



# Tallinlaste rahuloluküsitlus 2018-1

Uuringu aruanne

November 2018

# Sisukord

<b>Sisukord</b>	2
<b>Sissejuhatus</b>	3
<b>Kokkuvõte</b>	4
<b>1. Rahulolu Tallinna linna juhtidega</b>	6
1.1 Hinnangud Tallinna linna ametiasutuste tööle	6
1.2 Linnajuhtide tuntus	8
1.3 Rahulolu Tallinna linnajuhtide tööga	9
1.4 Hääletamine linnavolikogu valimistel	10
1.5 Hääletamine 2017. aasta kohalikel valimistel	11
1.6 Suhtumine 16-17 aastaste noorte valimisõigusesse	11
<b>2. Kaasamine</b>	12
2.1 Kaasarääkimise viisid	13
2.2 Kaasarääkimise teemad	14
2.3 Rahulolu praeguste kaasrarääkimise võimalustega	15
2.4 Vabatahtlik tegevus	16
2.5 Kuisolek Tallinna arengukava ja strateegiaga	17
2.6 ..Varasem kaasrarääkimine Tallinna arengukava ja strateegia väljatöötamisel	18
<b>3. Otsest teenused</b>	19
3.1 Kokkupuude erinevate Tallinna ametiasutuste ja nende teenustega	19
3.2 Erinevate teenuste jaoks kasutatud ja eelistatud kanalid	20
<b>4. Infotehnoloogia vahendite kasutamine</b>	22
4.1...Internetikasutuse sagedus	22
4.2 Infotehnoloogiliste seadmete kasutus	23
4.3...Seadmete internetiühendus	24
4.4...Enese isiku autentimine	25
Vastaja sotsiaal-demograafiline taust	27
Metoodika kirjeldus	28
Uuringu ankeet	32
Projekti töörühm	39

# Sissejuhatus

Ajavahemikul 22. oktoober kuni 5. november 2018 viis AS Emor läbi rahuloluteemalise küsitluse Tallinna elanike seas. Küsitlus viidi läbi telefoni teel ning sellele vastas kokku 830 tallinlast vanuses 15 ja enam.

Uuringu eesmärgiks oli selgitada Tallinna elanike hinnanguid linna juhtide ja juhtimise, kaasamise, otseste teenuste teeninduskvaliteedi ning infotehnoloogia vahendite kasutamise kohta. Tegemist on sisuliselt kordusuuringuga, kuid eri uuringu osad on varasemalt läbi viidud erinevatel aegadel ning erinevate meetoditega. Uuring käsitleb järgnevaid teemasid:

- 1) Rahulolu linna juhtidega – viimati läbi viidud 2017. aastal, telefoniküsitlus
- 2) Kaasamine – viimati läbi viidud 2017. aastal, veebiuuring
- 3) Otsesed teenused – viimati läbi viidud 2014. aastal, näost-näku küsitlus
- 4) Infotehnoloogia vahendite kasutamine – viimati läbi viidud 2017. aastal, telefoniküsitlus

Kuna uuringu kaks alapeatükki (kaasamine ja otsesed teenused) on viimati viidud läbi erinevatel meetoditel, siis nende puhul ei ole joonistel võrdlusi esitatud. Uuringu aruandes on võrreldud tulemusi eelnevate uuringuandmetega seal, kus võimalik.

Aruandes on esitatud uuringu tulemused nii graafiliselt kui ka kommenteeritult.

Uuringu tellija on Tallinna Linnakantselei. Uuringu tulemuste omandiõigus kuulub uuringu tellijale.

Metoodika, valimi kirjeldus ja uuringu küsimustik on esitatud Lisades.

# Kokkuvõte

## Rahulolu Tallinna linnajuhtidega

Rahulolu Tallinna linna juhtimise ja juhtidega on jätkuvalt hea ning jäänud eelmise aastaga võrreldes praktiliselt samaks (elimineerides „ei oska öelda“ osakaalud). Kõige kõrgemaid hinnanguid annavad tallinlased oma linnaosavalitsustele. See tuleneb ilmselt asjaolust, et linnaosavalitsuste tegevused on kohalikele elanikele kõige enam näha ja kuulda, mille tõttu oskavad inimesed nende tööd ka paremini hinnata. Seda ilmestavad ka kõrged hinnangud oma linnaosa juhtidele.

Tallinna linnavolikogule oli vastajatel hinnanguid anda keerulisem – ligi veerand ei osanud oma hinnangut anda. Tallinna Linnavalitsuse tööd oskas küll rohkem vastajaid hinnata, kuid kõigist kolmest hinnatakse linnavalitsuse tööd neist institutsioonidest kõige kehvemini. Rahulolu erinevate Tallinna juhtinstitutsioonidega erines selgelt vanuse, rahvuse ja elukoha lõikes. Selgelt positiivsemad on nende asutuste suunal vanemaealised (sealjuures rahulolu tõuseb vanusega), muust rahvusest ja Lasnamäe elanikud.

Seis kohalike valimistega on üsna positiivne - valdav enamik valimisõiguslikest elanikest väitis, et võttis eelneval aastal kohalikest valimistest osa. Erakondlikest eelistustest on võrreldes eelmise aastaga tõusnud Reformierakonna populaarsus, seda ennekõike Kesk- ja Vabaerakonna arvelt. 16-17 aastaste valimisõiguse suhtes on linnaelanikud aga suhteliselt polariseerunud, oodatult on rohkem poolt nooremad ning vastu vanemaealised vastajad.

## Kaasamine

Tallinlased on küll huvitatud oma linna ja linnaosa puudutavates otsustes kaasa rääkima, kuid realselt on varasemalt nt Tallinna arengukava ja strateegia väljatöötamise näitel kaasa rääkinud vaid kümnendik elanikest.

Olulised teemad ja kaasarääkimise viiside eelistused on sotsiaaldemograafiliste näitajate alusel veidi erinevad. Eestlastele ja noorematele pakub rohkem huvi rääkida kaasa transpordi ja liikluse korralduse koha pealt, mida teha ennekõike spetsiaalses veebipõhises kaasamisportaalil. Vanemaealistele ja muule rahvusele on tähtsam tervishoid, mille kohta võiks kaasa rääkida spetsiaalsel kaasamisüritusel. Üldiselt on praeguste kaasarääkimisvõimalustega rahul veidi üle poole asjast huvitunutest.

Aktiivseid vabatahtlikke on Tallinnas veidi üle kümnendiku, üldse on heategevusliku tegevusega viimase aasta jooksul kokku puutunud umbes veerand tallinlastest.

## Otsesed teenused

Veidi alla poole tallinlastest on viimase aasta jooksul mõne Tallinna linna ametiasutusega suhelnud või linna otseseid teenuseid kasutanud, probleeme esines sealjuures vaid 2%-l vastajatest. Kasutatumaks teenuseks on infopäringud linna valitsusest, kuid ka erinevad registreerimised. Otseste teenustega puutuvad rohkem kokku 27-49 aastased tallinlased. Enamustel juhtudel kasutati linnaga suhtlemiseks või teenuse saamiseks internetti, mis on ka enamuse kõige enam eelistatud suhtlusviisiks.

## Infotehnoloogia vahendite kasutamine

Tallinlased on usinad interneti- ja nutiseadmetekasutajad, kus valdav enamik vastajaid külastab internetti igapäevaselt. Nutiseadmetest on kõige populaarsemaks nutitelefoni ja tänu nutitelefoni tohutule

tehnoloogilisele arengule hakkab nutitelefon ka vaikselt teisi seadmeid asendama ning väheneb erinevate seadmete seadmete ristkasutus. Kuigi süle- ja tahvelarvuti puhul on väljaspool kodu endiselt kõige populaarsemaks internetiühenduse loomiseks WiFi, siis järjest olulisemaks hakkab muutuma ka mobiilse andmeside kasutamine, mis nutitelefonide internetiühenduse tagamise puhul juba domineerib.

Uued lahendused on selgelt toetust kogunud ka isiku autentimise vallas. Kuigi ID-kaart on endiselt kõige kasutatavam vahend enese autentimiseks, on võrreldes eelnevate aastatega selgelt kasvanud Smart-ID ja Mobiil-ID kasutajate hulk.

Oodatult on nii internetikülastamise sagedus, nutiseadmete kasutusvõimalus ning uuemate lahenduse kasutus suurem noorte seas.

# 1. Rahulolu Tallinna linna juhtidega

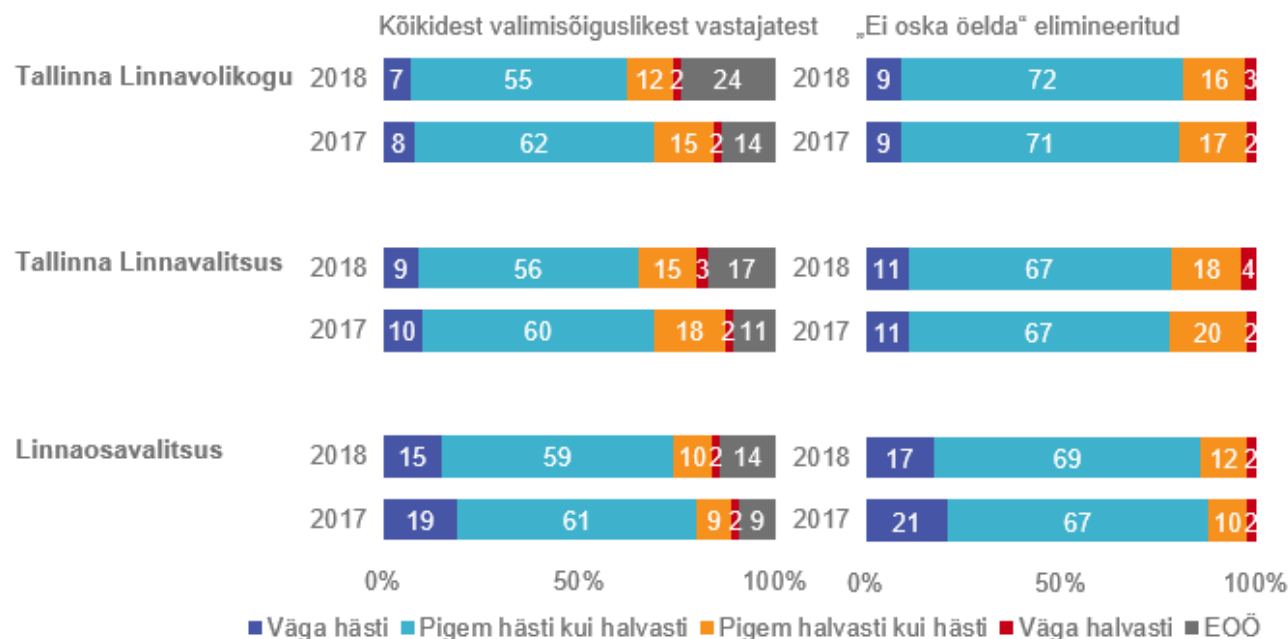
## 1.1 Hinnangud Tallinna linna ametiasutuste tööle

Tallinna valimisõiguslikud elanikud on jätkuvalt kõige enam rahul oma linnaosavalitsusega, mille tööd on hinnanud heaks või väga heaks ligi ¾ (74%) vastajatest. Tallinna Linnavalitsusega on rahul ligi kaks kolmandikku (65%) ja Linnavolikoguga 62% valimisõiguslikest tallinlastest.

Joonisel näeme, et ligi veerand vastajatest ei osanud Tallinna Linnavolikogu tegevustele hinnanguid anda, mis näitab, et linnavolikogu tegevused jäävad tallinlastele kaugeks, millega paljud kursis ei ole. Samas on ülimalt positiivne, et „väga halvaks“ on kõigi kolme juhtorgani tööd hinnanud vaid 2-3% vastanutest.

Tõime joonisel välja ka võrdlused eelmise aastaga ja näeme, et elimineerides „ei oska öelda“ vastuste osakaalu, on hinnangud jäänud eelmise aastaga väga sarnaseks. Väiksed erinevused esinevad vaid rahuloluga Linnaosavalitsuste suhtes, kus veidi on langenud nende oskaal, kes hindasid oma Linnaosavalitsuse tööd „väga heaks“. Ülejäänud muutused jäävad statistilise vea piiridesse.

**Joonis 1. Kuidas on Teie arvates oma ülesannetega tulnud toime Tallinna Linnavolikogu / Tallinna Linnavalitsus / Linnaosavalitsus? % kõikidest Tallinna linna valimisõiguslikest vastajatest, n=791**



Rahulolu (ning oskus nende asutuste tööd hinnata) suureneb vanusega, ehk mida kõrgem vanus, seda positiivsem hinnang ning väheneb „ei oska öelda“ vastajate osakaal. Kõige enam oskavad noored (kuni 34-aastased) hinnata oma linnaosavalitsuse tööd. Kokkuvõttes on erinevatest vanusegruppidest kõige enam rahulolevamad Tallinna linna juhtidega 65+ vanuses olevad tallinlased.

Mõningad erinevused esinevad ka soo lõikes, kus naised on linna juhtimise osas selgelt positiivsemal seisukohal, kuid suurimad erinevused tulevad sisse rahvuse lõikes. Rahulolu vahe on eestlaste ja muu rahvuse

seas märkimisväärne – eestlastest on linnavolikogu tööd heaks või väga heaks hinnanud 44%, muust rahvusest aga 80% vastanutest, Linnavalitsuse tööd 63% vs 94%. Hinnangute vahe on väikseim arvestades linnaosavalitsuste tööd, kus väga või pigem heaks hindasid nende tööd vastavalt 44% eestlastest vs 56% muu rahvuse esindajatest.

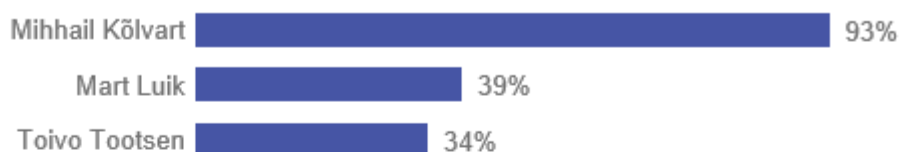
Linnaosade lõikes on väga häid hinnanguid linnavolikogule ja -valitsusele andnud keskmisest enam Lasnamäe elanikud, pigem halvaks on nende tööd hinnanud keskmisest enam Nõmme ja Kesklinna elanikud. Linnaosavalitsustele antud hinnangute osas linnaosade lõikes olulisi erinevusi ei esine.

## 1.2 Linnajuhtide tuntus

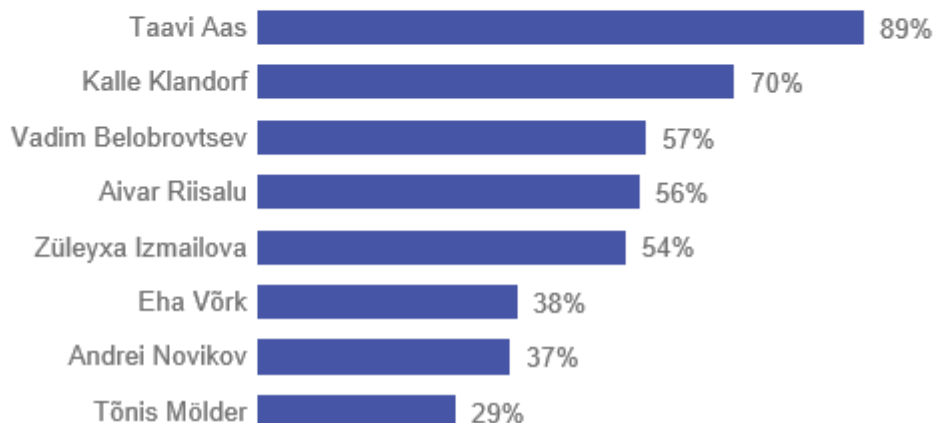
Tallinna linnajuhtidest on kõige tuntumad linnavolikogu esimees Mihhail Kõlvart (93%) ja linnapea Taavi Aas (89%). Kui teiste linnavolikogu juhtide tuntus jääb alla 40%, siis linnavalitsuse liikmed on võrreldes nendega veidi enam tallinlaste teadvusesse jõudnud. Üle poole tallinlastest on muuhulgas kuulnud Züleyxa Izmailovast (54%), Aivar Riisalust (56%), Vadim Belobrovstsevist (57%) ja Kalle Klandorfist (70%). Linnaosajuhtide seast on selgelt kõige tuntum Põhja-Tallinna linnaosa vanem Raimond Kaljulaid, kellest on kuulnud ligi 2/3 (67%) vastajatest. Kõige vähem tuntud on linnaosavanemad Grete Šillis (Nõmme) ja Alina Tubli (Pirita), kelle tundis ära 9% tallinlastest.

