 Tallinna televisioon
- 5 Istungite protokollid ja pressiteated Tallinna kodulehel
- 6 Istungite otseülekanded reaalajas Tallinna kodulehel
- 7 Ise volikogu istungite saalis viibides
- 8 Mujalt, millistest allikatest? _____
- 9 EI OSKA ÖELDA

KÜSIGE KÕIGILT

K5. Kas Te olete viimase 2 aasta jooksul suhelnud mõne Tallinna linnavolikogu liikmega?

1. Jah → K6
2. Ei → K7
3. EI MÄLETA → K7

K6. KUI JAH: Palun täpsustage nimeliselt, kellega. KIRJUTAGE

KÜSIGE KÕIGILT

K7. Oletagem, et Teil on tekkinud küsimusi või pretensioone seoses linnavõimu tegevuse ja/või otsustega. Kuidas Te eelistaksite oma küsimuse esitada ja sellele vastuse saada? VALIDA SAAB 2 VARIANTI. TULBAS ÜKS VASTUS. LUGEGE VASTUSEVARINADID ETTE

	Esimene valik ÜKS VASTUS	Teine valik ÜKS VASTUS
Kirjalikult – tavalise posti või e-posti teel	1	1
Telefoni teel	2	2
Pöördusite linnavalitsuse/oma linnaosa valitsuse infosaali	3	3
Läheksite vastava ametiasutuse ametniku vastuvõtule	4	4
Läheksite oma valmisringkonnast valitud linna volikogu saadiku vastuvõtule	5	5
Muu variant, milline?	6 _____	6 _____
EI OSKA ÖELDA	9	9

MUPO

K8. Kui hästi Te olete informeeritud Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusest ja tööülesannetest? LUGEGE ETTE

1. Väga hästi
2. Pigem hästi
3. Pigem halvasti
4. Väga halvasti
5. EI OSKA ÖELDA

K9. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Tallinna munitsipaalpolitseiga?

LUGEGE ETTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST!

1. Olete Tallinna munitsipaalpolitsei töötajatega isiklikult kokku puutunud
2. Olete suhelnud munitsipaalpolitseiga telefoni, kirja või meili teel
3. Ei ole kokku puutunud → K11

K10. Kuidas Te munitsipaalpolitsei tegevusega rahule jäite? LUGEGE ETTE

1. Jäin väga rahule
2. Jäin pigem rahule
3. Pigem ei jäänud rahule
4. Ei jäänud üldse rahule
5. EI OSKA ÖELDA

LOOMADE VARJUPAIK**K11. Kas olete teadlik, et Tallinna hulkuvate loomade püüdmise ja hoidmisega tegeleb alates****2016. aasta suvest uus munitsipaalvarjupaik aadressil Paljassaare tee 85?**

1. Jah → K12
2. Ei → K11

K12. Kas Teie või keegi Teie leibkonnast on kokku puutunud uue Tallinna loomade varjupaigaga**Paljassaarel või kasutanud nende teenuseid?**

1. Jah → K13
2. Ei → K15

K13. Kui rahul Te olete praeguse Tallinna loomade varjupaiga tööga? LUGEGE ETTE

1. Väga rahul → K15
2. Pigem rahul → K15
3. Pigem ei ole rahul → K14
4. Üldse ei ole rahul → K14
5. EI OSKA ÖELDA → K15

K14. Palun öelge, millega Te ei ole rahul? KIRJUTAGE

INFOTEHNOLOOGIA VAHENDITE KASUTAMINE

KÜSIGE KÕIGILT

Vahetame teemat.

K15. Kui sageli Te internetti kasutate (sõltumata kohast ja seadmest)? LUGEGE 1-5 ETTE. ÜKS VASTUS.

Praktiliselt iga päev	1
Vähemalt kord nädalas	2
Vähemalt kord kuus	3
Harvem	4
Üldse ei kasuta	5

K16. Palun öelge, milliseid järgnevaid infotehnoloogilisi seadmeid on Teil võimalik kasutada. LUGEGE A-E ETTE. ÜKS VASTUS IGAS REAS.

