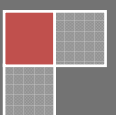


2009

Linnakodanike rahulolu Tallinna avalike teenustega.

Rahvaküsitluse analüüs

Anu Toots
Tallinna Ülikool



Sisukord

SISSEJUHATUS	4
1. ÜLDINE RAHULOLU ELUKESKKONNAGA.....	6
1.1. Rahulolu Tallinna elukeskkonnaga tervikuna.....	6
1.2. Rahulolu elukeskkonnaga linnaosades.....	9
1.3. Linnaelanike e- valmiduse karakteristikud	16
2. INFORMEERITUS AVALIKEST TEENUSTEST	18
2.1. Kasutatavad teabekanalid	18
2.2. Suhtlemine ametiasutustega.....	20
3. SUHTUMINE E-TEENUSTESSE	22
3.1. Hoiakud ja ootused linnavalitsuse tegevuse suhtes.....	22
3.2. e-teenuste tegelik tarbimine ja selle mõjurid	23
3.3. e-teenuste soovitavad tehnoloogilised tasemed	25
4. VALDKONDLIKUD TEENUSED: tarbimine ja arenguperspektiivid	29
4.1. Perekonnaseisu toimingud	29
4.2. Ühistransport ja liiklus.....	30
4.3. Sport ja kultuur.....	31
4.4. Haridus.....	33
4.5. Sotsiaaltoetused	34
KOKKUVÕTE.....	37
Põhjäreldused.....	37
Poliitikasoovitused	38

SISSEJUHATUS

Tallinn on tellinud uuringuid elanike rahulolust avalike teenustega juba aastaid. Käesolev, 2009 a. sügisel tehtud uuring, on järjekorras neljas.

2009 Linnakodanike rahulolu Tallinna avalike teenustega (Saar Poll AS, Anu Toots)

2008 Elanike rahuolu Tallinn linna avalike teenustega (Turu-uuringute AS)

2007 Tallinna e-teenused kodanikele (osa Tallinna infoühiskonna taseme uuringust) (Faktum & Ariko OÜ; TLÜ/Tuleviku Uuringute Instituut)

2004 Tallinlaste rahulolu linna elu-oluga. Elektrooniliste teenuste tarbimine (Ariko Marketing)

Kogunenud andmestik annab võimaluse jälgida teenusepakkumise arengut nelja-viie aasta vältel, mis on kindlam baas tõenduspõhisele poliitikale kui üks ristlõikeline uuring. Kuigi küsitlusinstrument on läbi aastate säilitanud teatud hulga samu küsimusi, nõuab tulemuste tõlgendamine siiski kriitilist suhtumist. Tulenevalt küsitlusfirmast ja analüüsi läbiviijast võivad meetodika ja analüüsivõtted aastate lõikes erineda. Käesolevas analüüsis on peamiselt kasutatud 2009 a. võrdlust 2007 aastaga. Ühes küljest on 2,5 aastane intervall piisav, et muutused nähtavale tuleks, teisalt oli mõlemal korral andmeanalüüsi teostaja sama. Nii 2007 kui 2009 oli lisaks teenustetarbimise üldistele muustritele erilise tähelepanu all e-teenuste areng.

Vaatamata Interneti üha paremale kättesaadavusele ja inimeste kasvavale infotehnoloogilisele kirjaoskusele on mitmed avalike teenuste probleemid endised. Mainigem nt digilõhet, mis tähendab kolmandiku tallinlaste eemalejäämine e-teenustest, teenuste ja e-teenuste madalat tarbimismäära, ebakindlust e-teenuste kvaliteedi või arengusuundumuste defineerimisel.

2009 a. uuringu eesmärk on pakkuda paremat teadmist nende probleemide lahendamiseks, samuti analüüsida avalike teenuste arengutrende. Uuring pakub **vastuseid järgmistele küsimustele:**

- Milline on Tallinna linna poolt pakutavate avalike teenuste kasutamise määr ning eelistatud mustrid (kanalid)? Millised muutused on toimunud 2007 aastaga võrreldes?
- Milliseid teenuseid kasutatakse ja soovitakse kasutada e-kanalite kaudu, sh. ID ja M rakendustena? Kas e-teenuste tegelik tarbimine ja valmisolek tarbimiseks on muutunud võrreldes 2007 aastaga?
- Millised sotsiaal-demograafilised ja psühholoogilised faktorid mõjutavad linlaste hoiakuid e-teenuste suhtes?

Kuna eelnevatest uuringutest on ilmnenud, et tarbijate rahulolu mõõtmine teenustesse üldiselt ei anna poliitikas rakendatavat informatsiooni, siis on seekord valitud analüüsiks kitsamini piiritletud, ent eeldatavalt massitarbimisega valdkonnad. Niisugusteks teenusvaldkondadeks on:

- Perekonnaseisutoimingud
- Ühistransport ja liiklus
- Sport ja kultuur
- Haridus
- Sotsiaaltoetused.

Iga valdkonna kohta uuritakse:

- Teenuse reaalsel tarbimise määra (st. kui paljud on tarbinud viimase 12 kuu jooksul)
- Teenuse tegelikku ja soovitud tarbimise moodust (st. klienditeenindaja vahendusel, m-teenusena, e-teenusena)
- Teenust tegelikult tarbinute rahulolu teenindusega.

Valim, küsitlusaeg ja protseduur. Küsitlus toimus 1-22. septembrini 2009, mil turu-uuringute firma Saar Poll suuliselt intervjueris 1513 tallinlast. Vastajad olid 15-aastased või vanemad, valim peegeldas proportsionaalselt Tallinna rahvastiku sotsiaaldemograafilist seisundit 1. jaanuaril 2009. Täpsem info valimi kohta on leitav lisas 1 (Metoodika kirjeldus).

Küsimustik on välja töötatud arvestades varasemate Tallinna avalike teenuste uuringute kogemust; enim on kasutatud 2007 ja 2008 a. ankeete. Küsimustik koosnes kolmest temaatilisest plokist: elukoht ja rahulolu elukeskkonnaga, suhtlemine linna ametitega, teenuste kasutamine valdkondade lõikes. Ankeet on leitav lisas 2.

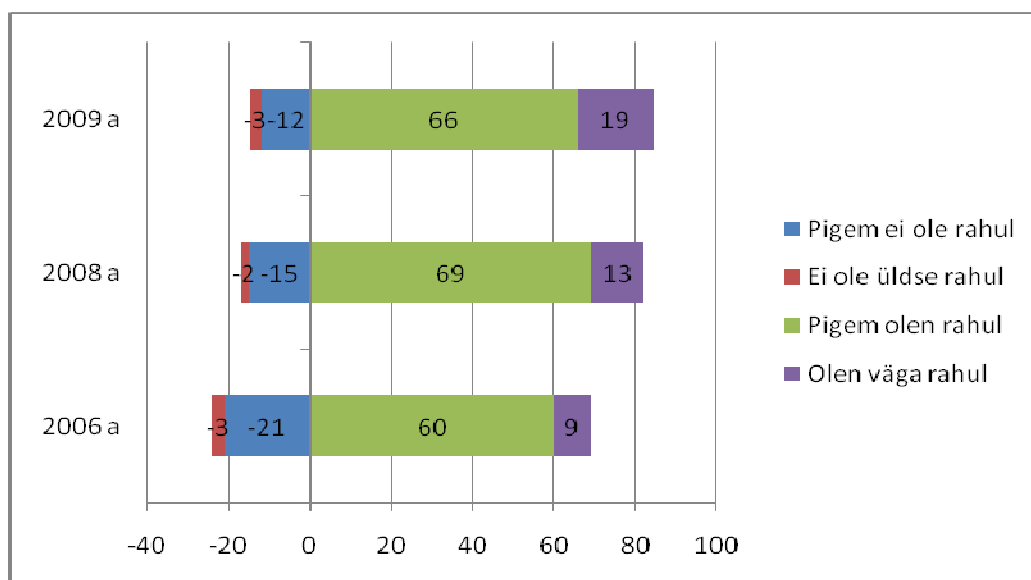
1. ÜLDINE RAHULOLU ELUKESKKONNAGA

Eelduste kohaselt võib elanike üldine rahulolu elukeskkonnaga avaldada positiivset mõju teenuste tarbimisele. Mida positiivsemaks hindavad kodanikud linnavalitsuse jõupingutusi avaliku ruumi ja avalike teenuste arendamisel, seda enam on nad valmis end tallinlase staatusega samastama. Samastumise üheks väljundiks võib olla aktiivsem teenuste tarbimine ja defineeritud seisukoht teenuse arendamise suundade osas. Väljendades sama loogikat vastupidiselt (negatiivselt) positsioonilt, võib väita, et madal hinnang linna elukeskkonnale toob kaasa sotsiaalse eskapismi (teenuste mittetarbimise) ja ignorantsuse nende arendamise suhtes.

Niisiis on avalike teenuste tarbimise juures oluline analüüsida ka teenuste konteksti. Teeme seda kolmest aspektist. Esiteks uurime, milline on linlaste suhtumine elukeskkonda üldiselt ja keskkonna kindlatesse aspektidesse. Teiseks analüüsime, kuidas suhtlevad kodanikud linna ametiasutustega. Kolmandaks hindame linlaste infotehnoloogilist valmisolekut.

1.1. Rahulolu Tallinna elukeskkonnaga tervikuna

Järgnevalt uurime, milline on linnaelanike üldine rahulolu elukeskkonnaga kogu Tallinnas. Analüüsime elanike üldist rahulolu kolmel aastal ja vaatame rahulolu muutumist.