**Joonis 2. Keda neist isikutest Te teate, kelle tegevusest olete midagi kuulnud? % kõikidest Tallinna linna valimisõiguslikest vastajatest, n=791**

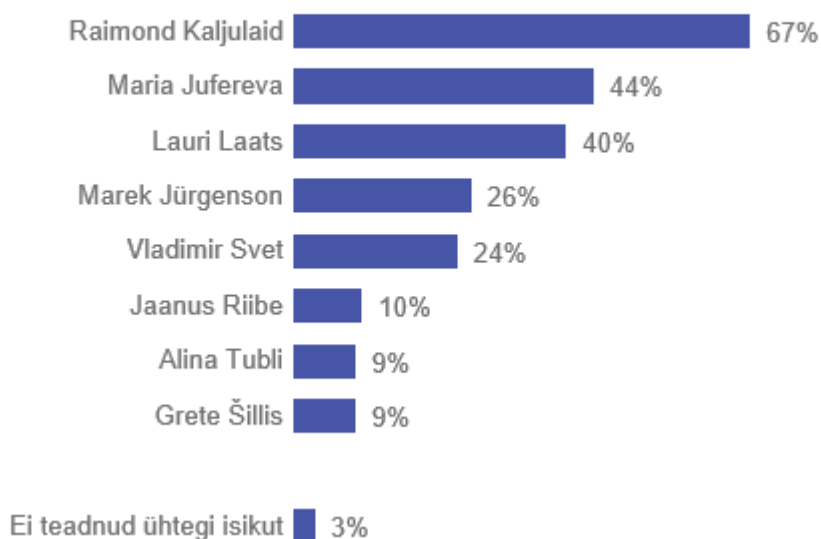
### Linnavolikogu juhid:



### Linnavalitsuse liikmed:



### Linnaosade juhid:





### 1.3 Rahulolu Tallinna linnajuhtide tööga

Hinnangud Tallinna linnajuhtide tööle on pigem kõrged. Kõige enam ollakse rahul Põhja-Tallinna linnaosa vanema Raimond Kaljulaidiga, kelle tööd on positiivseks kokku hinnanud 92% vastajatest, sh väga heaks lausa kolmandik (32%). Linnaosa juhtide seas paistavad positiivselt enam silma ka Jaanus Riibe ja Maria Jufereva, kellega on rahul vastavalt 92% ja 90% vastajatest.

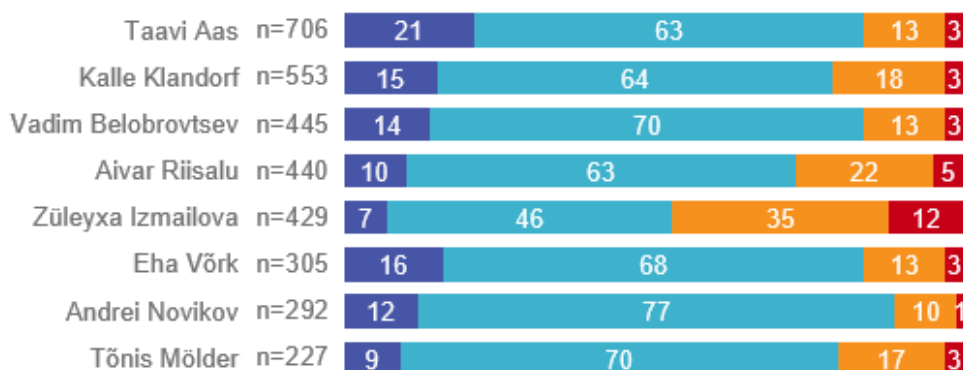
Linnavolikogu juht Mihhail Kõlvart saab samuti positiivseid hinnanguid, kelle tööd on väga heaks hinnanud 28% ja kelle töö suhtes on kokku positiivselt meelestatud 80% vastanutest. Ka linnapeal Taavi Aasal on põhjust rahul olla, tema tööd on kokku väga või pigem heaks hinnanud 84% Tallinna valimisõiguslikest elanikest. Teiste linnajuhtide seas hinnatakse teistega võrreldes selgelt kriitilisemalt Züleyxa Izmailova ja Alina Tubli tööd, kellega pole rahul vastavalt 47% ja 34% vastajatest. Kui Alina tubli puhul saab madalamaid hinnanguid seletada muuhulgas ka vähese tuntusega, siis Züleyxa Izmailova puhul polnud vähene tuntus probleemiks.

**Joonis 3. Kuidas on Tallina linnajuhid tulnud Teie arvates toime linlaste huvide esindamise ja kaitsmisega? % neist, kes olid vastavast linnajuhist kuulnud**

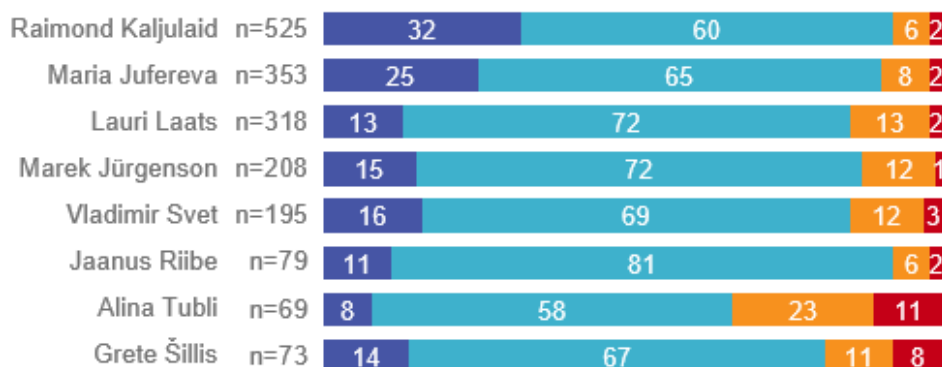
#### Linnavolikogu juhid:



#### Linnavalitsuse liikmed:



#### Linnaosade juhid:



0% 20% 40% 60% 80% 100%

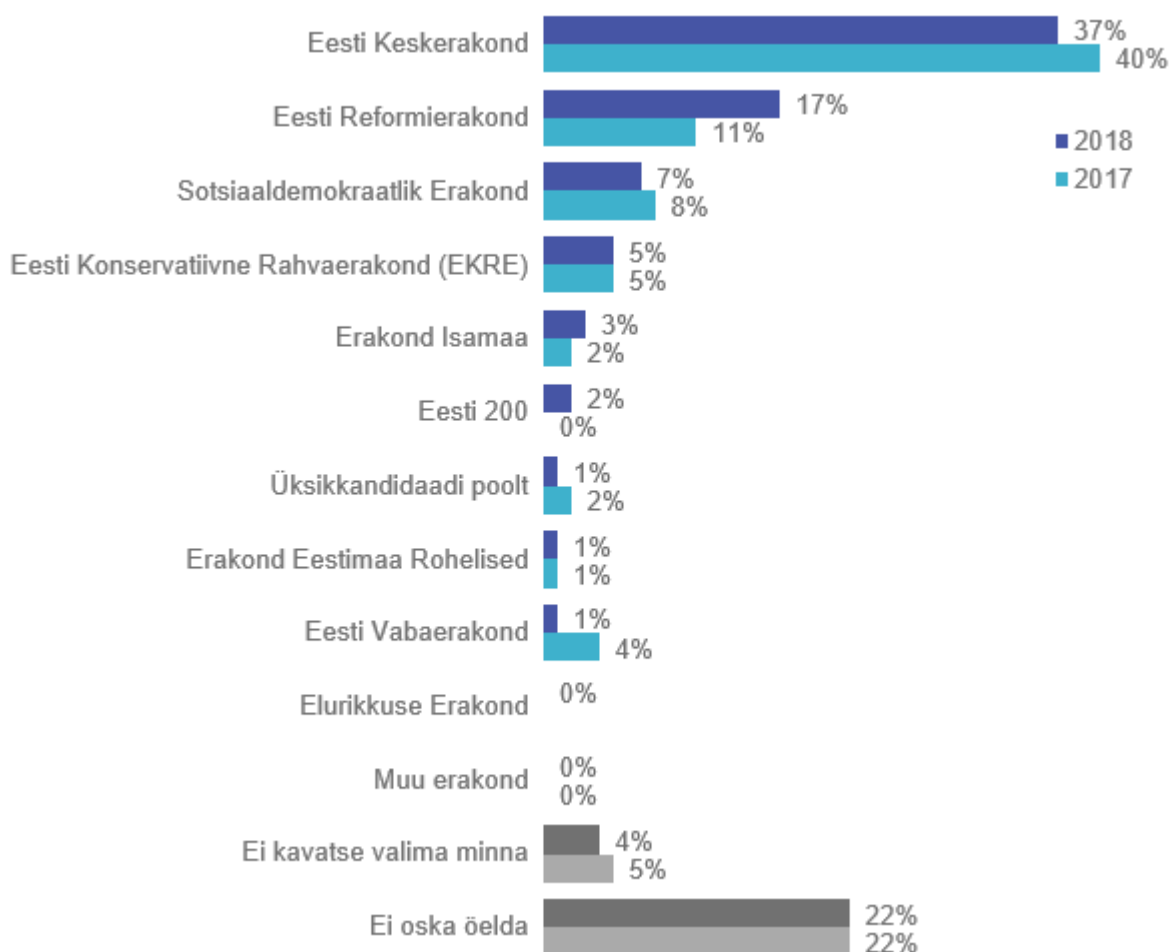
■ Väga hästi ■ Pigem hästi kui halvasti ■ Pigem halvasti kui hästi ■ Väga halvasti

#### 1.4 Hääletamine linnavolikogu valimistel

Tallinnas on jätkuvalt kõige populaarsemaks erakonnaks Keskerakond, kelle poolt oleks valmis hääletama 37% vastanutest. Samas on Keskerakond võrreldes eelmise aastaga veidi oma kindlaid toetajaid kaotanud populaarsuselt teisel kohal olevale Reformierakonnale (-3%), kes on oma tulemust eelmise aastaga võrreldes 6% võrra parandanud ning kelle poolt oleks sel aastal valmis hääletama 17% elanikest. Toetust on Reformierakonnale kaotanud ka Vabaerakond (-3%). Ülejäänud erakondade toetusprotsendid on jäänud üsna sarnaseks ning muutunud vaid veaprotsendi piirides.

Keskerakonna poolt on selgelt enam valmis hääletama vanemaealised (50+ aastat, kokku 54%) ning muust rahvusest vastajad (66%), samal ajal kui eestlastest hääletaks Keskerakonna poolt 11%. Eestlaste ning noorte (kuni 34 a) seas on populaarseimaks Reformierakond (vastavalt 30% ja 24%). Noorte seas on ka kõige rohkem neid, kes ei osanud oma valikut määratleda (36%).

**Joonis 4. Kui järgmisel pühapäeval toimuksid linnavolikogu valimised, siis millise erakonna kandidaadi poolt Te kõige tõenäolisemalt hääletaksite? % kõikidest Tallinna linna valimisõiguslikest vastajatest, n=791**

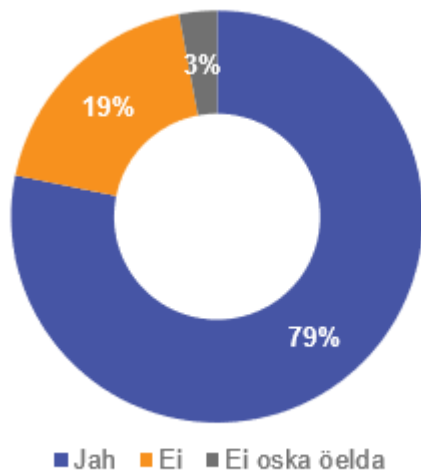


Linnaosade lõikes on Keskerakond ülekaalukalt populaarseimaks valikuks Lasnamäel (59%), Põhja-Tallinnas (38%), Haaberstis (37%) ja Mustamäel (30%). Reformierakond edestab Keskerakonda Kristiinel (28%), Nõmmel (26%) ja napilt ka Kesklinnas (28%). Kahe konkureeriva erakonna populaarsus Pirital on suhteliselt võrdne, Keskerakond edestab siin Reformierakonda 2%-ga (25% vs 23%).

### 1.5 Hääletamine 2017. aasta kohalikel valimistel

2017. aasta kohalikel valimistel väitis valimas käivat 79% kogu valimisõiguslikest tallinlastest, nende seas võrdselt mehi ja naisi.

**Joonis 5. Kas Te osalesite viimastel kohalike omavalitsuste valimistel 2017. aasta oktoobris? % kõikidest Tallinna linna valimisõiguslikest vastajatest, n=791**



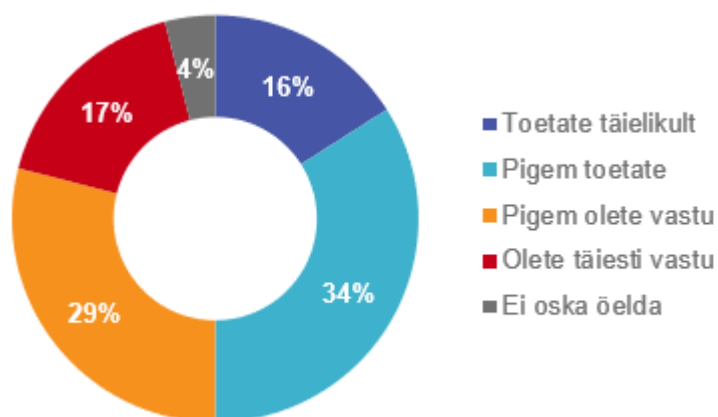
Vaadates valimisaktiivsust vanusegruppide lõikes on selgelt näha, et aktiivsus tõuseb vanusega. Noortest (kuni 26 a) jõudis valima minna veidi üle poole (57%). Kõige aktiivsem valijagrupp olid vanemaealised – üle 65 aastastest käis valimas lausa 89%. 27-34 aastastest käis valimas 74%, 35-49 aastastest 80% ja 50-64 aastastest 82%.

Kõige aktiivsemad valijad Tallinnas paiknevad Nõmmel (84%), Põhja-Tallinnas (82%) ja Haaberstis (81%). Teistega võrreldes olid valimistel käimise suhtes veidi passiivsemad Lasnamäe (76%), Pirita (77%) ja Mustamäe (77%) elanikud, kus valimas ei käinud umbes viiendik linnaosa elanikest.

### 1.6 Suhtumine 16-17 aastaste noorte valimisõigusesse

Tallinlased on noorte valimisõiguse suhtes üsna polariseerunud – pooled on võtnud toetava ja ligi pooled vastanduva seisukoha. Toetajate seas on sotsiaaldemograafiliselt suuremad erinevused vanuse ja rahvuse lõikes.

**Joonis 5. Kuidas Te suhtute sellesse, et nüüd on kohalike omavalitsuste valimistel õigus hääletada ka 16-17-aastastel noortel? % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830**



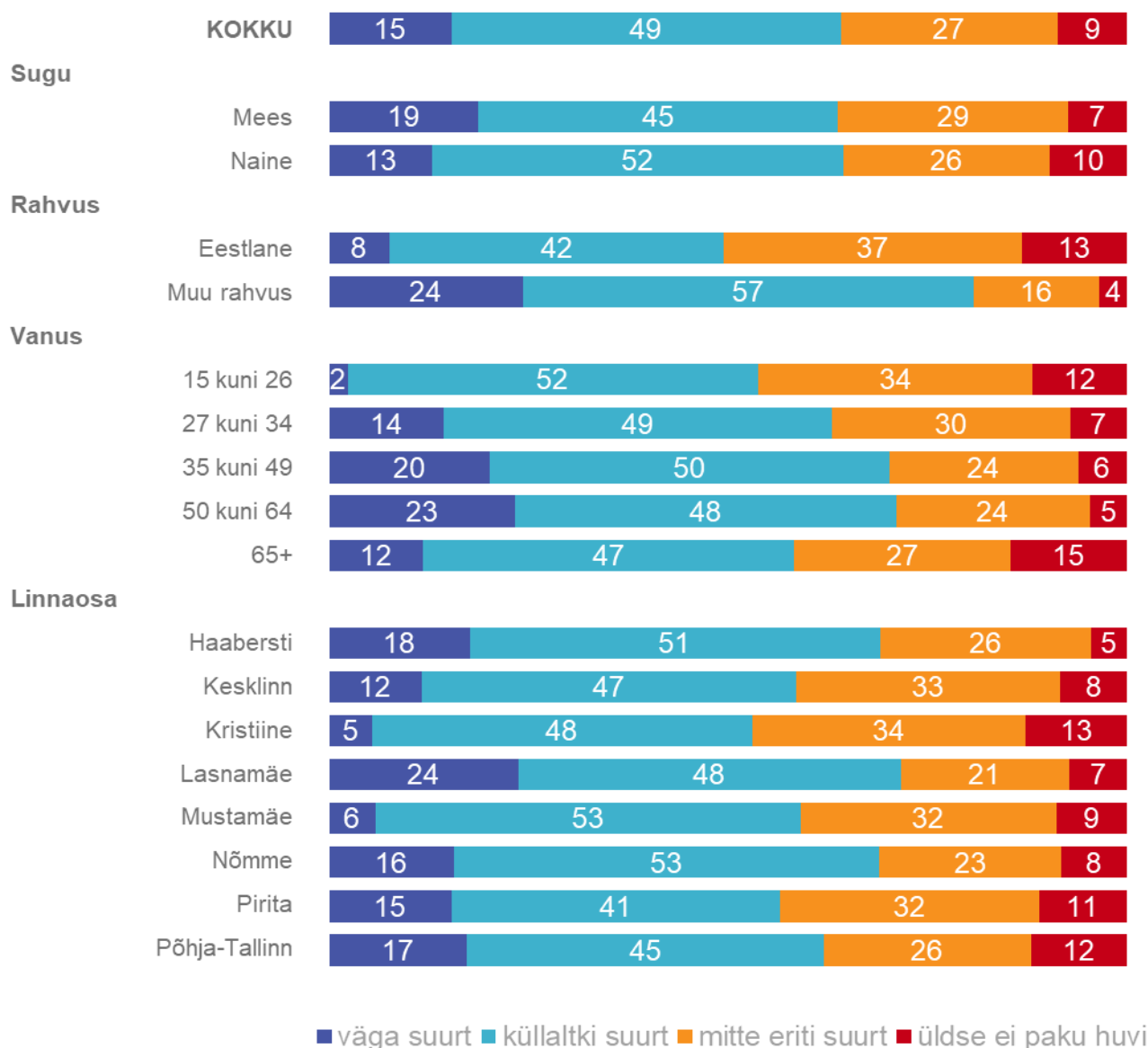
Mitte toetavamal seisukohal on muust rahvusest (vastu 55%) ning vanemaealised vastajad (vastu 61% 65+ vanuserühmast), tugevaimad toetajad leiab nooremaealiste seast (poolt 63% kuni 26-aastastest).