KÜSIGE **K17**, KUI VASTAJA KASUTAB INTERNETTI VÄHEMALT KORD KUUS (K15=1-3) NING TAL ON VÕIMALIK KASUTADA SÜLEARVUTIT, TAHVELARVUTIT VÕI NUTITELEFONI (**K16 C-E = 1**), ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE JUHEND ENNE KÜSIMUST **K18**.

K17. Millist internetiühendust Te selle seadmega tavaliselt väljaspool kodu kasutate? LUGEGE

ETTE SEADMED, MIDA ON VÕIMALIK KASUTADA (**K16=1**). ÜKS VASTUS IGAS VASTAVAS REAS.

		K16.		K17. Väljaspool kodu kasutatav internetiühendus					
				ÜKS VASTUS REAS					
		Jah	Ei	WiFi	Andme- side neti- pulgaga (3G, 4G)	Andmeside seadmes sisalduva SIM- kaardiga (3G, 4G)	Kasutan nuti- telefoni mode- mina	EI KASUTA SELLE SEADMEGA VÄLJASPOOL KODU INTERNETI- ÜHENDUST	EI OSKA ÖELDA
A.	Lauaarvuti kodus	1	2						
B.	Lauaarvuti tööl	1	2						
C.	Sülearvuti	1	2	1	2		4	8	9
D.	Tahvelarvuti	1	2	1		3	4	8	9
E.	Nutitelefon	1	2	1		3		8	9

K18 KÜSIGE VASTAJATELT, KES KASUTAVAD INTERNETTI (K15=1-4), ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE K19

K18. Milliseid elektroonilisi isiku autentimisvõimalusi Te olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud?
VAJADUSEL SELGITAGE: Siin me peame silmas Teie isiku tuvastamist internetipõhiste teenuste, näiteks internetipanga ja riigiportaali kasutamisel. LUGEGE 1-4 ETTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST.

1. ID-kaart
2. Mobiil ID
3. Panga PIN kalkulaator või paroolikaart
4. Smart ID
8. MITTE ÜHTEGI NENDEST
9. EI OSKA ÖELDA

TURISM

KÜSIGE KÕIGILT

Nüüd mõned küsimused turismi teemal.

K19. Kuivõrd Te nõustute järgneva väitega: „Olen uhke, et inimesed maailma eri paikadest külastavad Tallinna“? Kas Te ...? LUGEGE ETTE

1. Nõustute täielikult
2. Nõustute
3. Ei nõustu
4. Üldse ei nõustu
5. EI OSKA ÖELDA, EI HUVITA

K20. Kuidas Te suhtute turistide hulka Tallinnas? LUGEGE ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Turiste võiks tunduvalt rohkem olla
2. Turiste võiks veidi rohkem olla
3. Turiste on täiesti parajalt
4. Turiste võiks veidi vähem olla
5. Turiste võiks tunduvalt vähem olla
9. EI OSKA ÖELDA, EI HUVITA

K21. Kas Teie hinnangul on Tallinn külalislahke linn? LUGEGE ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Jah, kindlasti
2. Jah, üldiselt küll
3. Ei, enamjaolt mitte
4. Ei, kindlasti mitte
9. EI OSKA ÖELDA

K22. Järgnevalt küsin, mis on Teie arvates Tallinnale iseloomulik. Loen Teile ette mõned väited ning palun Teil hinnata, kuivõrd Te nende väidetega nõustute.
LUGEGE A-O ETTE. ÜKS
VASTUS IGAS REAS.

		Täiesti nõus	Pigem nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	EI OSKA ÖELDA
A.	Ühistransport on linnas piisavalt kättesaadav	1	2	3	4	9
B.	Vaatamisväärsusi on piisavalt	1	2	3	4	9
C.	Huvitavaid muuseume on piisavalt	1	2	3	4	9
D.	Häid restorane on piisavalt	1	2	3	4	9
E.	Rikas kultuurielu	1	2	3	4	9
F.	Hea tehnoloogiline keskkond (WiFi, mobiilne internet)	1	2	3	4	9
G.	Sõbralikud ja abivalmis teenindajad	1	2	3	4	9
H.	Kiire ja sujuv teenindus	1	2	3	4	9
I.	Puhas ja korras linn	1	2	3	4	9
J.	Abivalmis ja sõbralikud linlased	1	2	3	4	9
K.	Linnas on lihtne ringi liikuda, sest on piisavalt viitasid, linnakaarte jm	1	2	3	4	9
L.	Turismiinfo on kättesaadav	1	2	3	4	9
M.	Lastesõbralik linn	1	2	3	4	9
N.	Piisavalt turvaline linn	1	2	3	4	9
O.	Piisav teenindajate võõrkeelteoskus	1	2	3	4	9

K23. Kas Te teate või olete midagi kuulnud Tallinn Card'ist? Tallinn Card on linna külalisele ja elanikule mõeldud pilet, mis võimaldab tasuta sissepääse muuseumidesse ja mitmeid muid soodustusi.