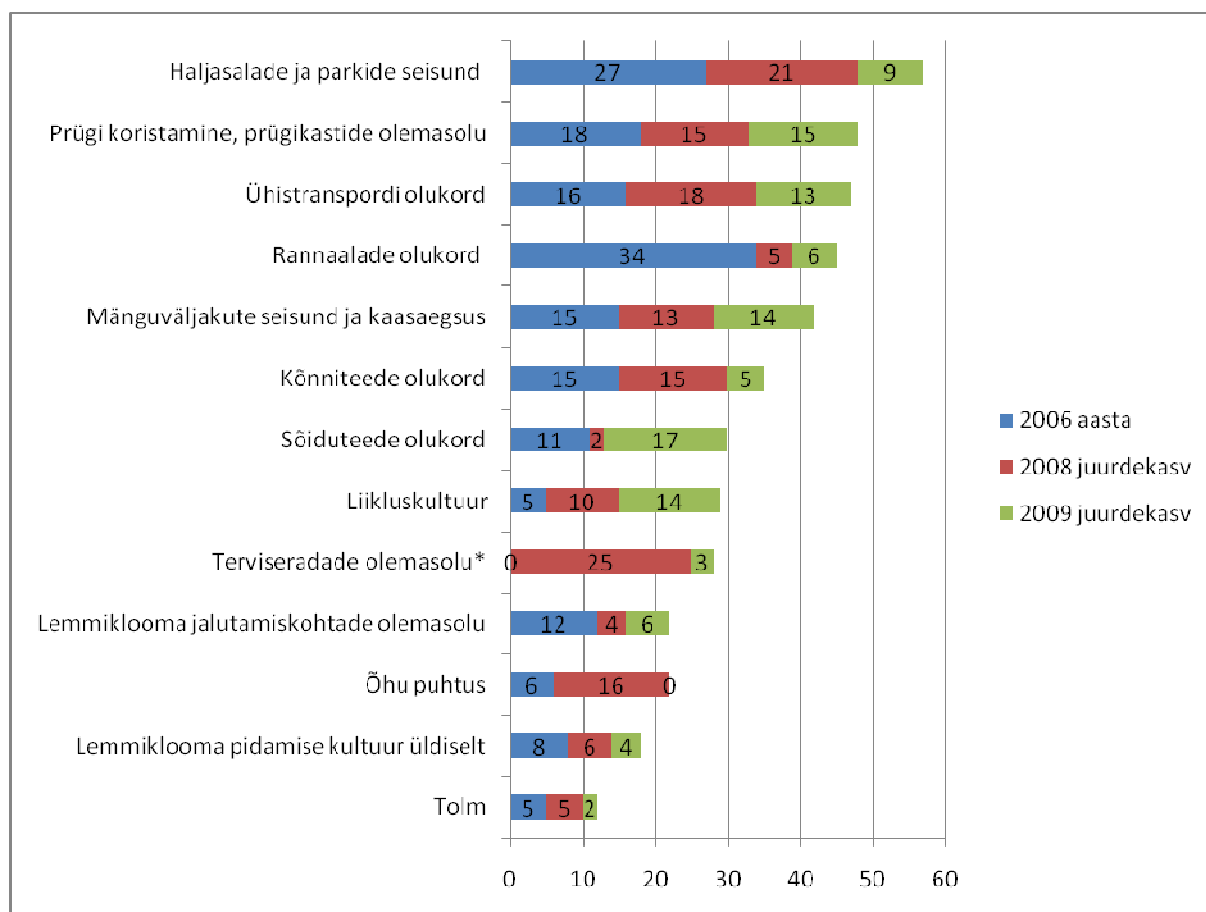


Joonis K4 Kuivõrd Te olete rahul Tallinnaga kui elukeskkonnaga?, %

Aastatega on linlaste rahulolu Tallinna üldise elukeskkonnaga kasvanud. Kui 2006 aastal oli elukeskkonnaga väga rahul 9% vastanuid ja 7% ei omanud seisukohta, siis

2008 aastal olid vastavad protsendid 13 ja 1. 2009 a. on väga rahulolevate tallinlaste arv kasvanud veelgi, tõustes 19%-ni. Eraldi vääriks rõhutamist seisukohta mitteomavate linlaste arvu kahanemine minimaalseks nii selles kui ka mitmetes järgnevates küsimustes. Seda võib vaadelda usaldusväärse näitajana tallinlase identiteedi kinnistumisel.

Rahulolu üldine tõus tuleneb positiivsetest hinnangutest arengutele erinevates valdkondades. Läbi kolme aasta ollakse rohkem rahul haljasalade, parkide ja rannaalade olukorraga. Kõige vähem rahuldab inimesi õhu puhtus ja müratase. Ka lemmikloomade jalutamiskohtade olemasolu ja loomapidamise kultuur põhjustavad linnaelanike jätkuvat rahulolematust. Nii peab keskkonnapuhtuse ja loomapidamise valdkonnas 2009 a. olukorda heaks vähem kui viiendik tallinlastest. Kuna 2007 aastal ei küsitud terviseradade olemasolu kohta, siis on võimalik võrrelda 2008 ja 2009 aastat. Heaks ja väga heaks peavad selles valdkonnas olukorda ainult 25% 2008. Aastal; 2009 aastal on rahulolevaid kodanikke vaid 3% enam. Mõnevõrra märgatavam nihe positiivsuse poole on toimunud hinnangus mänguväljakutele, millede olukorda peab 2009 a. heaks 42% vastanuid võrreldes 15%-ga 2006 aastal. Viimase, st 2009 aastaga on enim paranenud hinnangud liikluse ja transpordi valdkonnale ning prügimajandusele.



Joonis K6. Milline on Teie arvates kogu Tallinna olukord järgmistes valdkondades?, % vastanuid, kes pidasid olukorda heaks või väga heaks; *seda küsimust 2006 a. ei olnud.

Vastajate sotsiaaldemograafiliste tunnuste alusel paistsid vene keelt kõnelevad tallinlased silma kõrgema rahuloluga enamikes elukeskkonna aspektides.

Valdkonnad	Eesti keel	Vene keel
Tolm	2,51	2,87
Lemmiklooma pidamise kultuur üldiselt	2,51	2,88
Liikluskultuur	2,65	3,16
Jalgrattateede olemasolu ja turvalisus	2,66	3,12
Müra ja vibratsioon	2,80	3,04
Lemmiklooma jalutamiskohtade olemasolu	2,81	2,95
Õhu puhtus	2,87	3,14
Sõiduteede olukord	2,91	3,17
Kõnniteede olukord	2,96	3,29
Terviseradade olemasolu	3,16	3,03
Prügi koristamine, prügikastide olemasolu	3,31	3,69
Mänguväljakute seisund ja kaasaegsus	3,43	3,44
Rannaalade olukord	3,43	3,41
Ühistranspordi olukord	3,48	3,47
Mänguväljakute olemasolu	3,49	3,34
Haljasalade ja parkide seisund	3,60	3,63

Tabel 6. Milline on Teie arvates kogu Tallinna olukord järgmistes valdkondades?, keskväärtused skaalal 1-5, kus 1-„väga halb“, 5-„väga hea“

Põlised tallinlased ja üle 25 aasta Tallinnas elanud on keskkonnaga rohkem rahul kui 3 kuni 9 aastat Tallinnas elanud küsitletud. Alla kolme aasta Tallinnas elanud vastajad olid rohkem rahul mänguväljakute olemasolu ja seisundiga (keskmine 3,75 ja 3,71) madalaim keskmine selles valdkonnas oli 3,38 (põlised tallinlased) ja ühistranspordi olukorraga (keskmine 3,67), madalaim keskmine 3,41. Ka naised olid rahulolevamad ja seda just mänguväljakute (naised 3,48; mehed 3,37), sõiduteede olukorra (naised 3,10; mehed 2,96) ja terviseradade olemasolu osas (naised 3,12; mehed 3,07). Positiivsemalt hindasid olukorda kõrgema sissetulekuga pered, 15-19 aastased noored ja üle 75 aastased linlased. Kõige madalamalt hindasid olukorda 40 – 59 aastased, kelle vastuste keskmine väärtus oli 3,09 palli. Tervikuna on Tallinn 77% jaoks kindlasti eelistatuimaks elukohaks, 8% elaks meelsamini mõnes väikelinnas ja 7% maal.

1.2. Rahulolu elukeskkonnaga linnaosades

Rahulolu elukeskkonnaga linnaosades ühtib mõnes plaanis linnale kui tervikule antud hinnangutega. Nii pälvivad parkide olukord ja prügimajandus kõrgeimad skoorid. Teisalt ollakse märksa kriitilisemad hinnangutes teede, eriti just kvartalisiseste teede olukorrale. Lähiumbruse rahulolu hinnangutes tuli välja ka üks ja ainus aspekt, milles kodanikud on täna rahulolematumad kui 2008 aastal – tänavavalgustus. Kuna küsitlus toimus 2009 a. septembris, siis ei mõjutanud vastuseid ilmselt novembrikuine looduslikult pime aeg, vaid pigem varakevadine säästupoliitika, mil tänavavalgustus ööseks välja lülitati.