## 2. Kaasamine

### 2.1 Kaasarääkimine Tallinna või oma linnaosa puudutavates küsimustes

Tallinlastel on Tallinna linna või oma linnaosa puudutavates otsustes suur huvi kaasa rääkida – kokku on sellest huvitatud ligi 2/3 vastajatest (64%).

**Joonis 6. Kui suurt huvi pakub Teile võimalus kaasa rääkida Tallinna või oma linnaosa puudutavates otsustes? % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830**



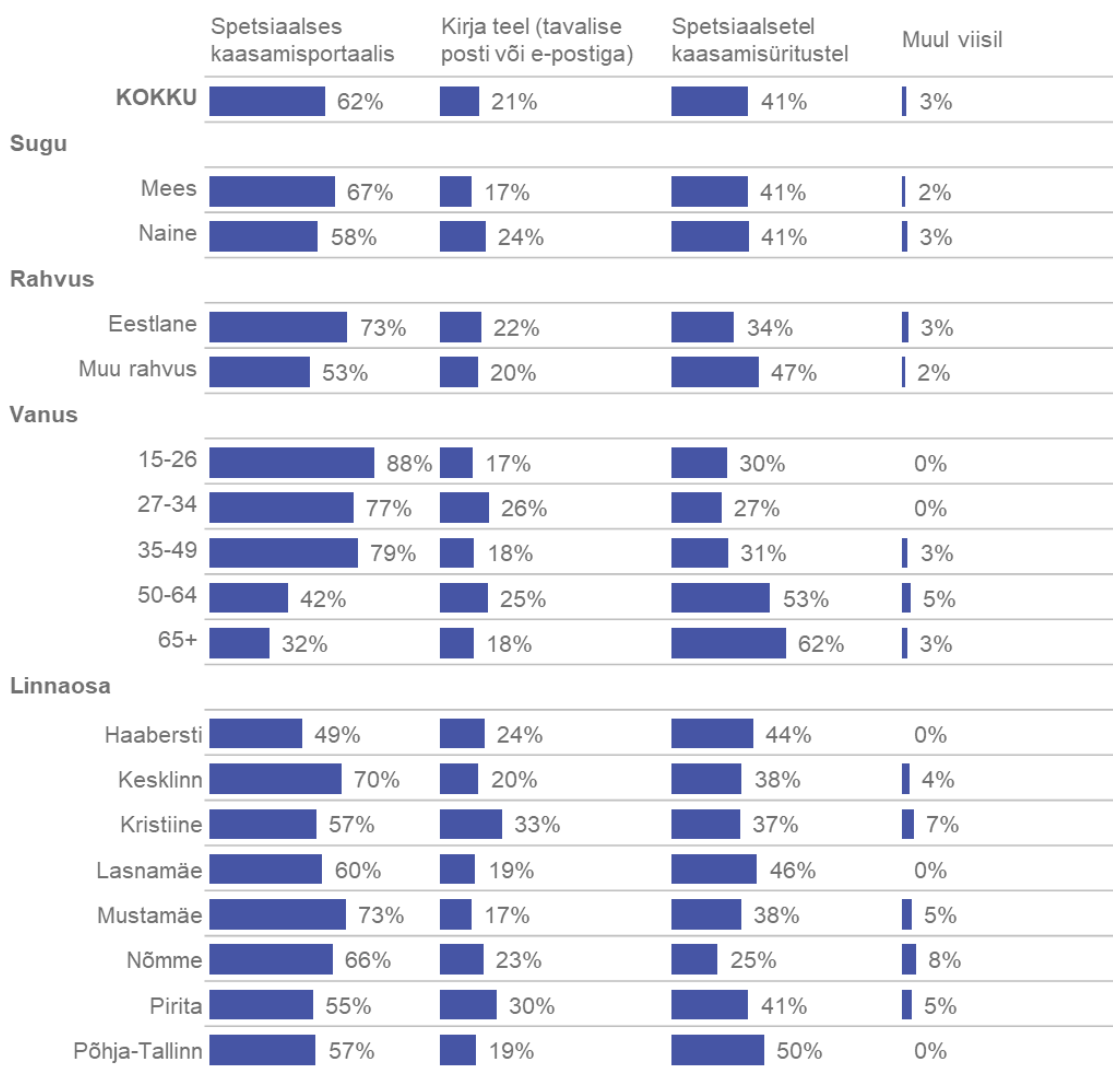
Sotsiaaldemograafilistes lõigetes on selgelt näha, et huvi selle vastu tunnevad rohkem muust rahvusest vastajad, kellest räägiks hea meelega kaasa lausa 79%. Eestlastest olid huvitatud umbes pooled (51%). Soo lõikes on kokku huvitatuid võrdselt nii meeste (64%) kui naiste seas (65%), kuid meeste seas on veidi rohkem neid, kelle huvi oli „väga suur“.

Vanuselises lõikes on kõige vähem huvitatud 15-26 aastaste sihtgrupp, kelle seas oli ka kõige väiksem „väga huvitatute“ grupp – vaid 2%. Samas küllaltki suurt huvi tundis veidi üle poole noortest (52%). Kõige enam tahaksid sõna sekka öelda 50-64 aastased (71%). Kuigi huvi kaasa rääkida tõuseb järjest koos vanusega, siis 65+ vanusest alates hakkab see taas langema, kelle seas on kõige rohkem neid, kellele kaasarääkimine ei paku üldse huvi (15%). Teiste linnaosadega võrreldes asuvad suuremad kaasarääkimisest huvitudjad Lasnamäel (71%), Haaberstis (69%) ja Nõmmel (69%).

## 2.2 Kaasarääkimise viisid

Kõige populaarsemaks kaasarääkimise võimaluse viisiks peetakse spetsiaalset veebipõhist kaasamisportaali, mille märkis ära 62% huvitudjatest. 41% arvates oleks parimaks viisiks korraldada spetsiaalseid kaasamisüritusi (vestlusringid, koosolekud jms). Kõige vähem atraktiivseks lahenduseks oleks kaasarääkimine kirja teel, mida eelistas vaid viiendik (21%).

**Joonis 7. Mil viisil Te eelistaksite Tallinna või oma linnosa puudutavate otsuste tegemisel kaasa rääkida.** % nendest vastajatest, kes soovivad kaasa rääkida, n=512.



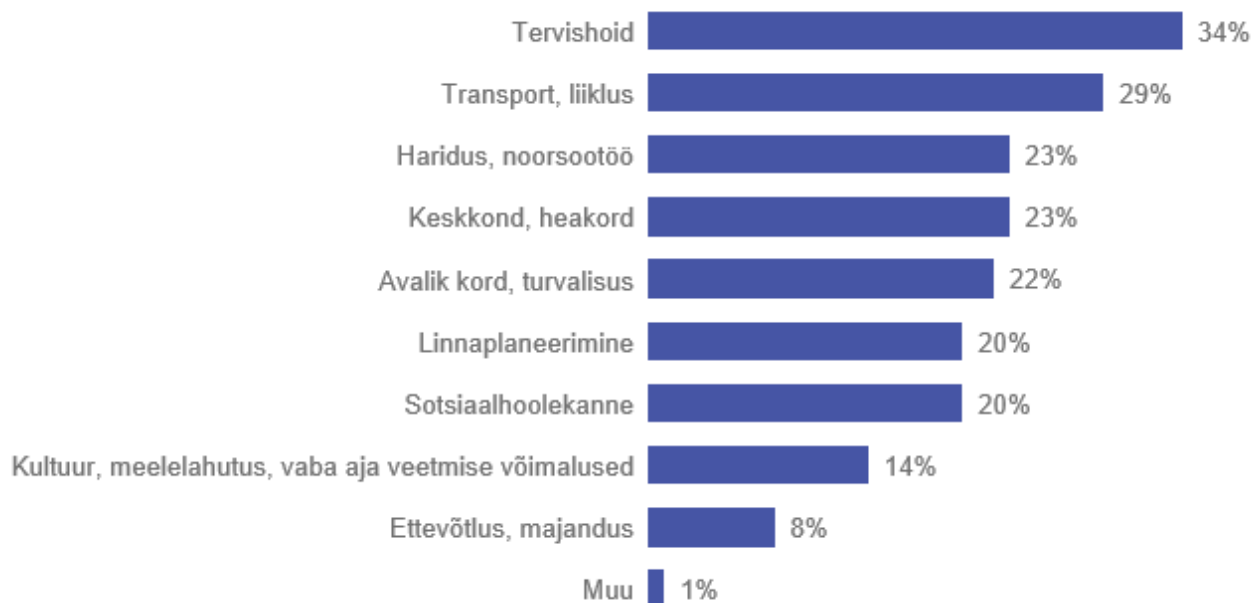
Sotsiaaldemograafilistes lõigetes on näha, et suuremad erinevused eelistuste osas esinevad nii soo, vanuse kui ka rahvuse lõikes. Eestlased annaksid oma sisendit pigem spetsiaalses kaasamisportaalis (74%), kui muu rahvuse seas on keskmisest tunduvalt rohkem ka neid, kes läheksid spetsiaalsele kaasamisüritusele (48%). Kaasamisürituse eelistamine on samuti keskmisest populaarsem vanemaealiste (50+ a) seas (65+ vanusegrupist 62%), kui veebipõhist portaali eelistavad rohkem kuni 49-aastased (kuni 49-aastaste hulgas keskmiselt 81%). Kaasarääkimine kirja teel on kõigist kolmest kõige väiksema eelistusega, kuid nende seas on teistega võrreldes rohkem 27-34 aastaseid (26%) ja naisi (24%).

Kuigi veebipõhine kaasamisportaal on kõige populaarsemaks lahenduseks kõigi linnaosade lõikes, on teistega võrreldes spetsiaalsete kaasamisürituste huvi suurem Lasnamäel (33%), Põhja-Tallinnas (31%) ja Haaberstil (31%). Kui Haaberstis ja Põhja-Tallinnas jaotuvad kaks eelistust üpriski võrdselt – veebipõhist portaali eelistab 34-35% ja kaasamisüritust mõlemas 31%, siis Lasnamäe elanike seas edestab veebipõhine lahendus füüsilist üritust 10%-ga.

### 2.3 Kaasarääkimise teemad

Kaasarääkimise teemadest pakub tallinlastele kõige enam huvi tervishoid (34%) ning transport ja liiklus (29%). Ettevõtluse ja majanduse osas soovitakse kaasa rääkida kõige vähem (8%).

**Joonis 8. Mis teemadel Te sooviksite Tallinna või oma linnosa puudutavate otsuste tegemisel eelkõige kaasa rääkida? % nendest vastajatest, kes soovivad kaasa rääkida, n=512.**



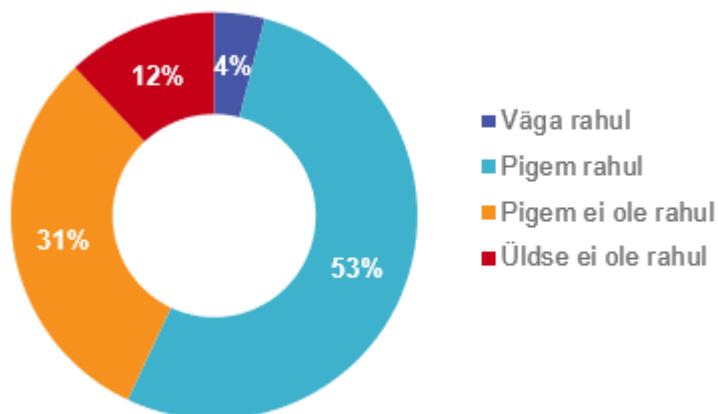
Tervishoid on selgelt kõige olulisem teema vanemaealiste (50+ vanuses kokku keskmiselt sihtrühmast 31%) ning muu rahvuse jaoks (38%). Kuni 49-aastased hoolivad keskmisest rohkem transpordist ja liiklusest (kokku kuni 49-aastastest keskmiselt 22%). 27-34 aastaste hulgas on lisaks transpordile ja liiklusele veelgi olulisem haridus ja noorsootöö (22%).

Linnaosade lõikes esineb nii mõnigi linnaosapõhine eripära, nt Kesklinna, Nõmme ja Pirita elanikud on selgelt enam huvitatud linnaplaneerimisest, Põhja-Tallinna elanikud avalikust korrast ja turvalisusest, Haaberstis haridusest ja noorsootööst, Lasnamäel tervishoiust ning Mustamäel kultuurist, meelelahutusest ja vaba aja veetmisest.

## 2.4 Rahulolu praeguste kaasarääkimise võimalustega

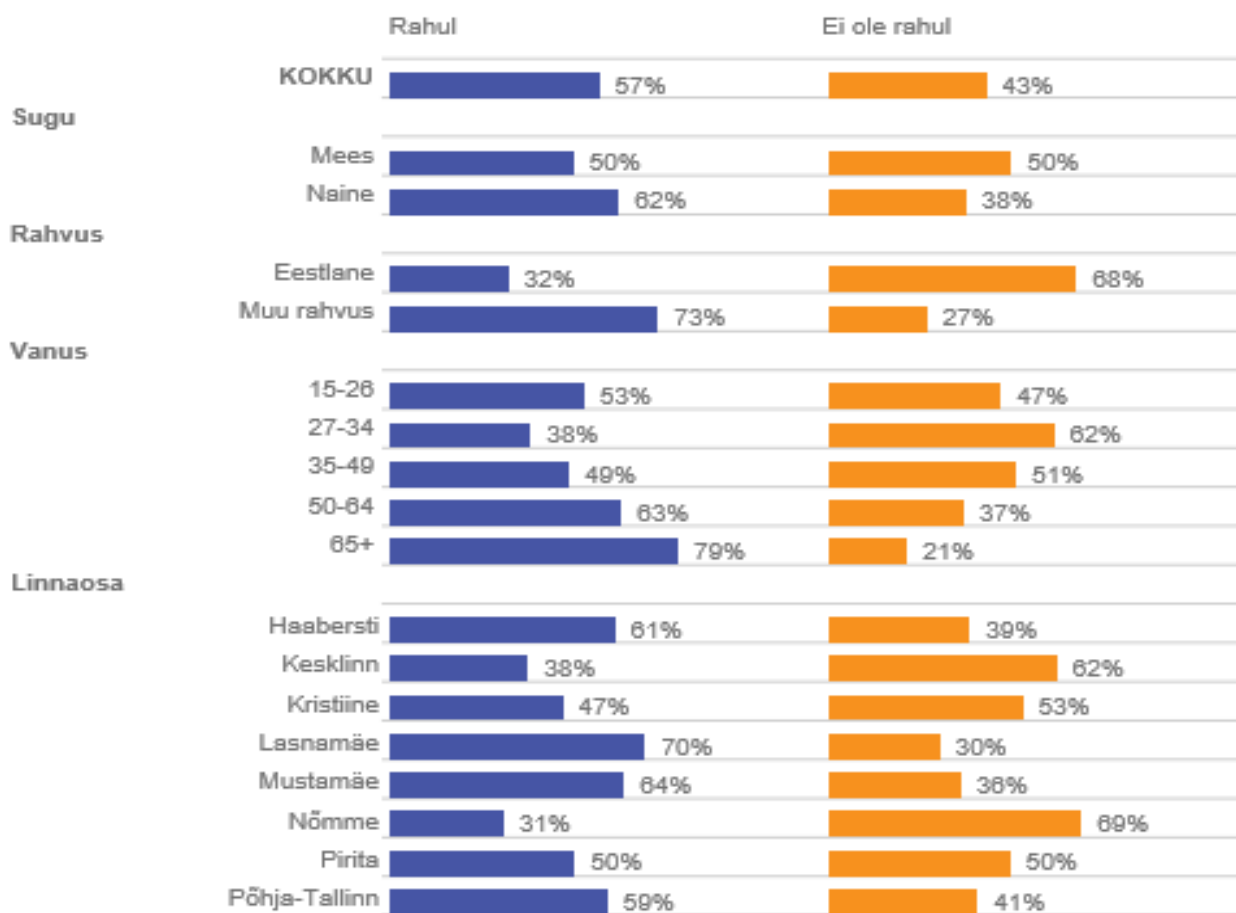
Veidi üle poole (57%) kaasarääkimisest huvitatud vastajatest on oma praeguste võimalustega kaasarääkimisel rahul, sealjuures neist väga rahul 4%. Rahulolevate seas on rohkem muust rahvusest naisi vanuses 65+. Linnaosati on siinkohal kõige rahulolevam Lasnamägi.