Jah	1	➔ KÜSIGE K24
Ei	2	➔ JÄTKAKE
EI OSKA ÖELDA	9	TAUSTAKÜSIMUSTEGA

K24. Millistest allikatest Te saite infot Tallinn Card'i ja selle kasutusvõimaluste kohta? LUGEGE
ETTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST.

1. Tallinna tutvustav brošüür või infotrükised
2. Artiklid ajalehtedes ja ajakirjades, sh veebiväljaannetes
3. Välireklaam, reklaam ühistranspordis ja ühistranspordi peatustes
4. Tallinna turismiveeb visittallinn.ee või tallinnacard.ee
5. Sotsiaalmeedia (Facebook, Twitter jm)
6. Muu reklaam internetis

7. Tuttavate või sõprade soovitus
8. Tallinnas toimunud üritus (loomaia perepäev, turismimesse Tourest vmt)
9. Tallinna turismiinfokeskus
10. Muu, mis? KIRJUTAGE: _____
99. EI OSKA ÖELDA, EI MÄLETA

K25. Kas Te olete kasutanud Tallinn Card'i?

Jah	1	→ KÜSIGE K26
Ei	2	→ JÄTKAKE K27

K26. Kuidas hindate Tallinn Card'i hinna ja kvaliteedi suhet 5 palli süsteemis, kus 1 on kõige madalam ning 5 kõige kõrgem hinne?

KIRJUTAGE ARV: _____ palli → JÄTKAKE TAUSTAKÜSIMUSTEGA

K27. Miks Te ei ole Tallinn Card'i kasutanud? KIRJUTAGE

Taustainfo vastaja kohta

Lõpetuseks küsin mõned taustaküsimused Teie enda ja Teie leibkonna kohta. (Vajadusel selgitage: Need andmed on meile vajalikud selleks, et uurida, kas arvamused avalikest teenustest on erinevates elanikkonna rühmades sarnased või erinevad).

T6. Milline on Teie haridus?

1. Alg- või põhiharidus
2. Kesk-, kutse- või kesk-eriharidus
3. Kõrgharidus

T7. Mis on Teie praegune põhitegevus?

1. Töötav
2. Töötu
3. Pensionär/ töövõimetuspensionär
4. Õpilane, üliõpilane
5. Kodune või lapsehoolduspuhkusel
6. Muu, palun täpsustage: _____

T8. Milline on Teie leibkonna koosseis?

1. Elan üksi
2. Alla 18-a lastega leibkond (võib olla ka vanaema/vanaisa koos lastelastega)
3. Tööealiste täiskasvanute leibkond ilma alaealiste lasteta
4. Pensionealiste leibkond ilma alaealiste lasteta
5. Muu

T9. Mitu inimest kuulub Teie leibkonda, Teie ise kaasa arvatud? _____

T10. Kui suur on Teie leibkonna netosissetulek ühe leibkonna liikme kohta ühes kuus?

Palun arvestage kokku leibkonna kogu kättesaadav sissetulek, sh palgad, pensionid, stipendiumid ja toetused, ning jagage saadud summa leibkonnaliikmete arvuga. Vastamise hõlbustamiseks loen Teile ette vahemikud.

1. Kuni 300 €
2. 301–400 €
3. 401–500 €
4. 501–650 €
5. 651–800 €
6. Üle 800 €
7. *Keeldub avaldamast/ei oska öelda*

T11. Mis on Teie eluaseme tüüp (eramaja, ridaelamu või paarismaja, kortermaja)

1. Eramaja
2. Ridaelamu või paarismaja
3. Kortermaja

T12 Kas te olete registreeritud rahvastikuregistris Tallinna linna elanikuna?

Jah

Ei

Ei oska öelda