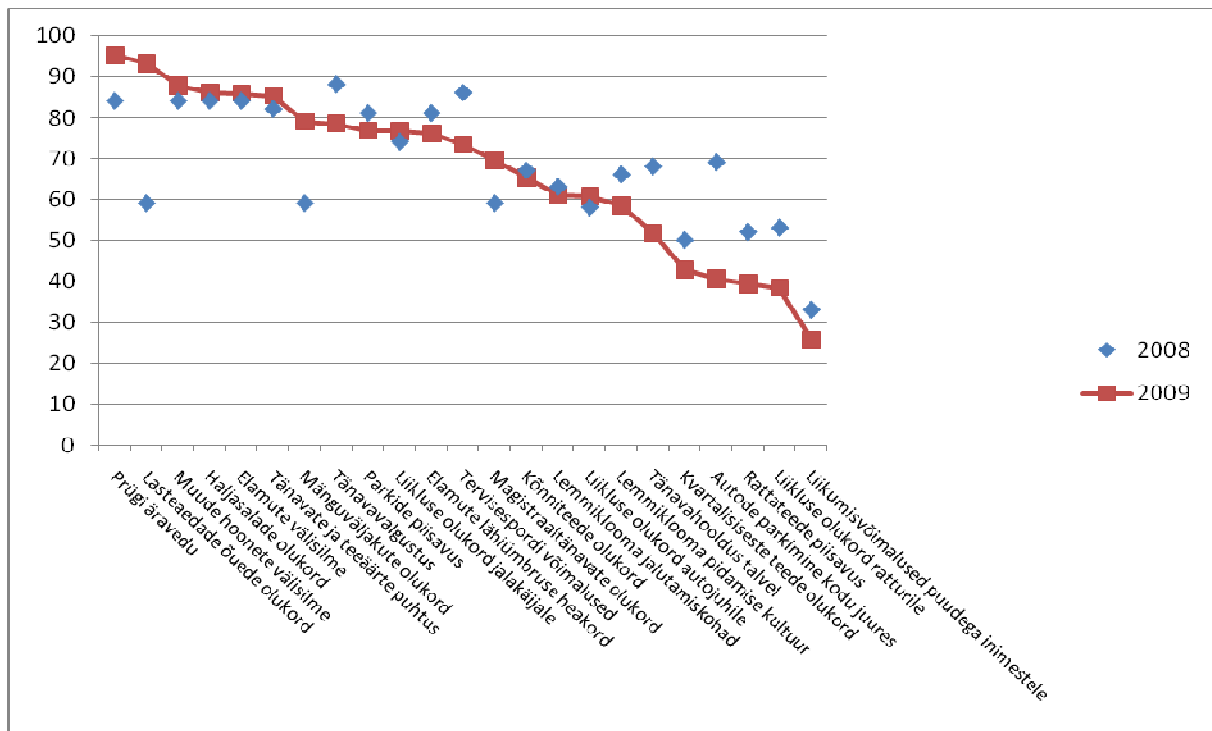
Küsitlustulemused näitavad, et tallinlased on rohelise ja hooliva mõtteviisiga. Kuigi linn on viimastel aastatel märgatavalt arendanud nii võimalusi rattaga kui ratastooliga liikumiseks, ületavad kodanike ootused siin senise saavutustaseme. Liikumisvõimalusi puudega inimestele hinnati loetletud valdkondade seas kõige madalamalt, tagantpoolt teisele kohale paigutus rattateede olemasolu ja ratturi turvalisus.

Mõnel juhul tuleneb probleemi teravus ka asumi ruumilisest planeerimisest. Näiteks teeb autode parkimine kodu juures palju muret Lasnamäel ja Õismäel, aga mitte Pirital; haljasalade nappuse üle kurdetakse ootuspäraselt märksa rohkem Lasnamäel kui Nõmmel.

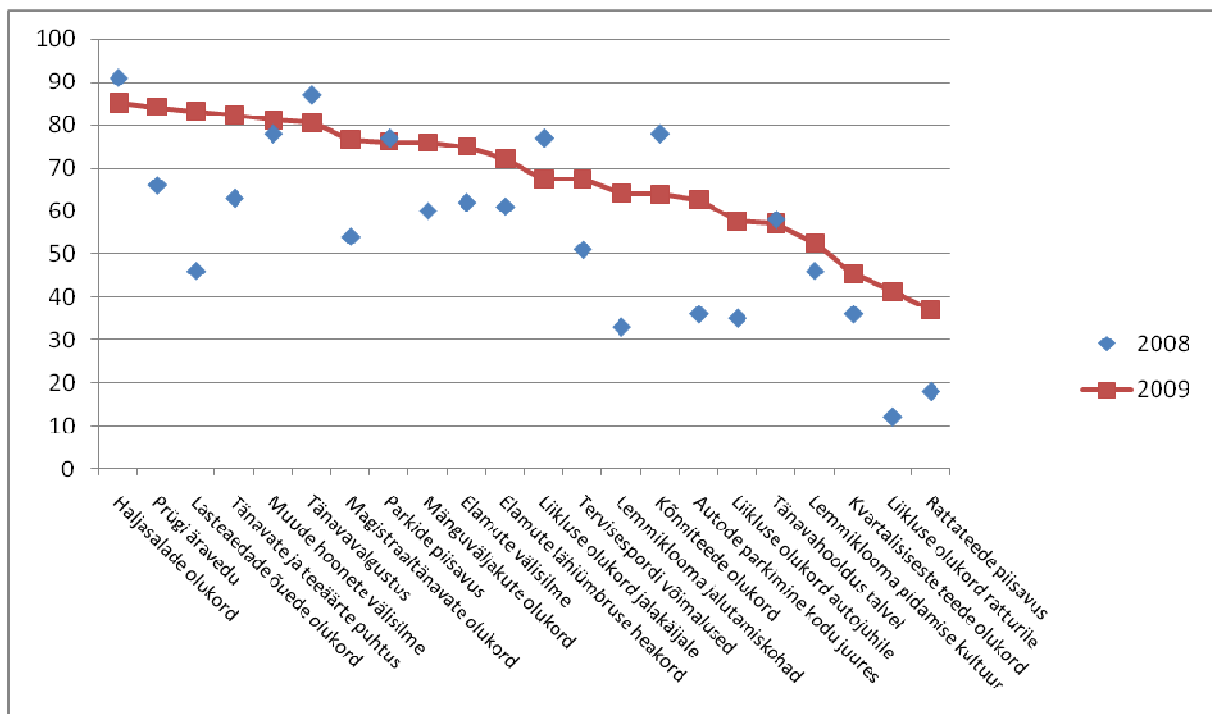
Aasta jooksul (2008- 2009) on rahulolu linnaosade lõikes muutunud erinevalt (joonised K7e-i). Kui lähtuda ainult trendist, st. sellest, mitmes küsimuses on rahulolu muutunud, siis võib kõige edukamaks linnaosaks pidada Põhja-Tallinnat ja kõige ebaedukamaks Haaberstit. Põhja-Tallinnas on rahulolu 2009 a. kõigis küsitud valdkondades kõrgem kui 2008 a.; Haaberstis on rahulolu aga langenud koguni 11 valdkonnas ja oluliselt paranenud vaid 4-s. Tõsi, Haaberstis oli varem suhteliselt kõrge rahulolutase, mistõttu neil oli selle hoidmine suuremat jõupingutust nõudev. Arvestatavat progressi näitavad ka Kesklinn, Mustamäe ja Nõmme, kus hinnangud on halvenenud vaid 2-4 punktis. Pirit, Kristiine ja Lasnamäe on küll mitmes küsimuses positsiooni parandanud, kuid 6-7 küsimuses on sealsed elanikud täna kriitilisemad kui aasta tagasi.

	Lasnamäe	Mustamäe	Haabersti/ Õismäe	Kesklinn	Kristiine	Nõmme	Põhja- Tallinn	Pirita/ Merivälja	Keskmine
Haljasalade ja parkide olukord	2,66	3,32	3,05	3,07	2,95	3,40	3,36	0,27	3,14
Haljasalade ja parkide piisavus	2,41	3,41	2,91	2,93	2,87	3,48	3,35	3,08	3,05
Lemmiklooma jalutamiskohtade olemasolu	2,14	2,62	2,55	2,65	2,51	2,61	2,94	2,67	2,59
Lemmiklooma pidamise kultuur	2,11	2,28	2,50	2,51	2,39	2,48	2,69	2,69	2,46
Lasteaedade õuede olukord	2,95	3,09	3,14	3,04	3,00	3,45	3,07	3,16	3,11
Avalike mängu- ja spordiväljakute olukord	2,76	2,99	2,96	2,92	2,70	3,25	3,11	3,24	2,99
Avalike mängu- ja spordiväljakute piisavus	2,51	2,74	2,69	2,62	2,55	3,00	2,92	2,95	2,75
Elamute lähiümbruse heakord	2,66	2,92	2,89	2,83	2,90	3,23	2,87	3,24	2,94
Elamute välisilme	2,79	3,02	3,03	2,90	3,05	3,29	3,04	3,27	3,05
Muude hoonete välisilme	2,82	3,05	3,03	2,93	2,94	3,20	2,91	3,04	2,99
Tänavate hooldamine talvel	2,47	2,57	2,51	2,57	2,68	2,43	2,73	2,75	2,59
Tänavavalgustus	2,85	2,85	2,98	2,95	2,98	2,86	2,96	3,18	2,95
Sõiduteede olukord (magistraaltänavad)	2,90	3,20	2,70	2,83	2,99	2,74	3,13	2,90	2,92
Kvartalisestete teede olukord	2,45	2,39	2,30	2,44	2,49	2,59	2,67	2,39	2,46
Kõnniteede olukord	2,79	2,54	2,73	2,65	2,53	2,60	2,95	2,24	2,63
Rattateede piisavus	2,56	2,34	2,30	2,27	2,07	2,03	2,75	3,20	2,44
Liikumisvõimalus erivajadustega inimestele (kaldteed)	1,82	2,44	2,02	2,09	2,04	1,80	2,57	2,00	2,10
Liikluse olukord autojuhi seisukohast	2,61	2,75	2,56	2,58	2,65	2,53	2,89	2,75	2,67
Liikluse olukord jalakäija seisukohast	2,75	2,69	2,81	2,67	2,74	2,75	3,04	2,52	2,75
Liikluse olukord ratturi seisukohast	2,47	2,39	2,28	2,27	2,26	2,10	2,71	2,48	2,37
Autode parkimise kord Teie kodu juures	2,23	2,50	2,36	2,73	2,77	2,66	2,80	3,30	2,67
Prügi äravedu, prügikastide piisavus	3,21	3,25	3,31	3,05	3,33	3,42	3,25	3,35	3,27
Tänavate ja teeäärte puhtus	2,93	3,08	3,05	2,94	3,06	3,08	3,09	3,10	3,04
Tervisespordi ja liikumisharrastuse võimalused	2,78	2,98	2,88	2,75	2,62	3,42	3,11	3,81	3,04
Keskmine	2,61	2,81	2,73	2,72	2,71	2,85	2,95	2,94	