**Joonis 9. Kui rahul Te olete praeguste võimalustega kaasa rääkida Tallinna või oma linnaosa puudutavate otsuste tegemisel? % nendest vastajatest, kes soovivad kaasa rääkida, n=512. „Ei oska öelda“ elimineeritud.**



Rahulolematuid on antud sihtrühmast kokku 43%, neist väga rahulolematuid 12%. Rahulolematute seas on teistega võrreldes rohkem mehi, eesti rahvusest ning 27-34 aastaseid. Rahulolematus on suurim Nõmme linnaosas.

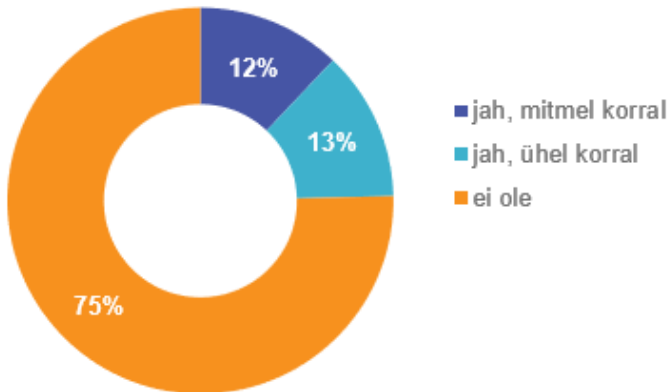
**Joonis 10. Kui rahul Te olete praeguste võimalustega kaasa rääkida Tallinna või oma linnaosa puudutavate otsuste tegemisel? % nendest vastajatest, kes soovivad kaasa rääkida, n=512. „Ei oska öelda“ elimineeritud.**



## 2.5 Vabatahtlik tegevus Tallinna linna ja elanike hüvanguks

12% tallinlastest on aktiivsed vabatahtlikud, kes on teinud tasuta tööd Tallinna või oma linnaosa hüvanguks, nende seas veidi rohkem eesti rahvusest naisi. Kokku on viimase 12 kuu jooksul teinud vabatahtlikku tööd veerand tallinlastest.

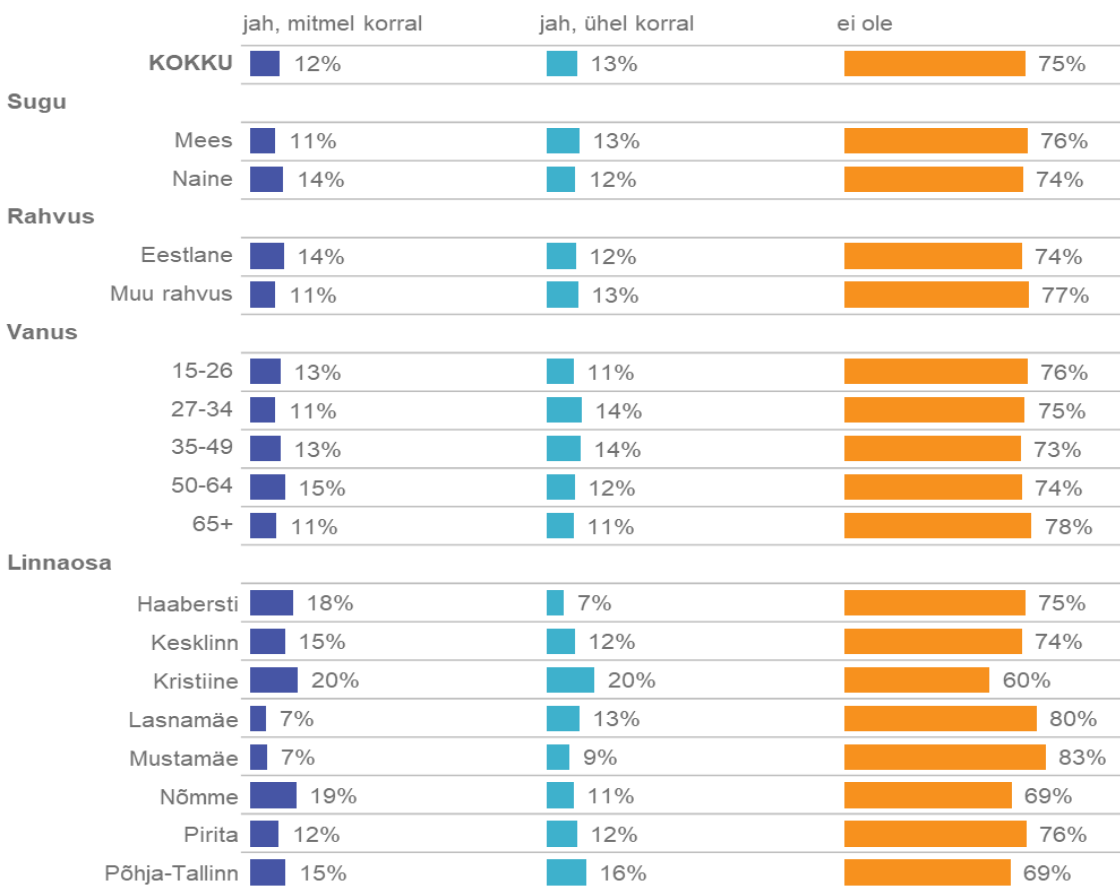
**Joonis 11. Kas Te olete isiklikult viimase 12 kuu jooksul osalenud vabatahtlikuna – teinud tasuta tööd – mõnes ettevõtmises, mille eesmärgiks on teha midagi Tallinna või linnaosa ning nende**



**elanike hüvanguks? Näiteks mõnel heategevuse, heakorra või kogukonna üritusel. % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830**

Linnaosade lõikes leiab aktiivsemad vabatahtlikud Kristiinelt, kus kokku on viimase 12 kuu jooksul vabatahtlikku tööd teinud 40% vastanutest. Kõige vähem on viimase aasta jooksul vabatahtlikku tööd teinud Mustamäe elanikud (83% pole teinud).

**Joonis 12. Kas Te olete isiklikult viimase 12 kuu jooksul osalenud vabatahtlikuna – teinud tasuta tööd – mõnes ettevõtmises, mille eesmärgiks on teha midagi Tallinna või linnaosa ning nende elanike hüvanguks? Näiteks mõnel heategevuse, heakorra või kogukonna üritusel. % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830**





## 2.6 Kursisolek Tallinna arengukava ja strateegiaga

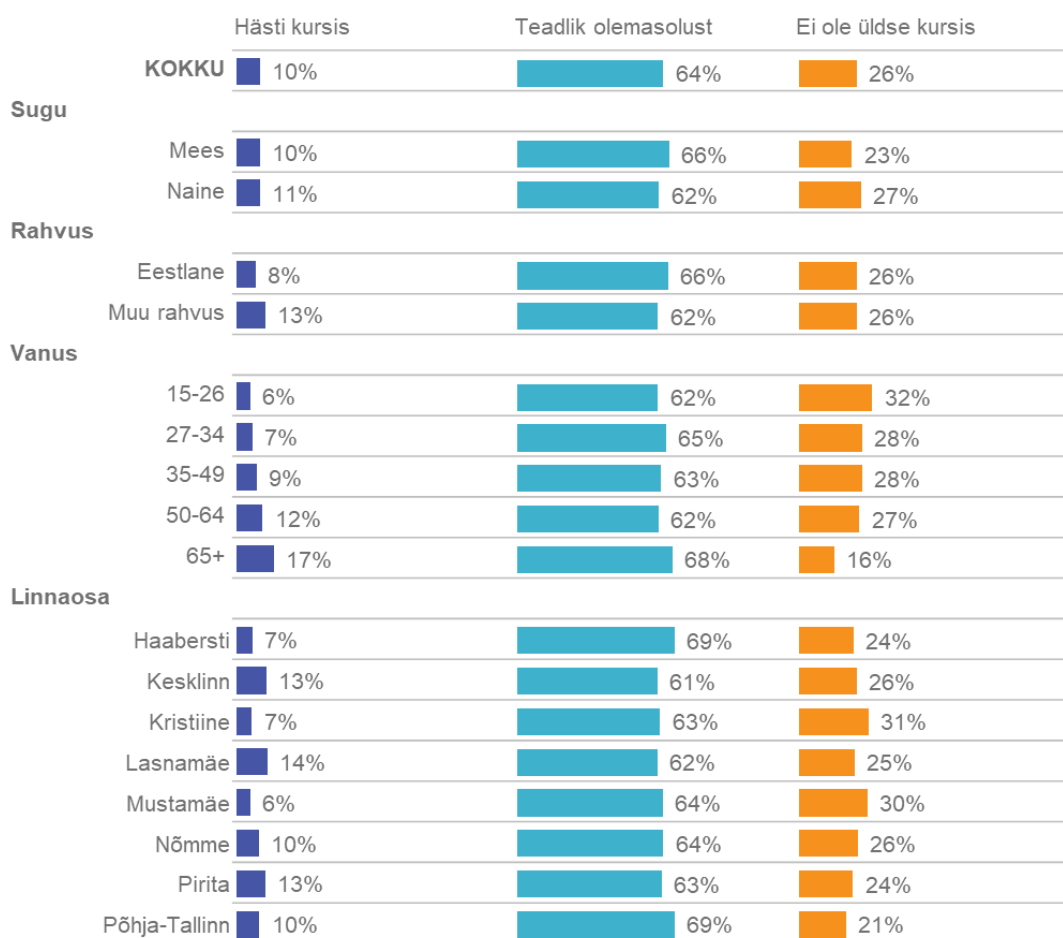
Tallinna arengukava ja strateegiaga väidab hästi kursis olevat 10% tallinlastest, nende seas keskmiselt enam vanemaealisi, muust rahvusest ning Lasnamäe ja Kesklinna elanikke.

23% vastanutest väitsid, et pole Tallinna arengukava ja strateegiaga üldse kursis, keda leiab rohkem nooremaealiste ning Kristiine ja Mustamäe elanike hulgast. Valdav osa Tallinna elanikke (64%) on selle olemasolust küll teadlikud, kuid pole kursis selle täpsema sisuga.

**Joonis 13. Kui hästi Te olete kursis Tallinna arengukava ja strateegiaga? % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830**



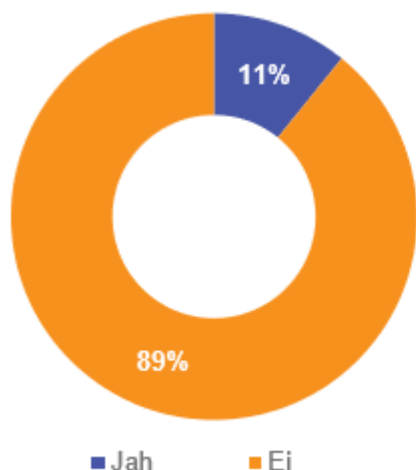
**Joonis 13. Kui hästi Te olete kursis Tallinna arengukava ja strateegiaga? % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830**



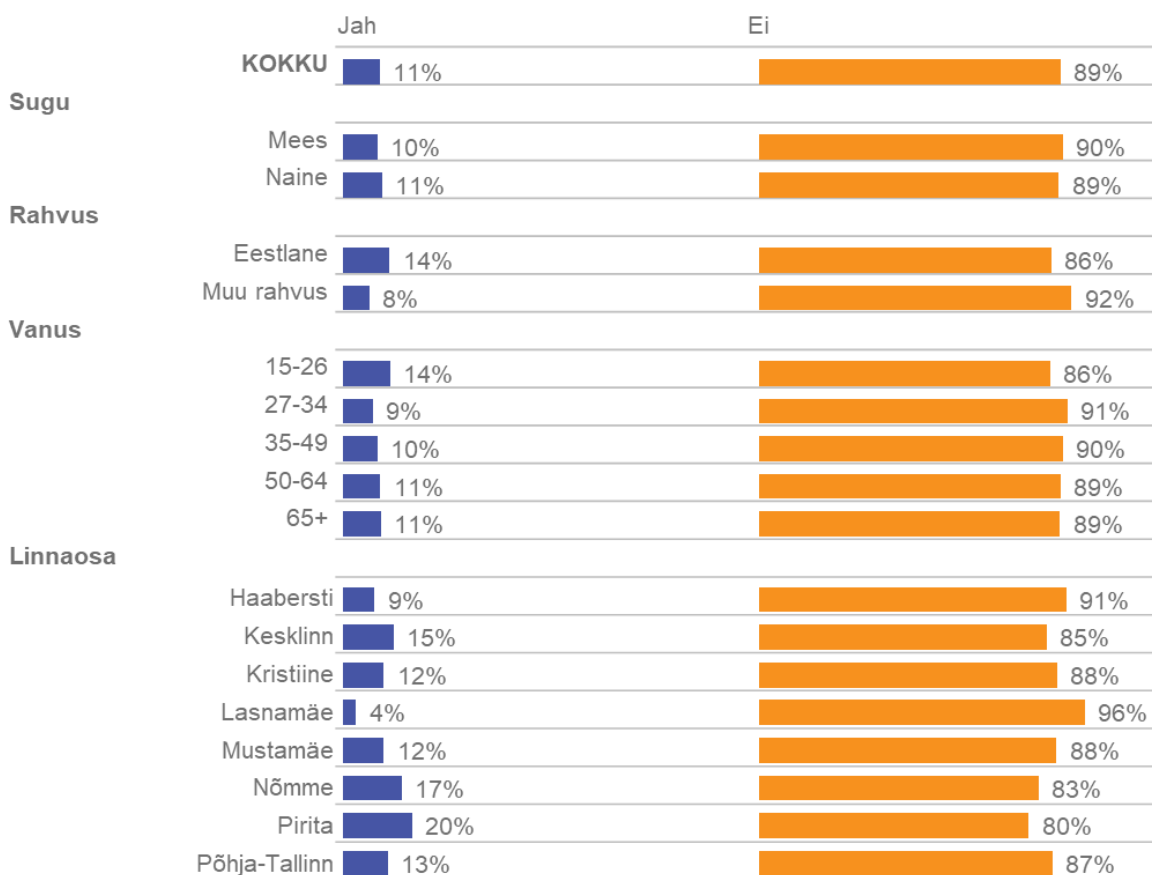
## 2.7 Varasem kaasrääkimine Tallinna arengukava ja strateegia väljatöötamisel

Tallinnaga seotud arengukava või strateegia koostamisel on kaasa rääkinud 8% kõigist Tallinna elanikest ning 11% arengukavaga kursis olevatest vastajatest, neist aktiivsemad on olnud eesti rahvusest ning nooremaealised vastajad.

**Joonis 14. Kas Te olete kunagi kaasa rääkinud mõne Tallinnaga seotud arengukava või strateegia koostamisel? % nendest, kes on arengukavast teadlikud, n=615. „Ei oska öelda“ elimineeritud.**



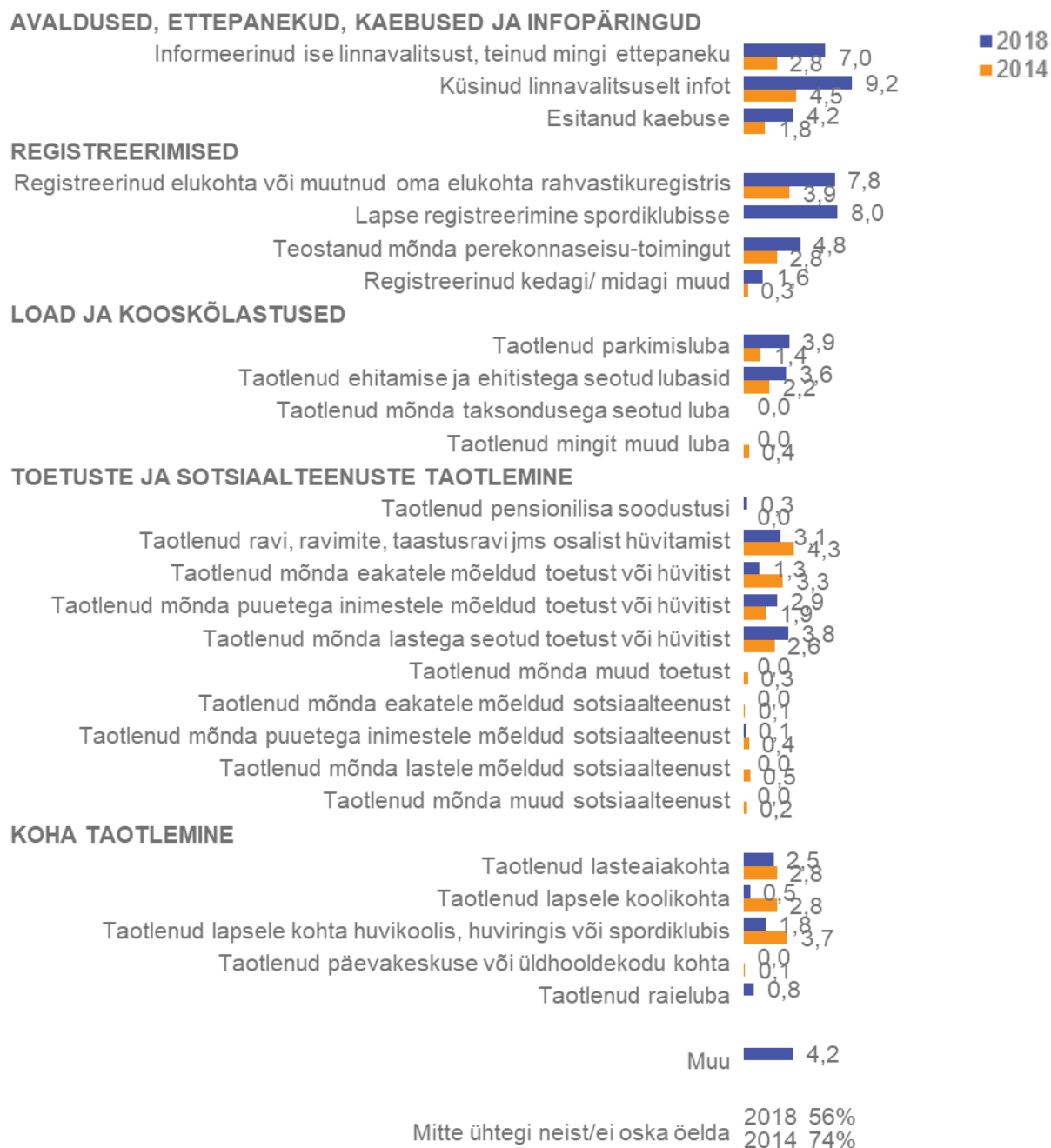
**Joonis 15. Kas Te olete kunagi kaasa rääkinud mõne Tallinnaga seotud arengukava või strateegia koostamises? % nendest, kes on arengukavast teadlikud, n=615. „Ei oska öelda“ elimineeritud.**



### 3. Otsesed teenused

#### 3.1 Kokkupuude erinevate Tallinna ametiasutuste ja nende teenustega

**Joonis 16. Kas Teie või Teie leibkond on viimase 12 kuu jooksul suhelnud järgnevatel põhjustel Tallinna ametiasutustega või kasutanud järgnevaid linna teenuseid? % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830.**



Üsna suur osa tallinlastest (56%) pole viimase aasta jooksul Tallinna ametiasutustega suhelnud või linna otseseid teenuseid kasutanud.

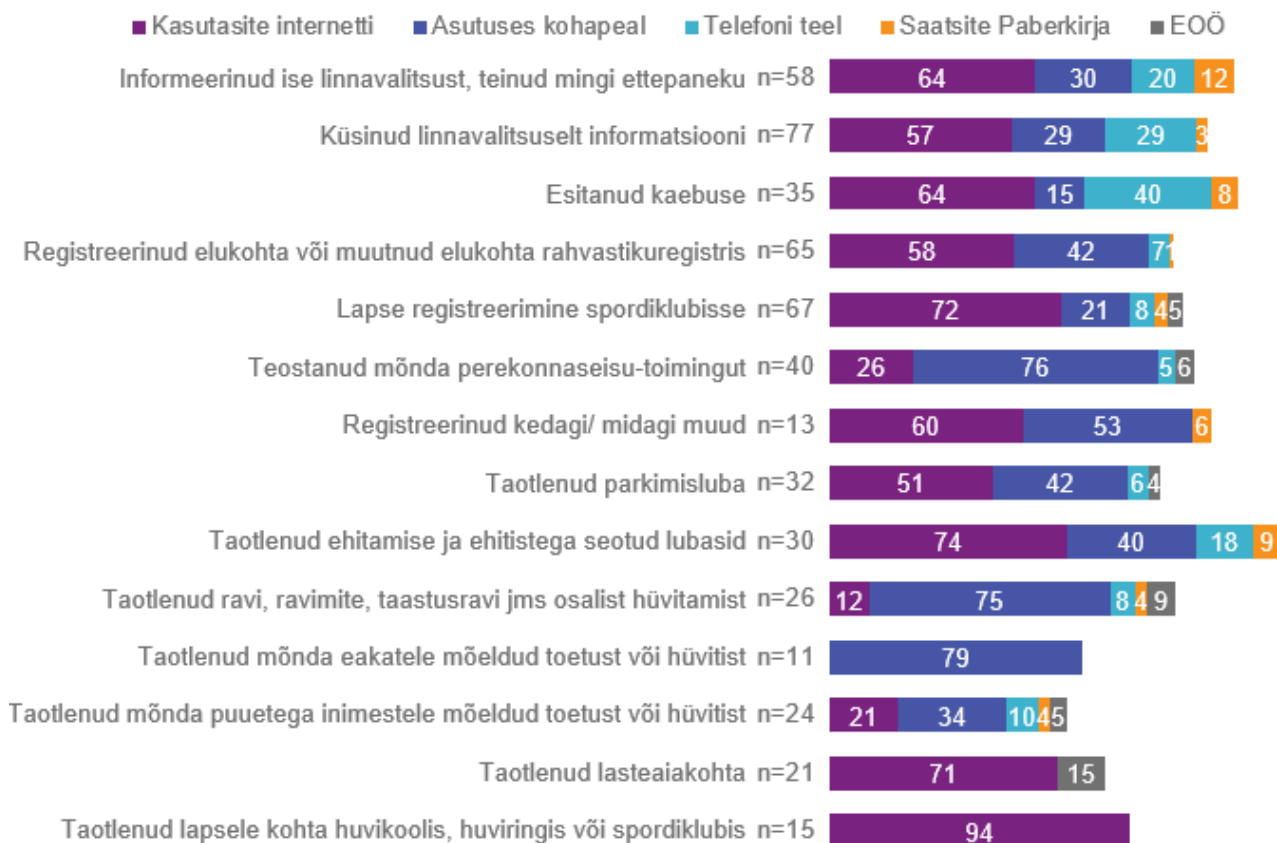
Tallinna linna otsestest teenustest on endiselt kasutatuid linnavalitsusest informatsiooni küsimine, mida on viimase 12 kuu jooksul teinud 9% vastajatest. Teistest tihemini toimuvad ka erinevad registreerimised - 8% vastanutest on registreerinud last spordiklubisse ning registreerinud või muutnud oma elukohta. 5% on teostanud mõnda perekonnaseisu-toimingut. Lubade ja kooskõlastamiste hulgast on kõige enam taotletud parkimisluba (4%).

Tallinna linnavalitsuse teenuste saamisel esines probleeme vaid üksikutel inimestel (umbes 2% vastajatest). Kuna probleeme esines nii vähestel vastajatel, ei saa siinkohal rääkida rohkem ja vähem problemaatilistest valdkondadest, kuid kõige enam toodi probleeme välja linnavalitsusega suhtlemisel avalduste, ettepanekute, kaebuste ja infopäringute teostamisel (kokku keskmiselt 1.9% tallinlastest). Vastajad andsid siinkohal kaks peamist põhjust – probleem pole kas siiani lahendatud (päringujärgselt pole midagi muutunud) või lihtsalt ei jäänud linnavalitsuse vastuse/otsusega rahule.

### 3.2 Erinevate otseste teenuste jaoks kasutatud ja eelistatud kanalid

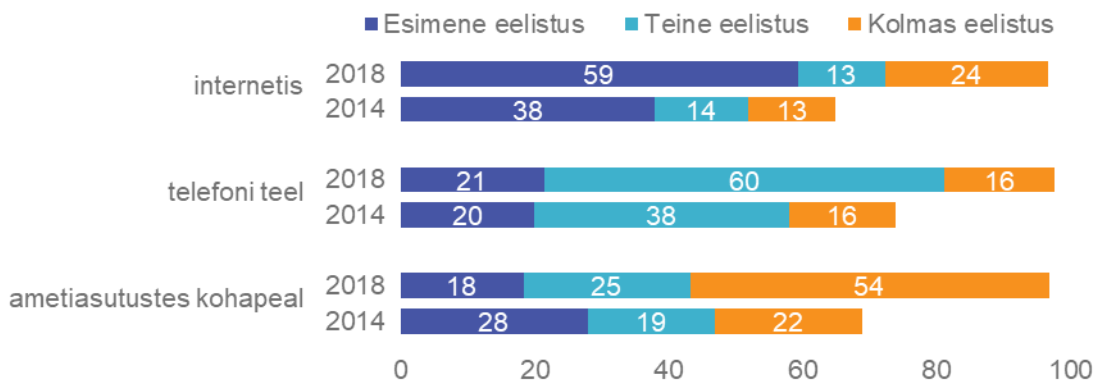
Otseste teenustega on rohkem kokku puutunud 27-49 aastased eesti rahvusest vastajad (kokku keskmiselt 57% sihtrühmast). Teenustega kokkupuutumine on olnud suurim Nõmme elanike seas (52%). Vähem on linna otseseid teenuseid kasutanud vanemaealised (65+ aastased, kokku pole kasutanud/ei oska öelda 85%) ja muu rahvuse esindajad (61% pole kasutanud/ei oska öelda). Samuti on teenuseid aktiivsemad kasutama leibkonnad, kus on vähemalt 1 laps. Mida rohkem lapsi, seda suurem on ka teenuste kasutamise tõenäosus.

**Joonis 17. Millised kanaleid Te selleks kasutasite? % vastava teenuse kasutajatest, kus oli vähemalt 10 teenusekasutajat.**



Enamuse Tallinna linna pakutavate teenuste saamiseks kasutati interneti. Kaks ainsat toimingut, mida interneti teel üldse ei tehtud, olid pensionilisa soodustuste taotlemine, mida tehti suhteliselt võrdselt kas asutuses koha peal või telefoni teel ning eakatele mõeldud toetuste või hüvitiste taotlemine, mida tehti ainult asutuses koha peal. Eelistuste koha pealt on kõige enam eelistatud just internetis toimingute ajamine (59%), telefoni teel eelistaks esimesena asju ajada ligi viiendik (21%). Ametiasutustes koha peal käimine oleks esimene eelistus 18%-le, aga veidi üle poole (54%) vastanute jaoks kõige viimasem variant.

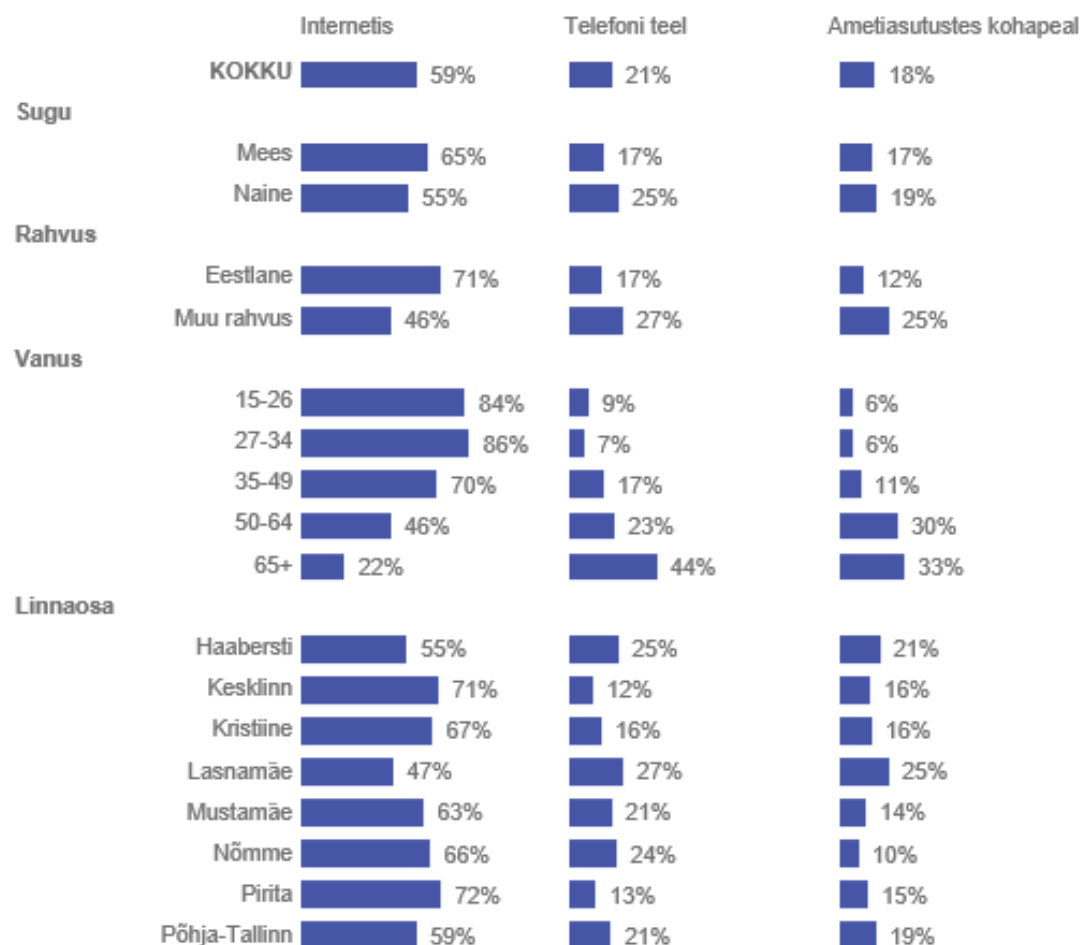
**Joonis 18. Millised teenuskanaleid Teie isiklikult eelistaksite Tallinna teenuste puhul kasutada? Palun nimetage oma 3 eelistust tähtsuse järjekorras. % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830.**



\*2018. ja 2014. aasta andmed pole üheselt võrreldavad, kuna 2014. aastal oli vastusevariante rohkem.

**Joonis 19. Millised teenuskanaleid Teie isiklikult eelistaksite Tallinna teenuste puhul kasutada? Palun nimetage oma 3 eelistust tähtsuse järjekorras. % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830.**

**ESIMENE EELISTUS**

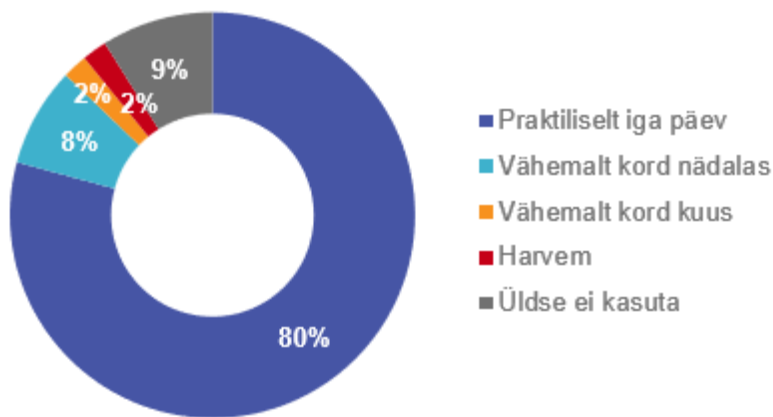


## 4. Infotehnoloogia vahendite kasutamine

### 4.1 Internetikasutuse sagedus

Tallinlased on usinad internetikasutajad – 80% vastajatest kasutab internetti igapäevaselt. Vähemalt kord nädalas kasutab internetti 8%, korra kuus 2% ja sellest harvemini samuti 2% vastajatest. Üldse ei kasuta internetti 9% tallinlastest.