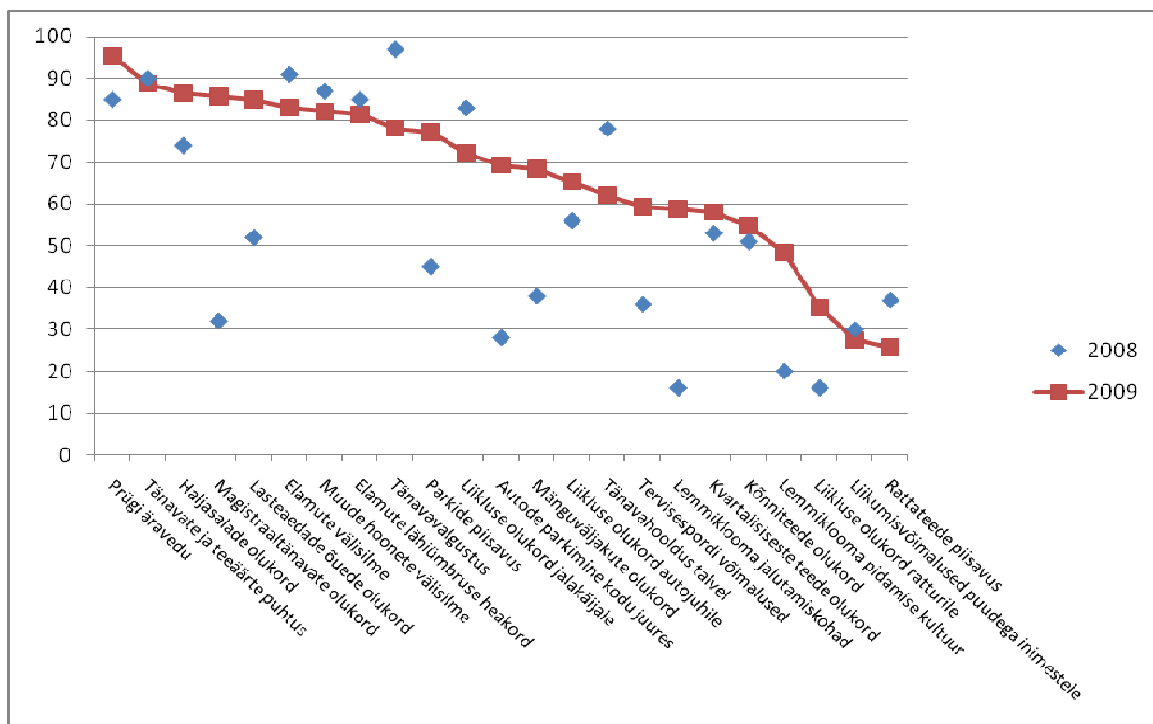
Tabel K7. *Kuivõrd rahul Te olete oma linnaosas järgmiste valdkondadega?*, keskvärtused skaalal 1 – 4, kus 1 – „ei ole üldse rahul“, 4 – „olen väga rahul“.



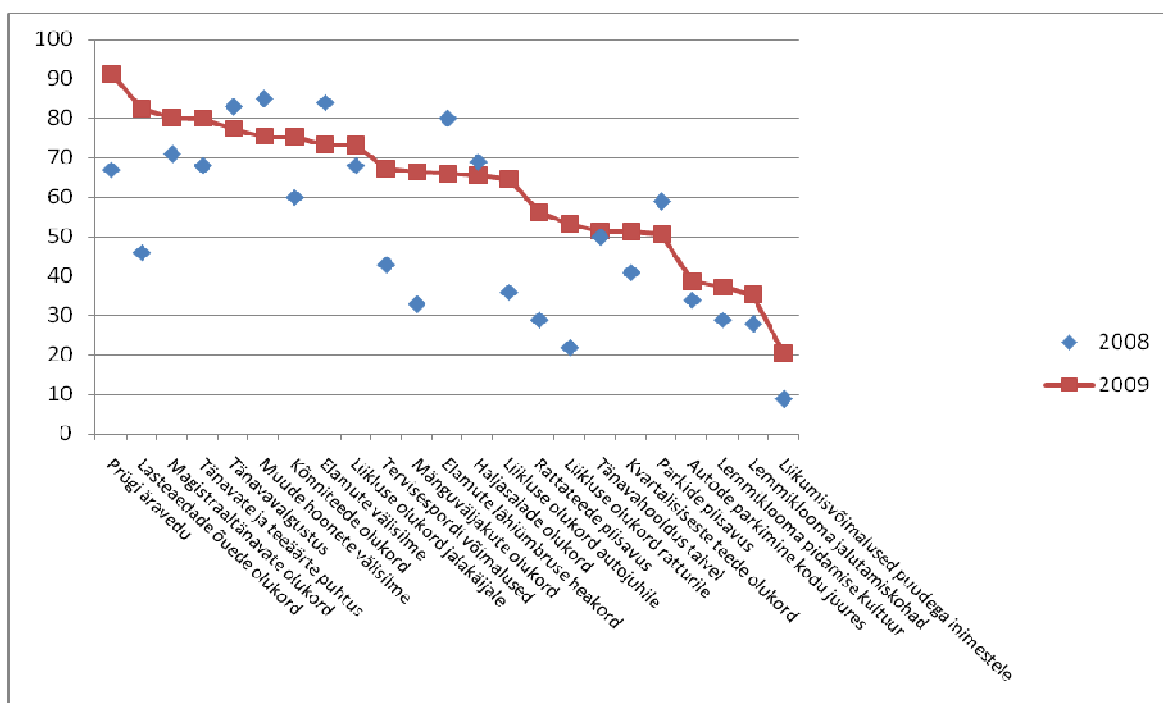
Joonis K7a. Kuivõrd rahul Te olete järgmiste valdkondadega oma linnaosas, % vastajaist Haaberstis, kes olid olukorraga mainitud valdkonnas „pigem rahul“ või „väga rahul“ (N=152)



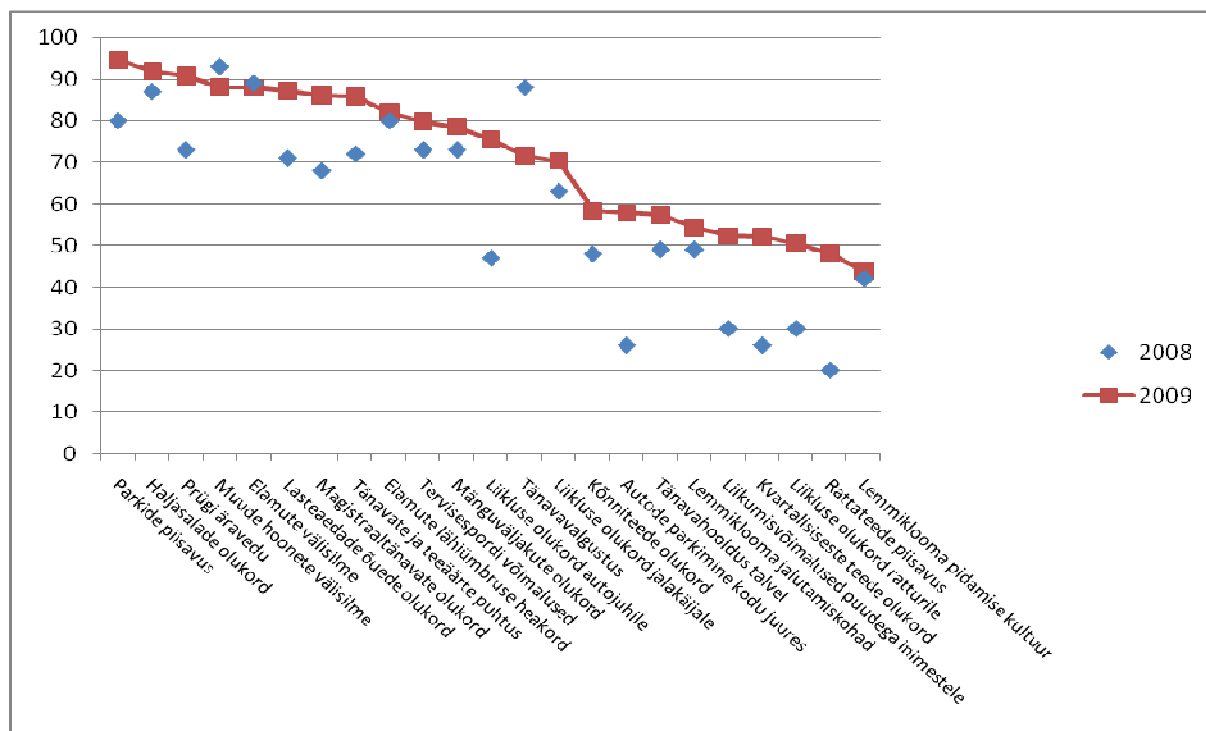
Joonis K7b. Kuivõrd rahul Te olete järgmiste valdkondadega oma linnaosas, % vastajaist Keskklinnas, kes olid olukorraga mainitud valdkonnas „pigem rahul“ või „väga rahul“ (N=177)