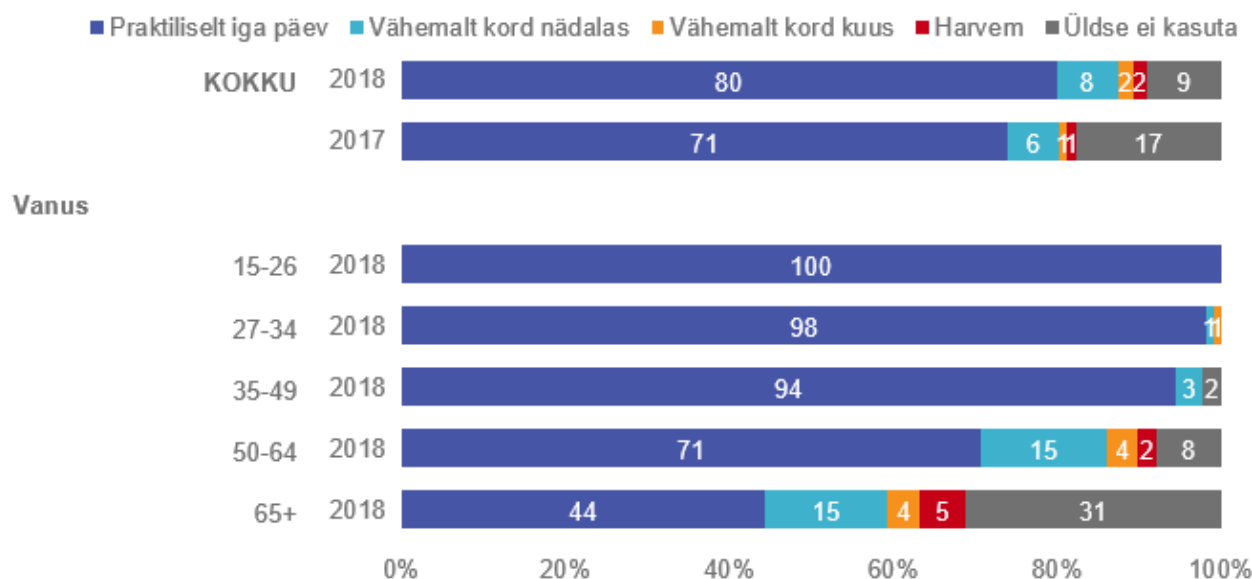
**Joonis 20. Kui sageli Te internetti kasutate (sõltumata kohast ja seadmest)? % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830.**



Noored on kõige aktiivsemad internetikasutajad - 15-26 aastaste seas on igapäevane internetikasutus lausa 100%. Internetikasutuse sagedus langeb iga vanusegruppi lõikes, oluline aktiivsuse langus toimub aga alates 50 eluaastast, kui igapäevane kasutus langeb 71% juurde. 65+ ja vanematest jõuab igapäevaselt internetti 44%. Antud vanusegrupis on ka selgelt kõige rohkem neid, kes internetti üldse ei kasuta, keda on peaaegu et kolmandik (31%).

Mõningased erinevused esinevad ka soo ja rahvuse lõikes. Igapäevaste kasutajate hulgas on rohkem mehi kui naisi (vastavalt 84% vs 76%). Rahvuste lõikes on igapäevaseid kasutajaid rohkem eestlaste hulgas (86% vs 73% muu rahvuse seas). Vähemalt korra nädalas kasutavad internetti keskmisest rohkem muu rahvuse esindajad (11% vs 4% eestlaste seas) ja naised (vastavalt 9% vs 5% meeste seas) .

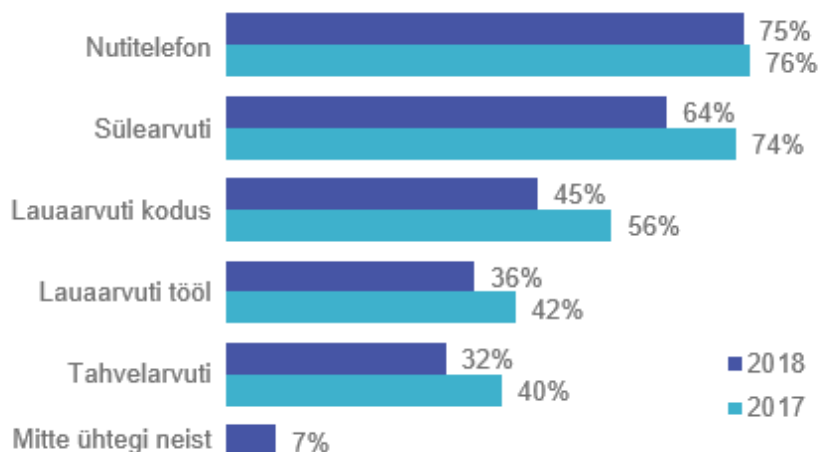
**Joonis 21. Kui sageli Te internetti kasutate (sõltumata kohast ja seadmest)? % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830.**



#### 4.2 Infotehnoloogiliste seadmete kasutus

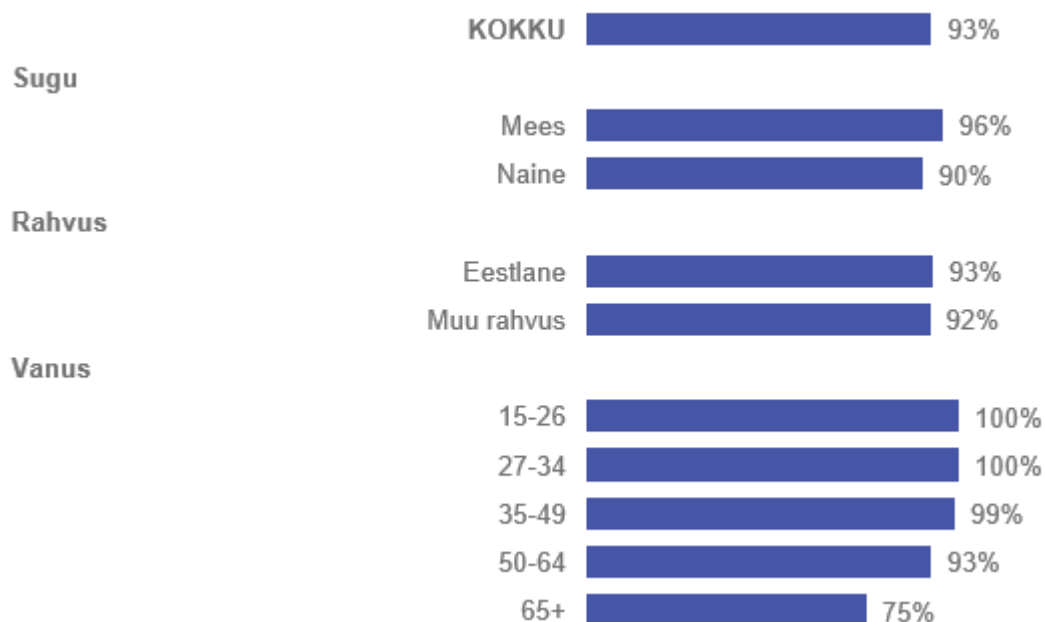
Usinate internetikasutajatena on tallinlased ka muidugi usinad infotehnoloogiliste seadmete kasutajad - vähemalt ühte nutiseadet on võimalik kasutada 93% tallinlastest, mis tähendab eelmise aastaga võrreldes pisikest tõusu (eelmisel aastal 90%).

**Joonis 22. Palun öelge, milliseid järgnevaid infotehnoloogilisi seadmeid on Teil võimalik kasutada? % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830**



Kõige rohkem kasutatakse tallinlaste seas nutitelefoni (75%), mille kasutusprotsent on eelmise aastaga võrreldes jäänud praktiliselt samaks. Samas on aga langenud kõigi teiste tehnoloogiaseadmete kasutus, mis tähendab, et on langenud erinevate seadmete ristkasutus ja üha enam eelistatakse oma asju ajada just nutitelefoni teel. Sülearvutit kasutavad 64% (võrreldes eelmise aastaga -10%), lauaarvutit kodus 45% (-11%), lauaarvutit tööl (-6%), tahvelarvutit 32% (-8%). Mitte ühelegi seadmele pole ligipääsu 7% vastajatest.

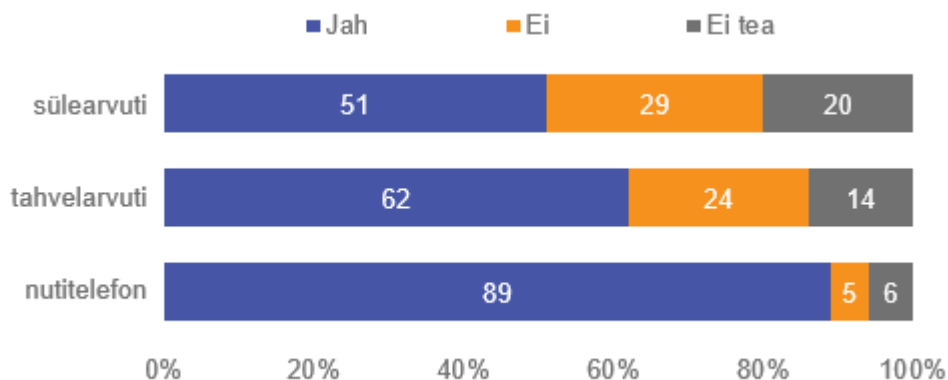
**Joonis 23. Palun öelge, milliseid järgnevaid infotehnoloogilisi seadmeid on Teil võimalik kasutada?**  
 % kõikidest Tallinna linna elanikest, n=830. **Need, kellel on võimalus kasutada vähemalt ühte.**



Vähemalt ühte seadet omavate vastajate hulgas on mõnevõrra rohkem mehi (96%) ja alla 50-aastaseid (99-100%), veidi vähem naisi (90%) ja vanemaid kui 65 eluaastat (75%). Rahvuse lõikes see näitaja praktiliselt ei erine. Linnaosade lõikes on veidi vähem esindatud Mustamäe (87%), teistest mõnevõrra rohkem Nõmme ja Pirita (97%).

### 4.3 Seadmete internetiühendus

**Joonis 24. Palun öelge, kas sellel seadmel on 4G tugi?** % neist, kes kasutavad internetti vähemalt korra kuus (n=749) ning kellel on ligipääs vastavale seadmele.

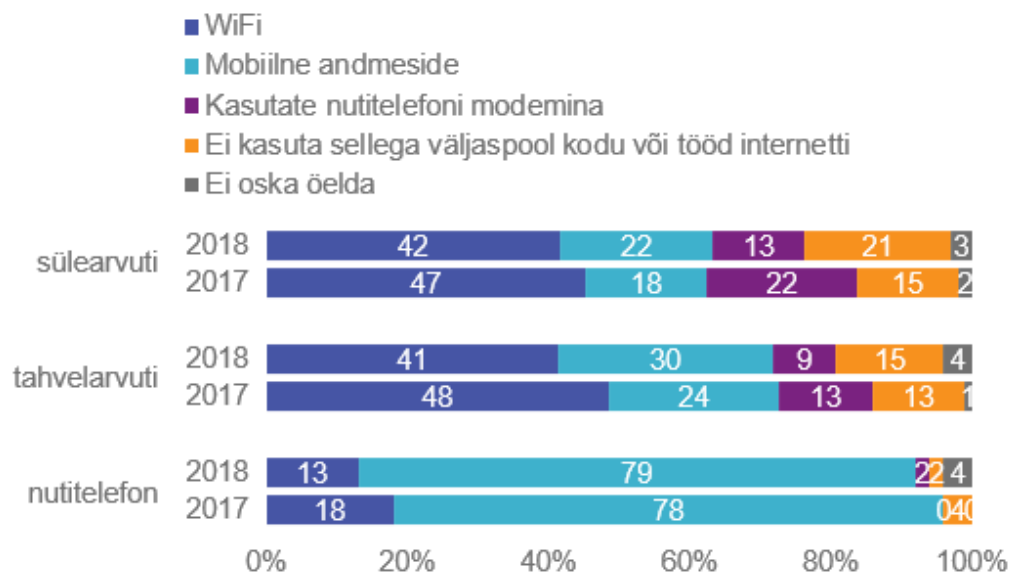


4G tugi on olemas 90%-l tallinlaste nutitelefonidest, 62%-l tahvelarvutitest ning 51%-l sülearvutitest. 4G tugi puudub 4%-l nutitelefonidest, 24% tahvelarvutitest ning 29% sülearvutitest. Kõige keerulisem oli määratleda, kas 4G tugi on olemas sülearvutil (19% ei osanud öelda).

Seadmete internetiühenduse tagamiseks kodust väljaspool kasutatakse süle- ja tahvelarvutite puhul kõige enam WiFi-t (vastavalt 42% ja 41%), mille osakaal on võrreldes eelmise aastaga mõnevõrra langenud (vastavalt -5% ja -7%).



**Joonis 25. Millist internetiühendust Te selle seadmega tavaliselt väljaspool kodu või töökohta kasutate? % neist, kes kasutavad interneti vähemalt korra kuus (n=749) ning kellel on ligipääs vastavale seadmele.**



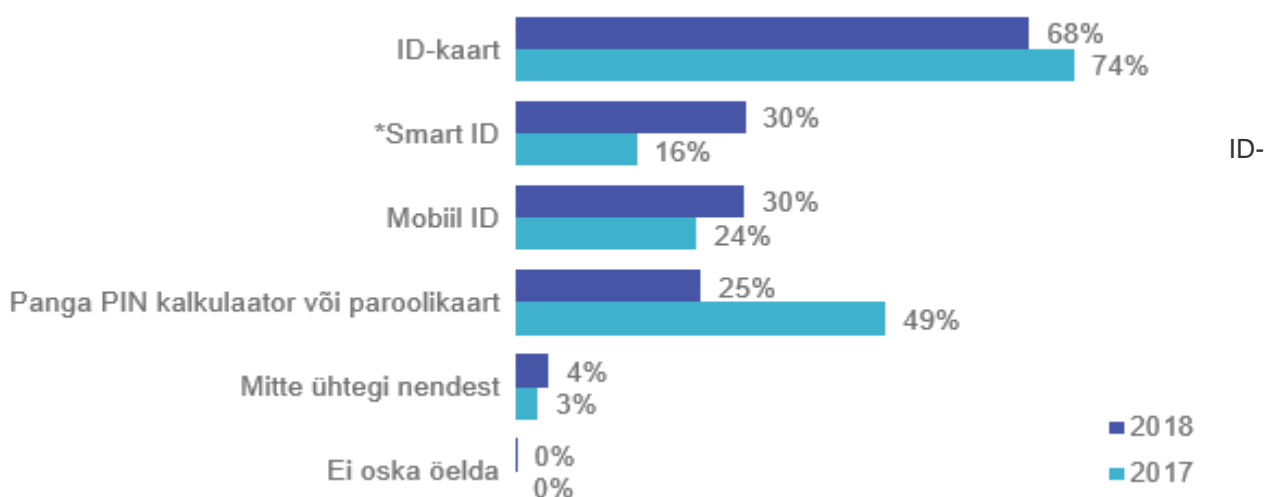
Üha enam kasutatakse seadmete internetiühenduse tagamiseks mobiilset andmesidet, mida sülearvuti puhul teeb 22% ning tahvelarvuti puhul 30% seadmete omanikest. Mobiilside populaarsus on tõusnud just WiFi kasutamise arvelt.

Nutitelefoni kodust väljaspoolne internetiühenduse tagamine erineb aga oodatult kahest eelnevast ning peamiseks allikaks on siinkohal mobiilne andmeside (79%). Võrreldes eelnevate aastatega on selgelt vähenenud ka WiFi olulisus, mida kasutab peamise allikana 13% (eelmise aastaga võrreldes -5%).

#### 4.4 Isiku autentimine

Enese autentimiseks kasutatakse üha enam Smart ID ja Mobiil ID võimalusi.