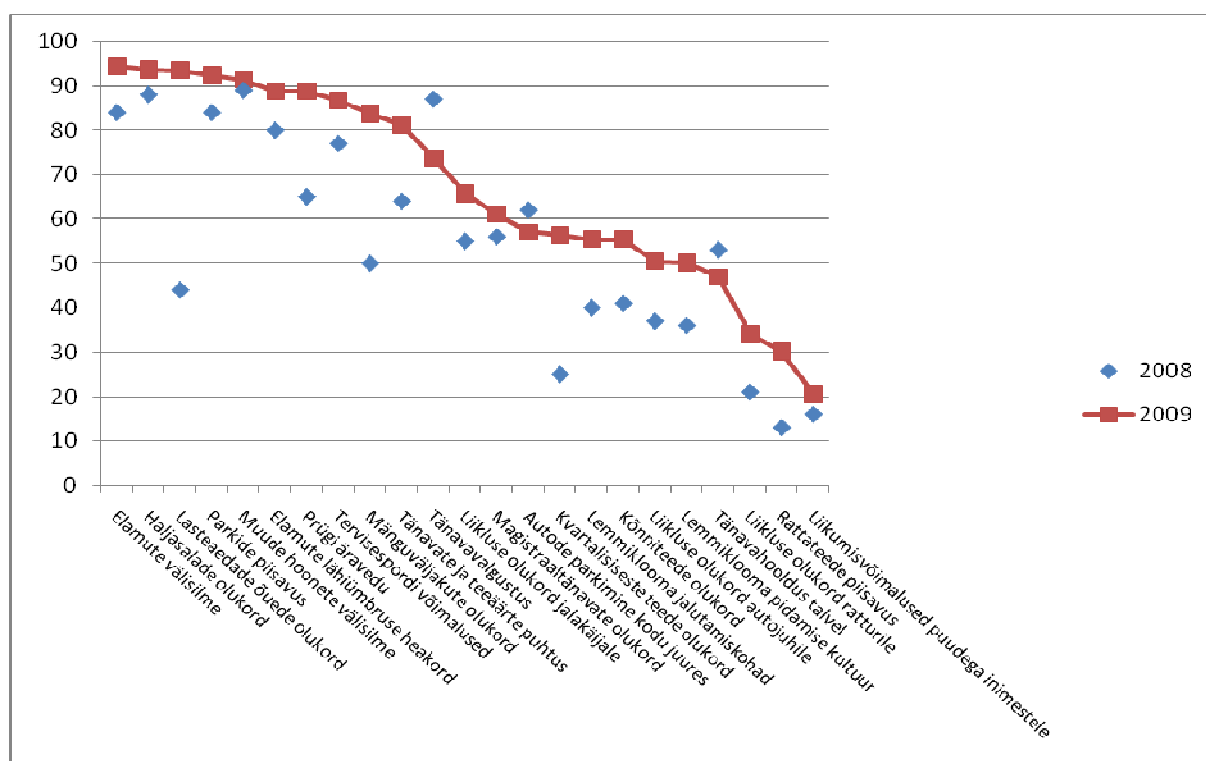
Joonis K7c. Kuivõrd rahul Te olete järgmiste valdkondadega oma linnaosas, % vastajaist Kristiines, kes olid olukorraga mainitud valdkonnas „pigem rahul“ või „väga rahul“ (N=106)



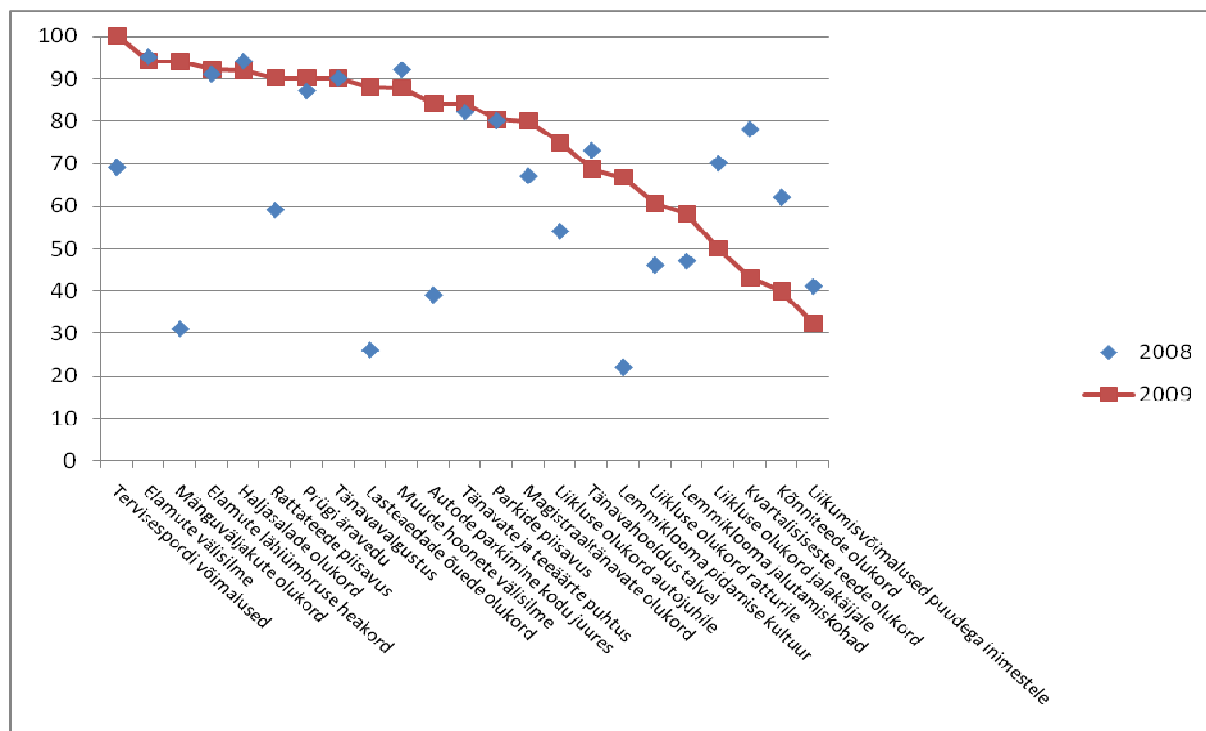
Joonis K7d. Kuivõrd rahul Te olete järgmiste valdkondadega oma linnaosas, % vastajaist Lasnamäel, kes olid olukorraga mainitud valdkonnas „pigem rahul“ või „väga rahul“ (N=428)



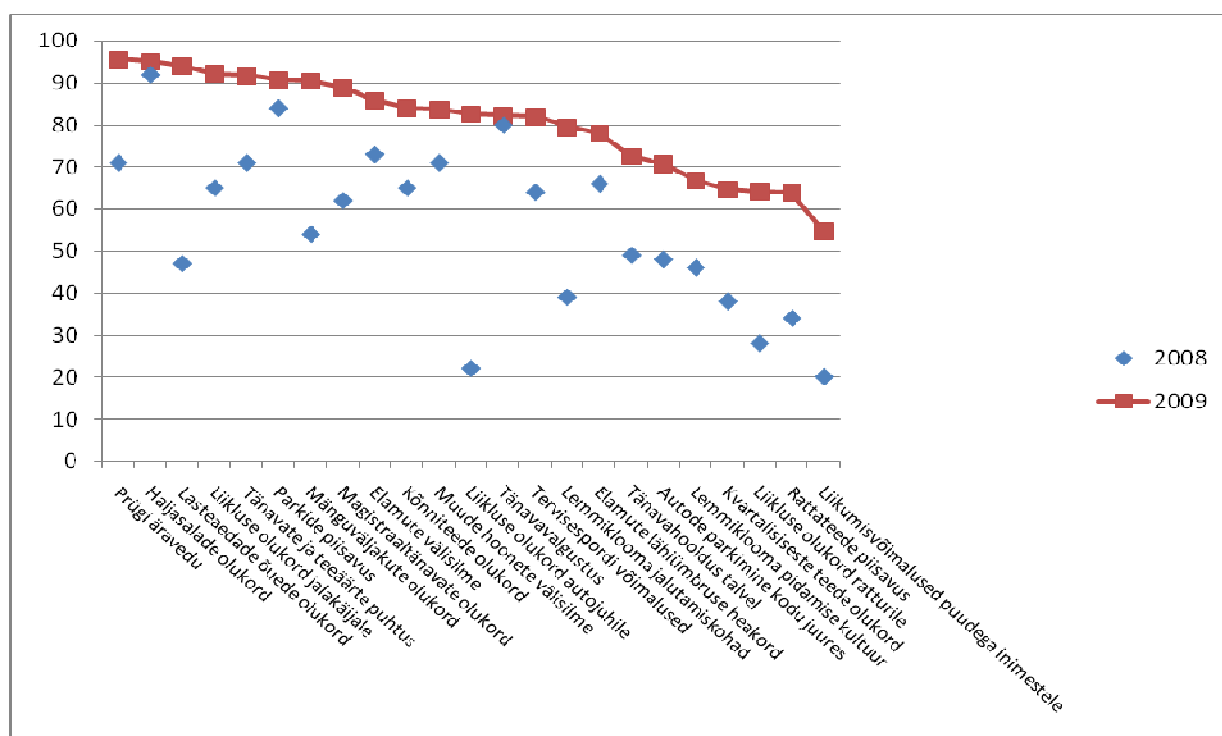
Joonis K7e. Kuivõrd rahul Te olete järgmiste valdkondadega oma linnaosas, % vastajaist Mustamäel, kes olid olukorraga mainitud valdkonnas „pigem rahul“ või „väga rahul“ (N=251)



Joonis K7f. Kuivõrd rahul Te olete järgmiste valdkondadega oma linnaosas, % vastajaist Nõmmel, kes olid olukorraga mainitud valdkonnas „pigem rahul“ või „väga rahul“ (N=142)