**Joonis 26. Milliseid elektroonilisi isiku autentimisvõimalusi Te olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud? % neist, kes kasutavad interneti (n=753).**

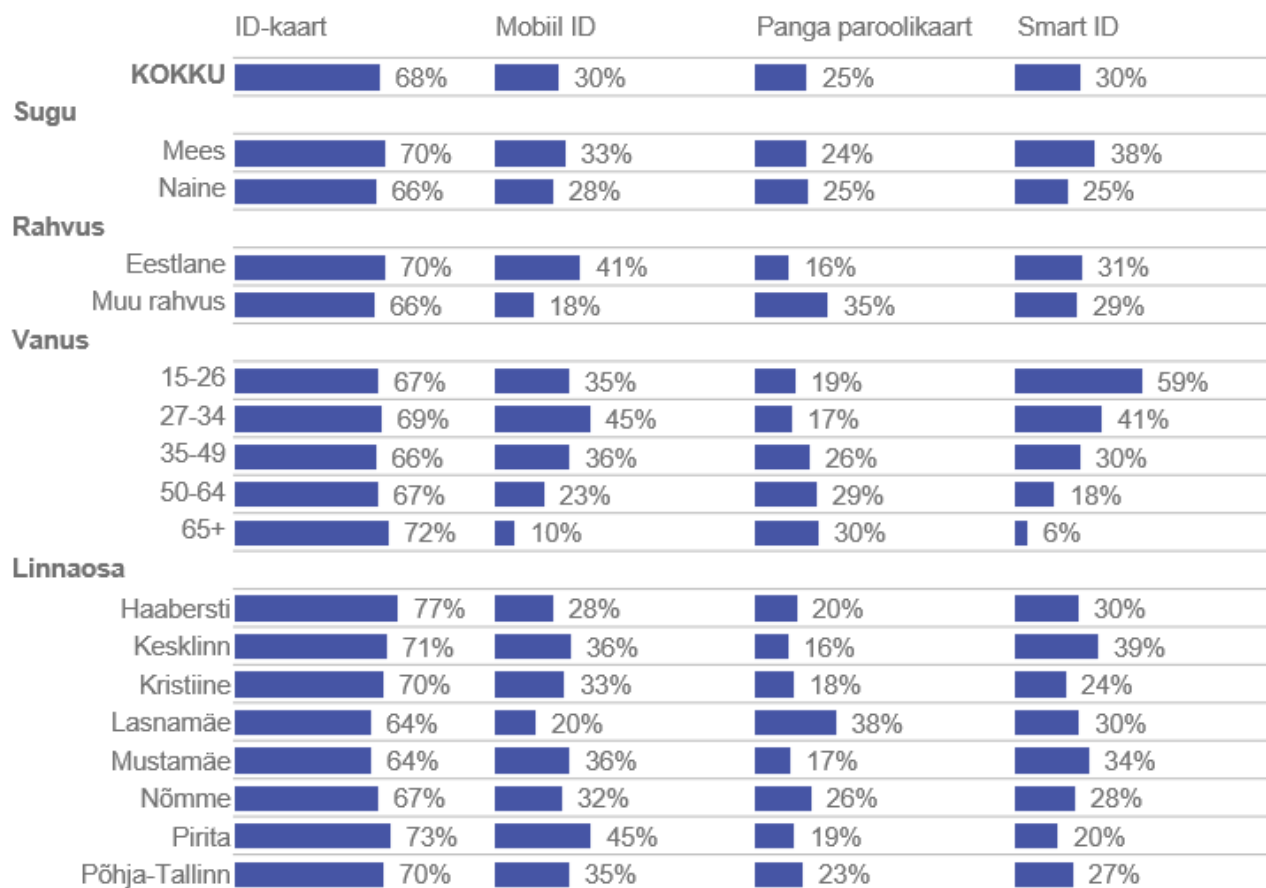


kaart on endiselt kõige populaarsem viis isiku autentimiseks, mida kasutab 68% tallinlastest. Samas on selle kasutajate hulk võrreldes eelmise aastaga vähenenud 6% võrra, mis tuleb Smart ID ja Mobiil ID kasutajate

laienemisega. Mõlemat kasutab tänaseks 30% tallinlastest, sealjuures Smart ID kasutajaskond on laienenud ligi poole võrra.

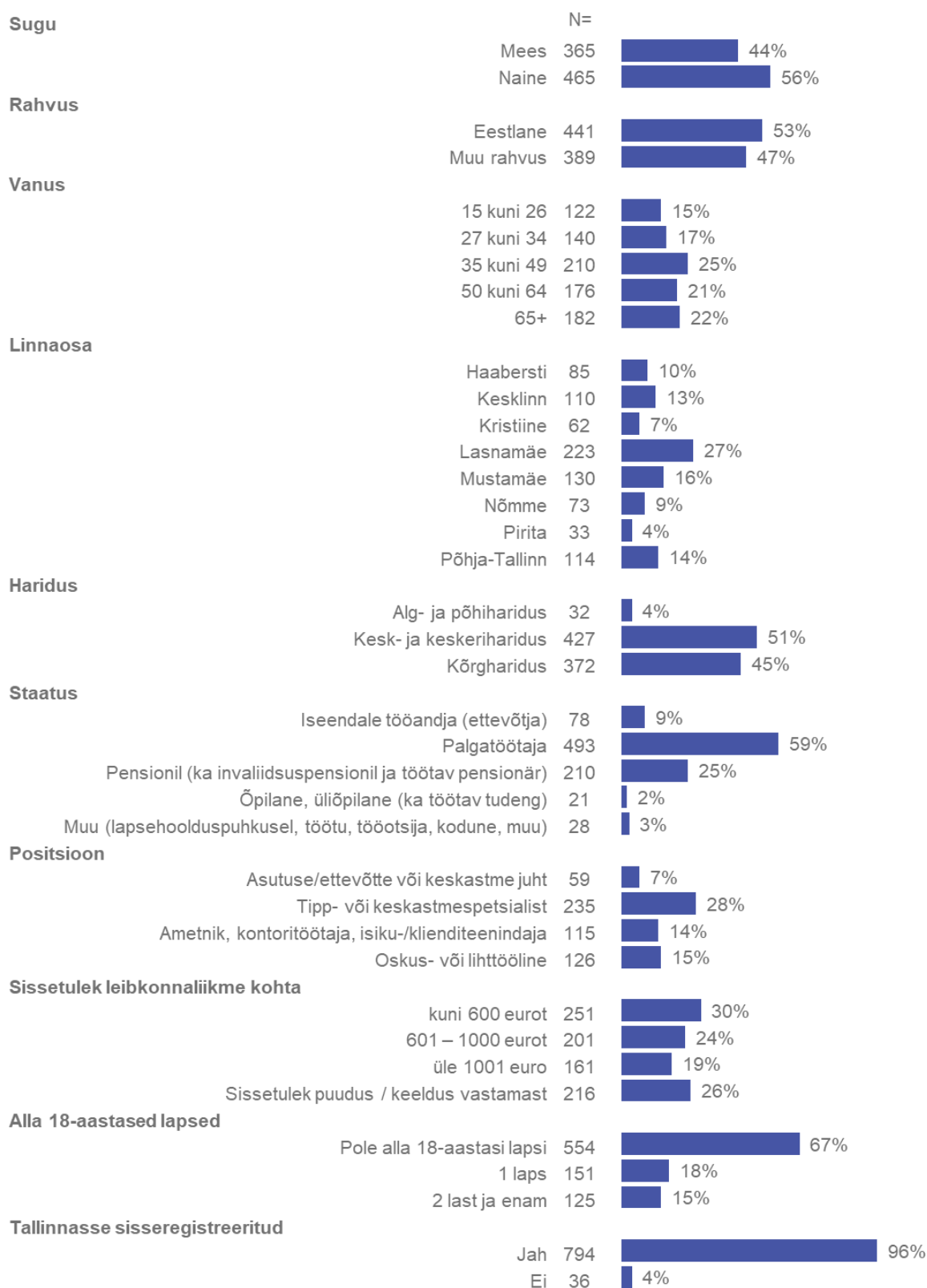
Kui ID-kaardi kasutajad vastavad kõige rohkem keskmisele eesti elanikule, siis teiste lahenduste kasutajate hulgas esinevad mõned erinevused.

**Joonis 27. Milliseid elektroonilisi isiku autentimisvõimalusi Te olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud? % neist, kes kasutavad internetti (n=753).**



Eesti rahvuse seas on keskmisest tunduvalt rohkem neid, kes kasutavad isiku autentimiseks Mobiil ID-d (41% vs 18% muu rahvuse seas). Muu rahvuse seas eelistatakse keskmisest enam panga PIN kalkulaatorit või paroolikaarti (35% vs 16% eesti rahvuse hulgas). Smart ID on aga populaarsemaks lahenduseks meeste (38% vs 25% naiste seas) ja kuni 34-aastaste hulgas (15-26 aastased 59% ja 27-34 aastased 41%).

# Vastajate sotsiaal-demograafiline profiil



# LISA 1. Metoodika kirjeldus

## Üldkogum ja valim

Uuringu üldkogumi moodustavad Tallinna linna alalised elanikud vanuses 15+ (01.01.2018 seisuga 361 673 inimest). Uuringu valimi proportsionaalse mudeli koostamisel arvestame üldkogumi struktuuri vastaja elukoha (linnaosa), soo, vanuse ja rahvuse lõikes. Seejuures igas linnaosas küsitleti vähemalt 70 vastajat, vähendades proportsionaalselt suuremate linnaosade vastajate arvu. Andmefaili kokkupanemisel kaalusime andmed vastavusse linnaosade tegeliku osakaaluga. Uuringu valimi suuruseks on kokku 830 vastajat, kes on leitud juhuvaliku meetodil.

## Valimi mudel ja tegelik ning kaalutud jaotus

**Tabel 1. Eesti Statistikaameti andmed 15+ Tallinna elanikkonna jaotumise kohta. ESA 1.1.18**

	Haabersti	Kesklinna	Kristiine	Lasnamäe	Mustamäe	Nõmme	Pirita	Põhja-Tallinn	Kokku
15-26a mees	2535	3911	2190	5846	4424	2519	1132	3157	25714
27-34a mees	2637	4556	2256	8102	4765	2198	947	4271	29732
35-49a mees	4731	6632	3209	11477	6034	3924	2034	6327	44368
50-64a mees	3074	3840	2178	9833	4488	3206	1523	4961	33103
65+a mees	3148	2688	1916	7235	4393	2552	979	3150	26061
15-26a naine	2686	4468	2508	6125	4692	2476	1074	3499	27528
27-34a naine	2925	5030	2427	8320	4807	2246	1097	4502	31354
35-49a naine	5021	7115	3624	11811	6546	4352	2290	6481	47240
50-64a naine	4026	4571	2852	14165	5929	3861	1791	6272	43467
65+a naine	6069	5020	3935	14409	10598	4566	1539	6970	53106
Eestlane	18094	34534	19156	25304	32475	27306	10891	24448	192208
Muu rahvus	18758	13297	7939	72019	24201	4594	3515	25142	169465
Kokku	36852	47831	27095	97323	56676	31900	14406	49590	361673

Tabel 2. Planeeritud, tegelik ja kaalutud valimijaotus

		Üldkogum (ESA 01.01.2018)		Planeeritud valim	Tegelik valim			Kaalutud jaotus	
	Lõigete sisu	Abs. arv	%		Arv	%	Kaal	Arv	%
<b>KOKKU</b>		<b>361 673</b>	<b>100,00%</b>	<b>800</b>	<b>830</b>	<b>100,00%</b>		<b>830</b>	<b>100,00%</b>
LINNAOSA	Haabersti	36 852	10,2%	75	78	9,4%	109,0%	85	10,2%
	Kesklinna	47 831	13,2%	98	112	13,5%	98,2%	110	13,3%
	Kristiine	27 095	7,5%	70	70	8,4%	88,6%	62	7,5%
	Lasnamäe	97 323	26,9%	199	197	23,7%	113,2%	223	26,9%
	Mustamäe	56 676	15,7%	116	120	14,5%	108,3%	130	15,7%
	Nõmme	31 900	8,8%	71	72	8,7%	101,4%	73	8,8%
	Pirita	14 406	4,0%	70	71	8,6%	46,5%	33	4,0%
	Põhja-Tallinna	49 590	13,7%	101	110	13,3%	103,6%	114	13,7%
SUGU	Mehed	158 978	44,0%	352	376	45,3%	97,1%	365	44,0%
	Naised	202 695	56,0%	448	454	54,7%	102,4%	465	56,0%
VANUS	15-26	53 242	14,7%	120	116	14,0%	105,2%	122	14,7%
	27-34	61 086	16,9%	134	132	15,9%	106,1%	140	16,9%
	35-49	91 608	25,3%	201	213	25,7%	98,6%	210	25,3%
	50-64	76 570	21,2%	169	180	21,7%	97,8%	176	21,2%
	65+	79 167	21,9%	176	189	22,8%	96,3%	182	21,9%
RAHVUS	Eestlased	192 208	53,1%	425	501	60,4%	88,0%	441	53,1%
	Muu rahvus	169 465	46,9%	375	329	39,6%	118,2%	389	46,9%

## Küsitlus

Andmekogumine viidi läbi **telefoniintervjuu meetodil CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Kokku küsitleti 830 vastajat. Kantar Emoril on Eestis kaasaegseim ja suurim telefoniküsitluskeskus. Meie keskuses on 40 intervjuerija töökohta. Tagatud on andmete anonüümsus: pärast intervjuu lõppemist puudub küsitlejal võimalus vastuseid uuesti vaadata; samuti välistatakse vastaja telefoninumbri ja vastuste kokkuviimise võimalus.

Intervjuu käiku ja valimi proportsioone kontrollib spetsiaalne tarkvara NIPO.

Vastajate leidmiseks kasutati eelvärvatute baasi pealt juhuslikult genereeritud mobiilinumbrid, luues nii kõikidele Tallinna mobiilikasutajatele võrdse võimaluse uuringus osaleda.

Enne küsitlustööga alustamist korraldati intervjuerijatele põhjalik koolitus, kus projektijuht tutvustas uuringu eesmäärke ja sisu ning töötati läbi uuringu ankeet.

830 telefoniintervjuud viidi läbi perioodil 22. oktoober kuni 5. november 2018. Valimibaasi genereeritud 5006 telefoninumbri seast kasutati ära 4209 telefoninumbrit, kusjuures:

- 380 juhul viidi intervjuu läbi;
- 518 juhul sihtrühma esindaja keeldus intervjuust;
- 284 juhul ei olnud valitud numbril sihtrühma esindajat või polnud ta küsitlusperioodil kättesaadav;
- 2406 juhul ei toimunud intervjuud, kuna kvoot oli täis;
- 171 juhul ei saadud kontakti (number ei vastanud/polnud kasutusel, oli kinni);

Küsitlemisel osales 39 Kantar Emori küsitlejat. Intervjuu keskmine pikkus oli 14,17 minutit.

## Andmetöötlus

Andmete töötlemisel kasutasime statistikapaketti SPSS for Windows 23. andmefaili koostamisel võrreldi küsitletute jagunemist soo, rahvuse, vanuse ning elukoha (linnaosa) alusel teoreetilise mudeliga ning kaaluti tegeliku jaotusega paika. Täpsema valimite jaotuse leiab valimit puudutavast alapeatükis olevatest tabelitest 1 ja 2.

## Usalduspiirid

Andmetabelite uurimisel ja tulemustest järelduste tegemisel tuleb arvestada valimi veaga. Oleme andnud vea piirid 95% tõenäosusega, arvestades kogu valimi ja sagedamini esinevate alarühmade arvulist suurust.

Üldkogum													
361 673													
Valimi suuru	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%	49%
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	97%	98%	51%
25	20,60%	20,50%	20,18%	19,65%	18,88%	17,84%	16,48%	14,71%	12,36%	8,98%	7,03%	5,77%	20,60%
40	15,97%	15,89%	15,65%	15,23%	14,64%	13,83%	12,77%	11,40%	9,58%	6,96%	5,45%	4,47%	15,97%
60	12,91%	12,84%	12,65%	12,31%	11,83%	11,18%	10,33%	9,22%	7,75%	5,63%	4,40%	3,61%	12,91%
100	10,00%	9,95%	9,80%	9,54%	9,16%	8,66%	8,00%	7,14%	6,00%	4,36%	3,41%	2,80%	10,00%
120	9,04%	8,99%	8,85%	8,62%	8,28%	7,83%	7,23%	6,45%	5,42%	3,94%	3,08%	2,53%	9,03%
150	8,00%	7,96%	7,84%	7,63%	7,33%	6,93%	6,40%	5,71%	4,80%	3,49%	2,73%	2,24%	8,00%
200	6,93%	6,89%	6,79%	6,61%	6,35%	6,00%	5,54%	4,95%	4,16%	3,02%	2,36%	1,94%	6,93%
250	6,20%	6,16%	6,07%	5,91%	5,68%	5,37%	4,96%	4,42%	3,72%	2,70%	2,11%	1,73%	6,19%
300	5,66%	5,63%	5,54%	5,40%	5,18%	4,90%	4,52%	4,04%	3,39%	2,47%	1,93%	1,58%	5,65%
400	4,90%	4,87%	4,80%	4,67%	4,49%	4,24%	3,92%	3,50%	2,94%	2,13%	1,67%	1,37%	4,90%
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,01%	3,79%	3,50%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,23%	4,38%
600	4,00%	3,98%	3,92%	3,81%	3,66%	3,46%	3,20%	2,85%	2,40%	1,74%	1,36%	1,12%	4,00%
700	3,70%	3,68%	3,63%	3,53%	3,39%	3,20%	2,96%	2,64%	2,22%	1,61%	1,26%	1,04%	3,70%
800	3,46%	3,44%	3,39%	3,30%	3,17%	3,00%	2,77%	2,47%	2,08%	1,51%	1,18%	0,97%	3,46%
900	3,26%	3,25%	3,20%	3,11%	2,99%	2,83%	2,61%	2,33%	1,96%	1,42%	1,11%	0,91%	3,26%
1 000	3,09%	3,08%	3,03%	2,95%	2,84%	2,68%	2,48%	2,21%	1,86%	1,35%	1,06%	0,87%	3,09%
1 500	2,53%	2,51%	2,47%	2,41%	2,31%	2,19%	2,02%	1,80%	1,52%	1,10%	0,86%	0,71%	2,52%
2 000	2,19%	2,17%	2,14%	2,08%	2,00%	1,89%	1,75%	1,56%	1,31%	0,95%	0,75%	0,61%	2,18%
2 500	1,95%	1,94%	1,91%	1,86%	1,79%	1,69%	1,56%	1,39%	1,17%	0,85%	0,67%	0,55%	1,95%
3 000	1,78%	1,77%	1,75%	1,70%	1,63%	1,54%	1,43%	1,27%	1,07%	0,78%	0,61%	0,50%	1,78%
valimi suurus kuni 120 - Studenti t-jaotus; valimi suurem kui 120 - Normaaljaotus													
830	3,40%	3,38%	3,33%	3,24%	3,11%	2,94%	2,72%	2,43%	2,04%	1,48%	1,16%	0,95%	3,40%