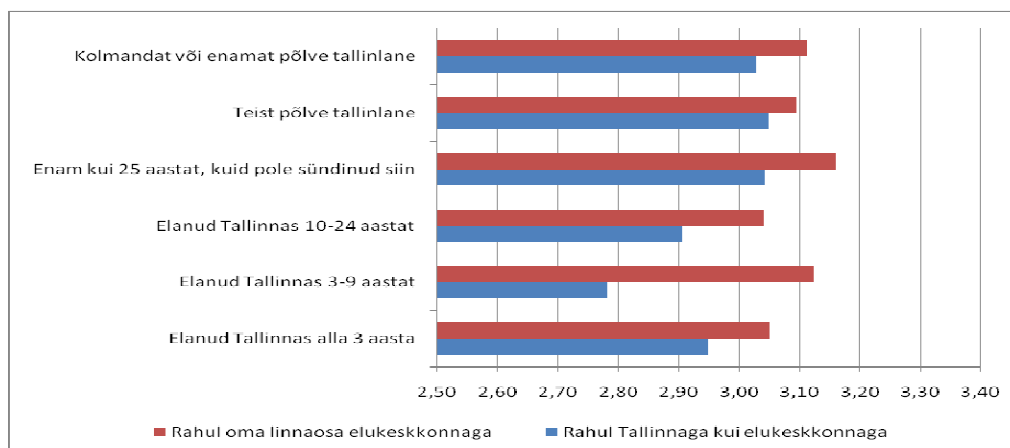


Joonis K7h. Kuivõrd rahul Te olete järgmiste valdkondadega oma linnaosas, % vastajaist Pirital, kes olid olukorraga mainitud valdkonnas „pigem rahul“ või „väga rahul“ (N=51)



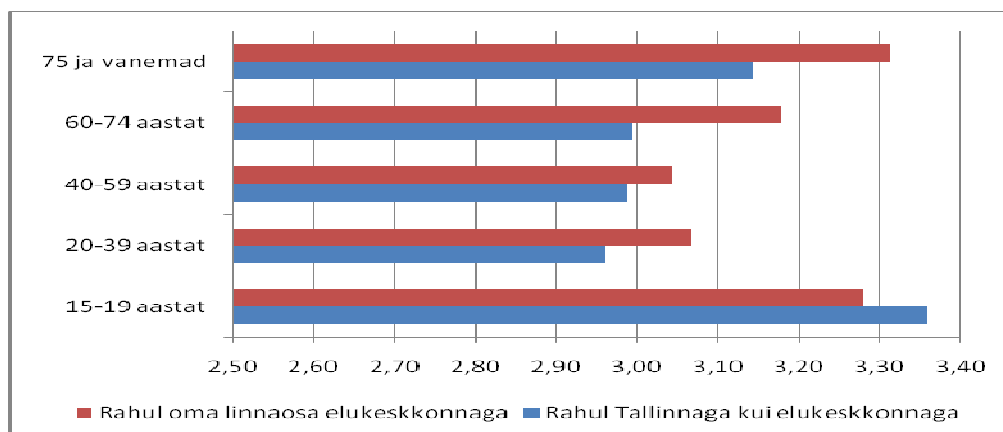
Joonis K7i. Kuivõrd rahul Te olete järgmiste valdkondadega oma linnaosas, % vastajaist Põhja-Tallinnas, kes olid olukorraga mainitud valdkonnas „pigem rahul“ või „väga rahul“ (N=206)

Esitatud statistika tõlgendamisel tuleb arvestada, et tegemist on vastajate subjektiivsete hinnangutega. Seega, kui vastaja ootused on kõrgemad, siis võib antud hinnang olla kriitilisem ja vastupidi. Et rahulolu tunnetus on mitmete sotsiaalpsühholoogiliste teguritega seotud, näitavad ka alljärgnevad joonised, kus hinnang elukeskkonnale on seotud vastaja vanuse ja Tallinnas elatud aastatega.



Joonis K4/K5a. *Kuivõrd Te olete rahul Tallinna ja oma linnaosa elukeskkonnaga?*, keskväärtused skaalal 1 – 4, kus 1 – „ei ole üldse rahul“, 4 – „olen väga rahul“.

Kõige suurem erinevus hinnangutes Tallinna ja oma linnaosa elukeskkonnale on 3 kuni 9 aastat linnas elanud vastanute seas (vastavalt 2,78 ja 3,13). Võib eeldada, et küsitlusele vastanud on suutnud endale leida sobiliku elukeskkonna (linnaosa), mida nad ka väärtustavad; samas Tallinn tervikuna on osutunud ootustele vähem vastavaks. Võrreldes eestlaste ja mitte-eestlaste seisukohti, ilmneb, et eestlased hindavad oma linnaosa elukeskkonda kõrgemalt kui kogu Tallinna oma (keskmine 3,15 ja 2,99). Venekeelsete vastajate puhul erinevust praktiliselt pole (vastavalt 3,08 ja 3,04). Noored vanuses 15-19 aastat hindavad aga hoopis kogu Tallinna elukeskkonda kõrgemalt kui lähiümbruse oma (vastavalt 3,36 ja 3,28). Teised vanusegrupid hindavad seevastu oma linnaosa elukeskkonda kõrgemalt kui olukorda Tallinnas tervikuna (vt joonis K4/K5b).

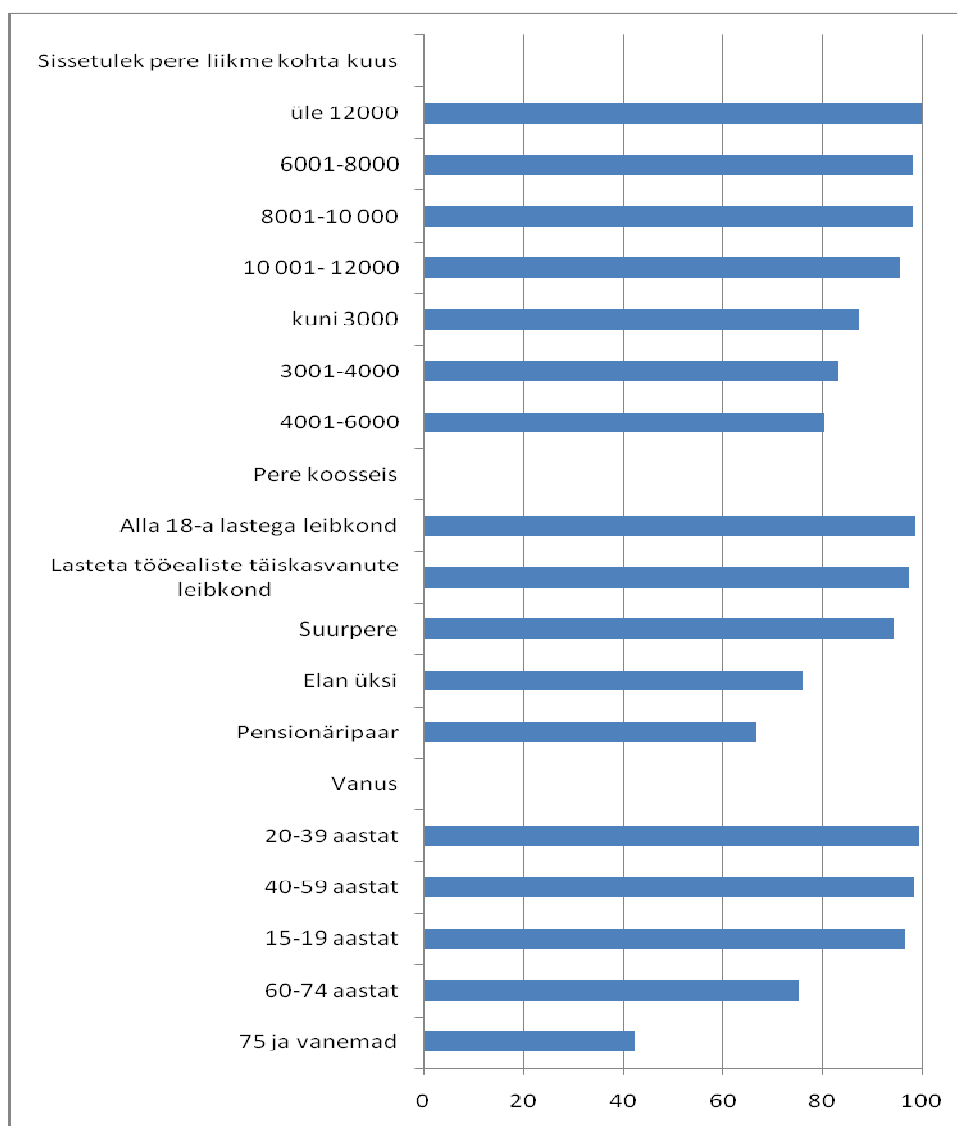


Joonis K4/K5b. *Kuivõrd Te olete rahul Tallinna ja oma linnaosa elukeskkonnaga?*, keskväärtused skaalal 1 – 4, kus 1 – „ei ole üldse rahul“, 4 – „olen väga rahul“.