# Lisa 2. Uuringu ankeet

## LISA 1 ANKEEDI KÜSIMUSED

### RAHULOLU LINNA JUTHIDEGA

- K1. Kuidas on Teie arvates oma ülesannetega tulnud toime Tallinna Linnavolikogu? LUGEGE ETTE**
1. Väga hästi
  2. Pigem hästi kui halvasti
  3. Pigem halvasti kui hästi
  4. Väga halvasti
  5. EI OSKA ÖELDA
- K2. Kuidas on Teie arvates oma ülesannetega tulnud toime Tallinna Linnavalitsus? LUGEGE ETTE**
1. Väga hästi
  2. Pigem hästi kui halvasti
  3. Pigem halvasti kui hästi
  4. Väga halvasti
  5. EI OSKA ÖELDA
- K3. Kuidas on Teie arvates oma ülesannetega tulnud toime Teie linnaosa valitsus? LUGEGE ETTE**
1. Väga hästi
  2. Pigem hästi kui halvasti
  3. Pigem halvasti kui hästi
  4. Väga halvasti
  5. EI OSKA ÖELDA
- K4. Ma loen Teile ette isikute nimesid, kes on seotud Tallinna linna juhtimisega. Keda neist isikutest Te teate, kelle tegevusest olete midagi kuulnud? LUGEGE ÜKSHAVAL ETTE JA MÄRKIGE KÕIK, KEDA VASTAJA TEAB/KELLEST ON KUULNUD.**
- K5. Kuidas on Tallinna linnajuhid, kelle nimed Teile ette loen, tulnud Teie arvates toime linlaste huvide esindamise ja kaitsmisega? KÜSIGE AINULT NENDE INIMESTE KOHTA, KEDA TEATI (KÜSIMUS 4).**
1. Väga hästi
  2. Pigem hästi kui halvasti
  3. Pigem halvasti kui hästi
  4. Väga halvasti
  5. EI OSKA ÖELDA

*Linnavolikogu juhid:*

1. Mihhail Kõlvart
2. Toivo Tootsen
3. Mart Luik

*Linnavalitsuse liikmed:*

4. Taavi Aas
5. Vadim Belobrovstsev



6. Züleyxa Izmailova
7. Kalle Klandorf
8. Tõnis Mölder
9. Andrei Novikov
10. Aivar Riisalu
11. Eha Võrk
- Linnaosade juhid:*
12. Marek Jürgenson
13. Vladimir Svet
14. Jaanus Riibe
15. Maria Jufereva
16. Lauri Laats
17. Grete Šillis
18. Alina Tubli
19. Raimond Kaljulaid

**K6. Kui järgmisel pühapäeval toimuksid linnavolikogu valimised, siis millise erakonna kandidaadi poolt Te kõige tõenäolisemalt hääletaksite? EI LOETA ETTE. VAJADUSEL SELGITAGE, ET KOHALIKE OMAVALITSUSTE VALIMISTEL SAAVAD OSALEDA KA MITTEKODANIKUD**

1. Eesti Keskerakond
2. Eesti Vabaerakond
3. Eesti Konservatiivne Rahvaerakond (EKRE)
4. Eestimaa Ühendatud Vasakpartei
5. Eesti Reformierakond
6. Erakond Isamaa
7. Sotsiaaldemokraatlik Erakond
8. Erakond Eestimaa Rohelised
9. Eesti 200
10. Elurikkuse Erakond
11. Muu erakond, milline? .....
12. Üksikkandidaadi poolt
13. Ei kavatse valima minna
14. EI TEA, EI OSKA ÖELDA

**K7. Kas Te osalesite viimastel kohalike omavalitsuste valimistel 2017. aasta oktoobris?**

1. Jah
2. Ei
3. EI TEA, EI MÄLETA

**K8. Kuidas Te suhtute sellesse, et nüüd on kohalike omavalitsuste valimistel õigus hääletada ka 16-17-aastastel noortel? LUGEGE ETTE**

1. Toetate täielikult
2. Pigem toetate
3. Pigem olete vastu
4. Olete täiesti vastu
5. EI OSKA ÖELDA

## KAASAMINE

**K9. Kui suurt huvi pakub Teile võimalus kaasa rääkida Tallinna või oma linnaosa puudutavates otsustes? LUGEGE ETTE**

1. väga suurt → K10

- 2. küllaltki suurt → K10
- 3. mitte eriti suurt → K13
- 4. üldse ei paku huvi → K13

**K10. Mil viisil Te eelistaksite Tallinna või oma linnosa puudutavate otsuste tegemisel kaasa rääkida? LUGEGE ETTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST**

- 1. Spetsiaalses veebipõhises kaasamisportaal
- 2. Kirja teel (tavalise posti või e-postiga)
- 3. Spetsiaalsetel kaasamisüritustel (vestlusringid, koosolekud jne)
- 4. Muul viisil, palun kirjutage: \_\_\_\_\_

**K11. Mis teemadel Te sooviksite Tallinna või oma linnosa puudutavate otsuste tegemisel eelkõige kaasa rääkida? LUGEGE ERINEVATELE VASTAJATELE ERINEVAS JÄRJEKORRAS ETTE.**

MÄRKIGE KUNI KAKS VASTUST

- 1. Linnaplaneerimine
- 2. Avalik kord, turvalisus
- 3. Ettevõtlus, majandus
- 4. Keskkond, heakord
- 5. Haridus, noorsootöö
- 6. Transport, liiklus
- 7. Sotsiaalhoolekanne
- 8. Tervishoid
- 9. Kultuur, meelelahutus, vaba aja veetmise võimalused
- 10. Muu, palun kirjutage: \_\_\_\_\_

**K12. Kui rahul Te olete praeguste võimalustega kaasa rääkida Tallinna või oma linnaosa puudutavate otsuste tegemisel? LUGEGE ETTE**

- 1. Väga rahul
- 2. Pigem rahul
- 3. Pigem ei ole rahul
- 4. Üldse ei ole rahul
- 5. EI OSKA ÖELDA

VASTAVAD KÕIK

**K13. Kas Te olete isiklikult viimase 12 kuu jooksul osalenud vabatahtlikuna – teinud tasuta tööd – mõnes ettevõtmises, mille eesmärgiks on teha midagi Tallinn või linnaosa ning nende elanike hüvanguks? Näiteks mõnel heategevuse, heakorra või kogukonna üritusel.**

- jah, mitmel korral..... 1
- jah, ühel korral..... 2
- ei ole..... 3

**K14. Kui hästi Te olete kursis Tallinna arengukava ja strateegiaga? LUGEGE ETTE**

- 1. Olen küllaltki hästi kursis
- 2. Tean, et need on olemas, aga sisuga ei ole eriti kursis
- 3. Ei ole üldse kursis

K15 KÜSIGE SIIS, KUI K14= 1 VÕI 2, ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE K16

**K15. Kas Te olete kunagi kaasa rääkinud mõne Tallinnaga seotud arengukava või strateegia koostamises?**

- 1. Jah
- 2. Ei
- 3. EI OSKA ÖELDA

**OTSESED TEENUSED**

**K16. Kas Teie või Teie leibkond on viimase 12 kuu jooksul suhelnud järgnevatel põhjustel Tallinna ametiasutustega või kasutanud järgnevat linna teenuseid? LUGEGE ETTE. MÄRKIGE VEERUS K16 ÜKS VASTUS IGAS REAS**

KÜSIGE K17 ja K18 IGA TEENUSE KOHTA, MIDA VASTAJA VÕI TEMA LEIBKOND ON KASUTANUD

**K17. Milliseid kanaleid Te selleks kasutasite? Kas Te käisite ametiasutuses või teenindusbüroos kohapeal, suhtlesite telefoni teel, saatsite paberkirja või kasutasite selleks internetti? LUGEGE ETTE VEERUS K16 MÄRGITUD KATEGOORIAD. VEERUS K17 VÕIB IGA VASTAVA KATEGOORIA KOHTA MÄRKIDA MITU VASTUST**

**K18. Kas Teil esines suhtlemisel/ teenuse saamisel probleeme? Kui jah, siis mis probleemid need olid? KIRJUTAGE VASTUSED VEERGU K18**

	K16. On teinud/ kasutanud	K17. Kasutatud kanalid VÕIB OLLA MITU VASTUST					K18. Probleemid KIRJUTAGE
		Asutuses või teenindusbüroos kohapeal	Suhtlesite telefoni teel	Saatsite Paberkirja	Kasutasite selleks internetti	EI OSKA ÕELDA	
<b>AVALDUSED, ETTEPANEKUD, KAEBUSED JA INFOPÄRINGUD</b>							
Informeerinud ise linnavalitsust, teinud mingi ettepaneku	1	1	2	3	4	9	
Küsinud linnavalitsuselt informatsiooni (esitanud teabenõude, palunud väljastada infomaterjale, õigusakte vms)	2	1	2	3	4	9	
Esitanud kaebuse	3	1	2	3	4	9	
<b>REGISTREERIMISED</b>							
Registreerinud elukohta või muutnud oma elukohta rahvastikuregistris	4	1	2	3	4	9	
Lapse registreerimine spordiklubisse ehk sporditegevuse toetust saava spordiklubi määramine	5	1	2	3	4	9	
Teostanud mõnda perekonnaseisu-toimingut (näiteks sünni registreerimine või mõne muu akti koostamine)	6	1	2	3	4	9	
Registreerinud kedagi/ midagi muud, TÄPSUSTAGE	7	1	2	3	4	9	
<b>LOAD JA KOOSKÖLASTUSED</b>							
Taotlenud parkimisluba	8	1	2	3	4	9	
Taotlenud ehitamise ja ehitistega seotud lubasid või algatanud detailplaneeringut	9	1	2	3	4	9	
Taotlenud taksondusega seotud luba	10	1	2	3	4	9	
Taotlenud mingit muud luba, TÄPSUSTAGE	11	1	2	3	4	9	
<b>TOETUSTE JA SOTSIAALTEENUSTE TAOTLEMINE</b>							
Taotlenud pensionilisa soodustusi, TÄPSUSTAGE	12	1	2	3	4	9	
Taotlenud ravi, ravimite, abivahendite, taastusravi ja rehabilitatsiooni osalist hüvitamist	13	1	2	3	4	9	

	K16. On teinud/ kasutanud	K17. Kasutatud kanalid VÕIB OLLA MITU VASTUST					K18. Probleemid KIRJUTAGE
		Asutuses või teenindusbüroos kohapeal	Suhtlesite telefoni teel	Saatsite Paberkirja	Kasutasite selleks internetti	EI OSKA ÕELDA	
Taotlenud mõnda eakatele mõeldud toetust või hüvitist	14	1	2	3	4	9	
Taotlenud mõnda puuetega inimestele mõeldud toetust või hüvitist	15	1	2	3	4	9	
Taotlenud mõnda lastega seotud toetust või hüvitist (näiteks lapsehoiuteenuse hüvitamine jne)	16	1	2	3	4	9	
Taotlenud mõnda muud toetust, TÄPSUSTAGE _____	17	1	2	3	4	9	
Taotlenud mõnda eakatele mõeldud sotsiaalteenust, TÄPSUSTAGE _____	18	1	2	3	4	9	
Taotlenud mõnda puuetega inimestele mõeldud sotsiaalteenust, TÄPSUSTAGE _____	19	1	2	3	4	9	
Taotlenud mõnda lastele mõeldud sotsiaalteenust, TÄPSUSTAGE _____	20	1	2	3	4	9	
Taotlenud mõnda muud sotsiaalteenust, TÄPSUSTAGE _____	21	1	2	3	4	9	
<b>KOHA TAOTLEMINE</b>							
Taotlenud lasteaiakohta	22	1	2	3	4	9	
Taotlenud lapsele koolikohta	23	1	2	3	4	9	
Taotlenud lapsele kohta huvikoolis, huviringis või spordiklubis	24	1	2	3	4	9	
Taotlenud päevakeskuse või üldhooldekodu kohta	25	1	2	3	4	9	
EI OLE NEIST ÜHTKI TEGEVUST TEINUD / TEENUST KASUTANUD	99 → JÄTKAKE K19						

**K19. Milliseid teenuskanaleid Teie isiklikult eelistaksite Tallinna teenuste puhul kasutada? Nimetage oma 3 eelistust tähtsuse järjekorras. Kas elanike teenindamine ... ? LUGEGE ETTE. MÄRKIGE KÕIGE EELISTATUM VEERGU A, TEINE VEERGU B JA KOLMAS VEERGU C. IGAS VEERUS ÜKS VASTUS.**

	A Kõige eelistatum ÜKS VASTUS	B Teine eelistus ÜKS VASTUS	C Kolmas eelistus ÜKS VASTUS
.. ametiasutustes ja teenindusbüroodes kohapeal	1	1	1
.. telefoni teel, infotelefonide teenused	2	2	2
... internetis ehk e-teenused	3	3	3
EI OSKA ÕELDA	9	9	9

## INFOTEHNOLOOGIA VAHENDITE KASUTAMINE

KÜSIGE KÕIGILT

**K20. Kui sageli Te internetti kasutate (sõltumata kohast ja seadmest)? LUGEGE ETTE. ÜKS VASTUS.**

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

**K21. Palun öelge, milliseid järgnevaid infotehnoloogilisi seadmeid on Teil võimalik kasutada? LUGEGE ETTE. ÜKS VASTUS IGAS REAS.**

		Jah	Ei
A.	Lauaarvuti kodus	1	2
B.	Lauaarvuti tööl	1	2
C.	Sülearvuti	1	2
D.	Tahvelarvuti	1	2
E.	Nutitelefon	1	2

KÜSIGE **K22 JA K23**, KUI VASTAJA KASUTAB INTERNETTI VÄHEMALT KORD KUUS (K20=1-3) NING TAL ON VÕIMALIK KASUTADA SÜLEARVUTIT, TAHVELARVUTIT VÕI NUTITELEFONI (K21 C-E = 1), ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE JUHEND ENNE KÜSIMUST **K24**.

**K22. Kas sellel seadmel on 4G tugi? LUGEGE ETTE SEADMED, MIDA ON VÕIMALIK KASUTADA (K21 C-E=1). MÄRKIGE ÜKS VASTUS VASTAVAS REAS**

**K23. Millist internetiühendust Te selle seadmega tavaliselt väljaspool kodu või töökohta kasutate? MÄRKIGE ÜKS VASTUS VASTAVAS REAS**

		K22			K23				
		Jah	Ei	EI TEA	WiFi	Mobiilne andmeside (netipulgaga või seadmes sisalduva SIM-kaardiga)	Kasutate nutitelefoni mode-mina	EI KASUTA SELLEGA VÄLJASPOOL KODU VÕI TÖÖD INTERNETTI	EI OSKA ÖELDA
A	Sülearvuti	1	2	9	1	2	3	8	9
B	Tahvelarvuti	1	2	9	1	2	3	8	9
C	Nutitelefon	1	2	9	1	2		8	9

K24 KÜSIGE VASTAJATELT, KES KASUTAVAD INTERNETTI (K20=1-4), ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE TAUSTAKÜSIMUSTEGA

**K24. 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 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

## Taustainfo vastaja kohta

Vastaja sugu

Vastaja vanus täisaastates

Vastaja rahvus/ kodune keel/ suhtluskeel

Vastaja haridus

Vastaja põhitegevus

Leibkonna koosseis, sh leibkonna liikmete arv

Leibkonna netosissetulek ühe leibkonna liikme kohta

Linnaosa

Kas vastaja on registreeritud rahvastikuregistris Tallinna linna elanikuna

## **Projekti töörühm**

Uuringu eri etappides osalesid ja olid vastutavad:

Tellijapoolne kontaktisik:	Anu Rentel
Uuringu kava ja aruande koostaja:	Reet Marii Rokk
Valimi koostaja:	Katre Seema
Ankeedi programmeerija:	Anna Zahharova, Kadri Onemar
Ankeedi tõlge vene keelde:	Anastasia Lesment
Küsitlustöö koordineerija:	Kaja Nebel
Andmetöötlus:	Kadri Onemar
Graafilised tööd:	Reet Marii Rokk, Maire Nõmmik

## **Kontaktinfo**

Reet Marii Rokk  
Kantar Emori uuringuspetsialist  
Telefon: 626 8532  
E-mail: reetmarii.rokk@emor.ee

AS Emor  
Äriregistri kood: 10076576  
Aadress: A. H. Tammsaare tee 47, 11316 Tallinn  
Telefon: 626 8500  
Faks: 626 8501  
E-mail: emor@emor.ee