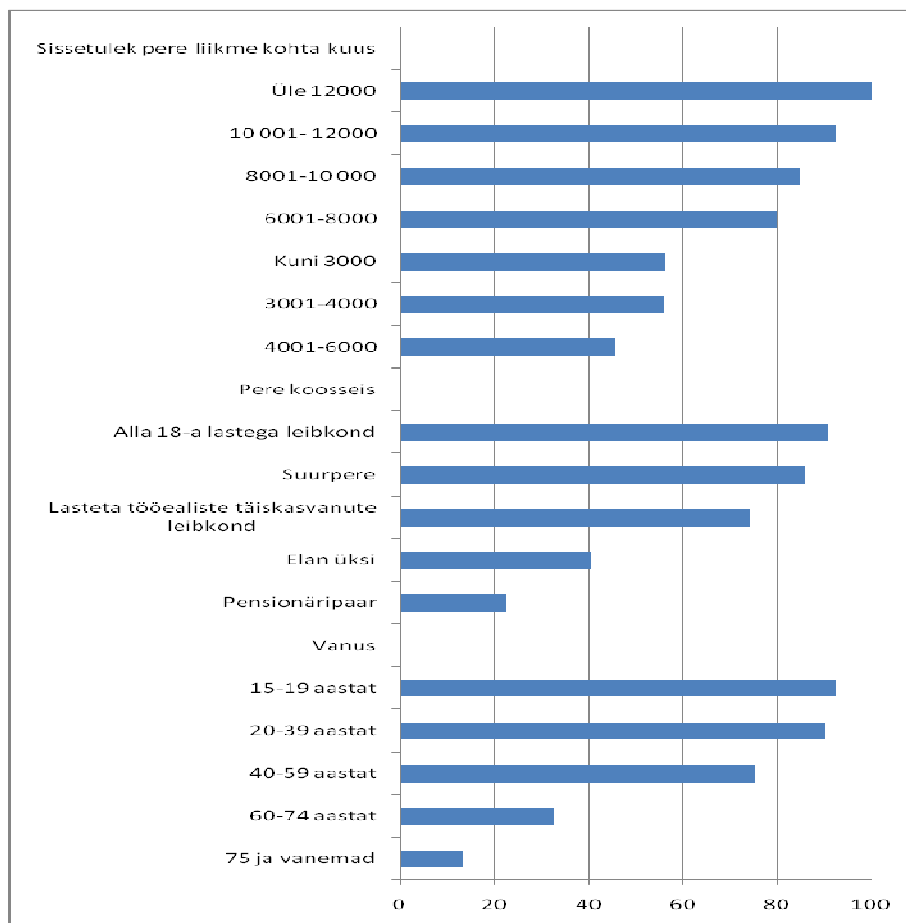
1.3. Linnaelanike e- valmiduse karakteristikud

E-valmiduse analüüsiks kasutasime vastajate taustainfot mobiiltelefoni ja koduse interneti ühenduse olemasolu kohta, seotuna nende sotsiaaldemograafiliste karakteristikutega nagu vanus, keel, sissetulek ja pere koosseis.

Mobiiltelefon oli 89,4% vastanuist, kodune internetiühendus aga 67,3%. 2007 aastaga võrreldes on mõlemad näitajad tõusnud vähem kui 1%. Jätakuvalt on levinuim juhtmega interneti püsiühendus - 81,8%; sellele järgneb WiFi - 20%, sissehelistamisega ühendus – 4,3%, andmeside läbi mobiiltelefoni (GPRS) – 3,3%; 2,3% vastanuist ei osanud oma kodust interneti ühendust määratlada. Seega pole tallinlaste e-valmiduse tehnoloogiline aspekt oma põhiparameetrites viimase kahe aasta jooksul muutunud.



Joonis D7. Kas Teil on mobiiltelefon?, %



Joonis D8. Kas Teil on kodus interneti ühendus? %

Miks aga inimestel ei ole kodus interneti ühendust? Nii 2007 kui 2009 aastal olid peamisteks interneti puudumise põhjusteks koduarvuti puudumine, huvi ja vajaduse puudumine ja ühenduse kallidus. Väiksema tähtsusega faktoritest mainiti interneti ebaturvalisust ja kahjulikku mõju lastele. Viimasena mainitud põhjuste osatähtsus oli 2009 a. langenud kaheksalt protsendilt ühele.

Põhjused, miks kodus ei ole internetti	2007 aasta	2009 aasta
Mul pole koduarvutit	53,6	57,3
Mul pole selleks vajadust ega huvi	44,0	48,2
Liiga kallis	36,4	25,9
Saan kasutada Internetti mujal	15,9	12,1
Sõbrad- tuttavad ei kasuta	3,0	1,2
Internet pole turvaline (viirused)	8,2	1,2
Internet on lastele kahjulik	8,2	1,0
Internetis on vähe asjalikku infot	1,9	0,6
Elan piirkonnas, kus ei ole interneti ühenduse pakkujaid	2,4	0,2

Tabel D10. Miks Teil ei ole kodus internetiühendust?, % vastanuist, kes ei oma kodus internetti

2. INFORMEERITUS AVALIKEST TEENUSTEST

2.1. Kasutatavad teabekanalid

Tallinlaste tüüpilised allikad saamaks informatsiooni linna poolt pakutavatest teenustest on kahe aastaga muutunud väga vähe. Üleriigilised massimeediakanalid – raadio, televisioon ja üleriigilised lehed on endiselt esikohal, mis näitab ka teabehankimise passiivset iseloomu. Infot ei otsita sihipäraselt, pigem satub üht-teist ette rutiinse meediatarbimise käigus. Võimalik, et vastajad ei pööranud tähelepanu ka sellele, et küsimus käis linna teenuste kohta. Ainsana on oma positsiooni infoallikana parandanud ajaleht „Pealinn“, kuid Tallinna abitelefoni ja infosaali kohad, kuhu linlane pöördub üha harvemini. Linna infosaalis ei käi mitte kunagi 82%, abitelefoni 1345 ei helista kunagi 76% tallinlastest. Linna lehed on aga kujunemas oluliseks infoallikaks, nii saab ajalehest „Pealinn“ või oma linnaosa lehest infot kolmveerand küsitlenuist, sealjuures „sageli“ 25-27%.

	2007	2009
Raadiost ja/või telest	1,8	1,9
Üleriigilistest ajalehtedest	2,2	2,4
Reklaamvoldikutest	2,3	3,2
Oma linnaosa lehest	2,4	2,4
Ajalehest „Pealinn“	2,6	2,4
Teistest Interneti portaalidest	3	3
Ametnikult või teenusepakkuvalt (sotsiaaltöötaja, arst, õpetaja)	3	3,3
Tallinna kodulehelt	3	3,1
E-postiga saadetavast uudiskirjast	3,4	-
i-punktist	3,4	3,8
Linna abitelefoni 1345	3,5	3,7
Linnavalitsuse infosaalist	3,6	3,8

Tabel K8. Millistest kanalitest saate tavaliselt infot linna teenuste kohta? Keskväärtused skaalal 1-4, kus 1-“sageli” ja 4- “üldse mitte”.

Nagu ülalolevast tabelist näha, pole Tallinna veebilehe populaarsus samuti kasvanud. Küsitlenuist on üldse kodulehel käinud vähem kui pooled – 47%. Kuna linna e-teenused asuvadki seal, siis on madal kodulehe külastatavus esimene barjäär e-teenuste massilisel kasutamisel. Kodune interneti ühendus parandab linna veebilehe kasutamist 66%-ni, ent siiski ei külasta kolmandik neist, kel kodus internet olemas, ikkagi linna veebilehte. Need andmed kinnitavad, et lisaks tehnoloogilistele aspektidele mängivad interneti võimaluste kasutamisel mõjukat rolli teisedki tegurid, millest tuleb põhjalikumalt juttu järgmises peatükis.

Linna veebilehelt otsitava info võib sisu ja kasutusintensiivsuse järgi jagada kolme kategooriasse. Kõige sagedamini (50-70% juhtudel) otsitakse sealt infot liikluskorralduse, aadresside, aga ka spordi ja meelelahutuse kohta. Umbes 20% hangib

kodulehelt teavet sotsiaalteenuste kohta; 10-15% saidi külastajatest otsib linnavalitsemisega seonduvat infot.

Võrreldes 2007 aastaga on linlaste huvid veebilehe külastamisel muutunud, kuid muutuste muster on erinev. Transpordiinfo ja asukoha kaardistamine on täna sama oluline nagu 2-3 aastat tagasi, teabe otsimine arstiabi, hariduskorralduse, sotsiaalabi ja eluaseme küsimustes on aga vähenenud keskmiselt 8-10%. Tulemus on üllatav, sest kahe küsitlusaasta vahelisel perioodil on linna veebilehele lisatud mitmeid sotsiaalvaldkonna e-teenuseid, ka on jõulisemalt käima läinud munitsipaalteadusprogramm. Seega võimiks eeldada, et veebilehe tähtsus nende valdkondade infoallikana tõuseb, ent küsitlusandmed näitavad hoopis vastupidist. Linlaste huvi linna valitsemise ja halduse vastu on muutunud diferentseeritumaks, võib ka öelda, et pragmaatilisemaks. Nii on oluliselt vähenenud põhimääruste, ametijuhendite ja ametnike palgaandmete vaatamine, kuid huvi detailplaneeringute, arengukavade ja õigusaktide vastu on jäänud enam-vähem samale tasemele. Kõige sagedamini otsitakse linna kodulehelt ametiasutuste ja ametnike kontaktandmeid.

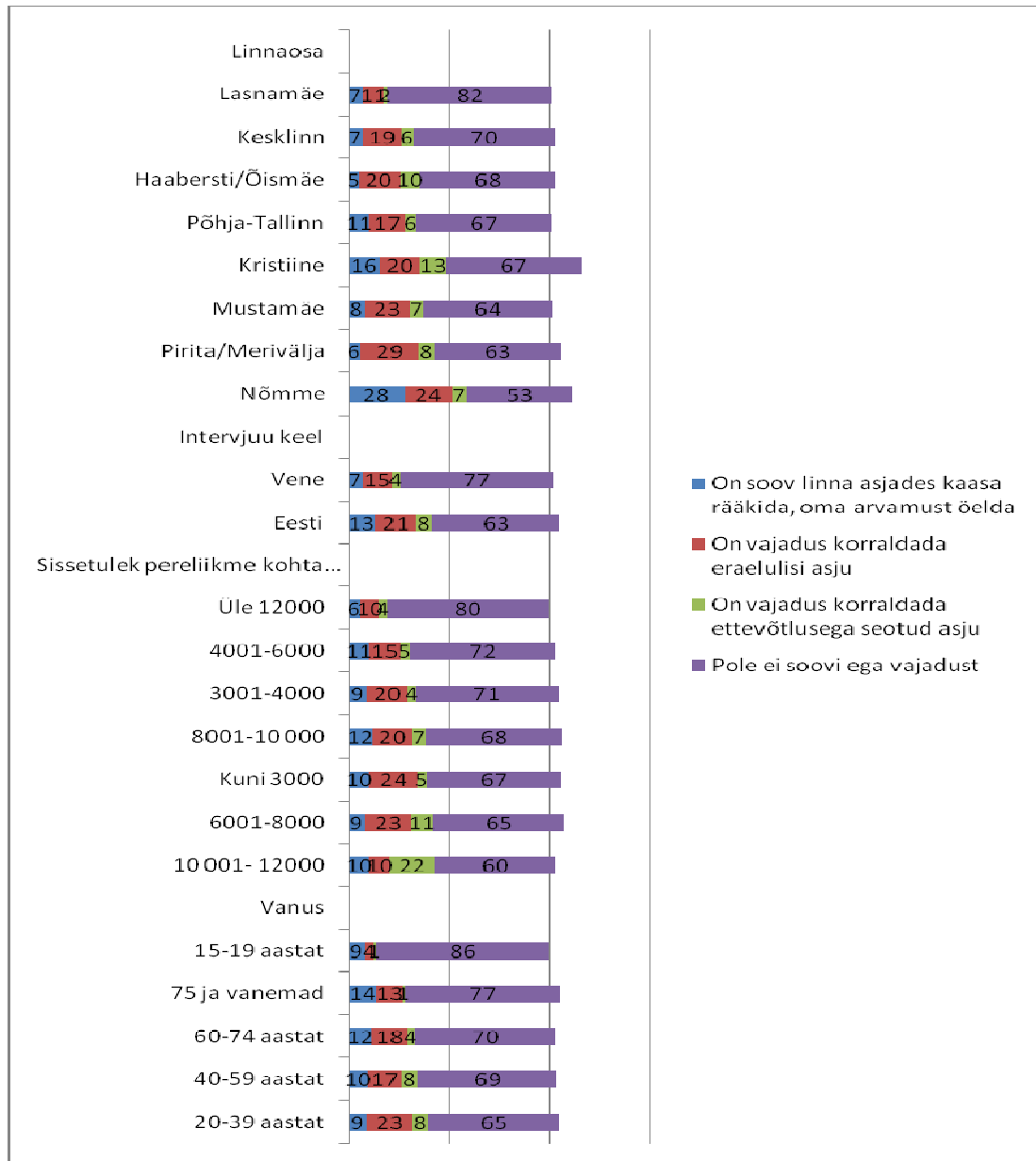
Läbiva ja positiivse trendina väärrib mainimist linna veebilehe teabekorralduse kvaliteet. Nagu näha tabelist K10, leidsid peaaegu kõik, kes mingit infot veebilehelt otsisid, selle ka üles. Võrreldes 2007 aastaga on veebilehe kvaliteet infoallikana selle kriteeriumi alusel tõusnud.

<i>Transport, liiklus, keskkond</i>	otsis infot	leidis
Transport, sh. parkimine, liikluskorraldus	70	70
Linna kaart, aadressid	61	60
Teave keskkonnaseisundi kohta	7	5
<i>Sotsiaalteenad ja kultuur</i>		
Kultuur, sport, meelelahutus	53	50
Linna uudised	47	46
Arstiabi	29	27
Haridus	26	25
Sotsiaalabi ja toetused	24	22
Elukoha ja eluasemega seonduv	19	17
Perekondlikud toimingud (abiellumine, sünni/surma)	9	9
<i>Linna valitsemine</i>		
Linnaametite ja asutuste kontaktandmed, vastuvõtuajad	48	48
Linna osakondade ja ametite põhimäärused	15	15
Linna arenguga seonduv (nt. detailplaneeringud, arengukavad)	16	14
Määrused ja muud õigusaktid	16	14
Linna arengukava	12	11
Linna ametnike ametijuhendid, koosseisud, palgaandmed.	10	9
Uuringud, üldistav statistika linna kohta	9	8

Tabel K10. Millist infot Te Tallinna kodulehelt otsisite?, % vastanuist, kes on kodulehel käinud (N= 713)

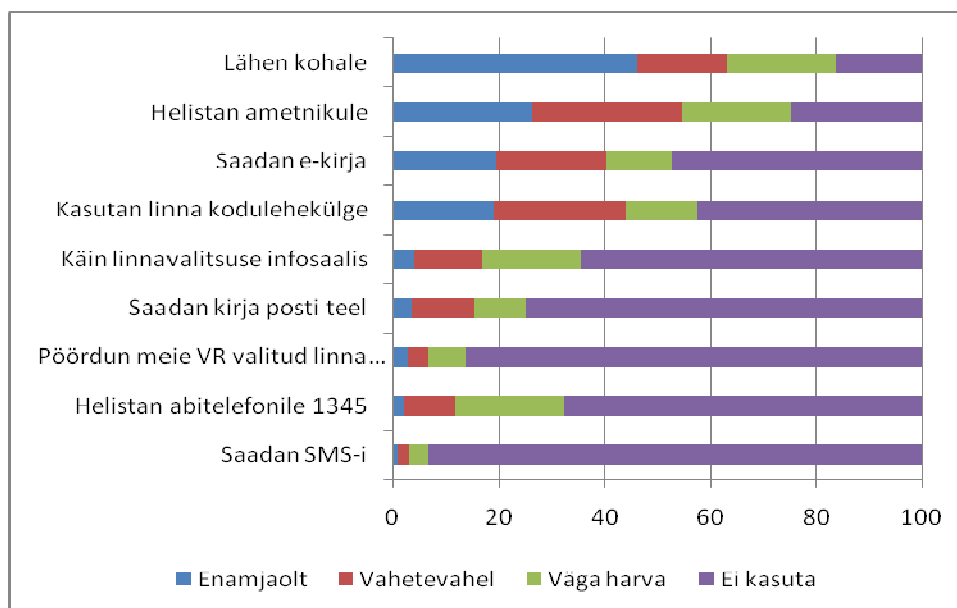
2.2. Suhtlemine ametiasutustega

Uurides Tallinna linnakodanike rahulolu avalike teenustega on vaja teada, kas neil on vajadus ja soov suhelda linna ametiasutustega. Kõige rohkem soovisid linna asjades kaasa rääkida Nõmme linnaosa elanikud (28%) ja kõige vähem Haabersti-Õismäe elanikud (5%). Eesti keelt kõnelevad vastajad olid aktiivsemad vene keelt kõnelevatest (vastavalt 13% ja 7%). Ka vanemad linnakodanikud avaldasid suuremat huvi linna asjades kaasa rääkida.



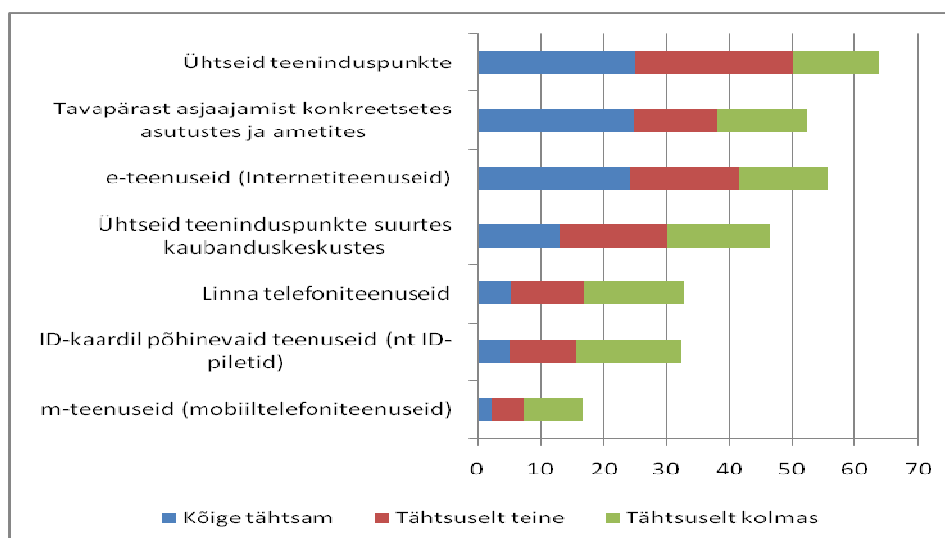
Joonis K12. Kas Teil on vähemalt kord aastas soov või vajadus suhelda linna ametiasutustega?, %

Suhtlemiseks linna ametiasutustega on mitmeid erinevaid viise. Kõige levinumaks suhtlusviisiks on vahetu suhtlemine kas kohale minnes (46,3%) või telefoni teel (26,3%). E-posti ja interneti kasutatakse peagu võrdselt 19,6 ja 19,1 protsenti. Kõige vähem kasutatakse suhtlemisel SMS-i (ei kasuta 90-100 protsenti vastanuid).



Joonis K13. *Kui Te suhtlete linna ametiasutusega, siis millist suhtlusviisi Te reeglina kasutate?*,% vastajaist, kellel oli vajadus suhelda linna ametiasutustega

Uuringus küsiti ka, milliseid teenindamise viise peaks linn eelisarendama. Küsitlertul paluti järjestada vastused tähtsuse järjekorras: kõige tähtsam, tähtsusest teine ja tähtsusest kolmas. Kõige vajalikumaks peeti linnaosa valitsuses asuvate ühtsete teeninduspunktide eelisarendamist. Sellele järgnes tavapärane asjaajamine konkreetsetes asutustes ja ametites ning e-teenused.



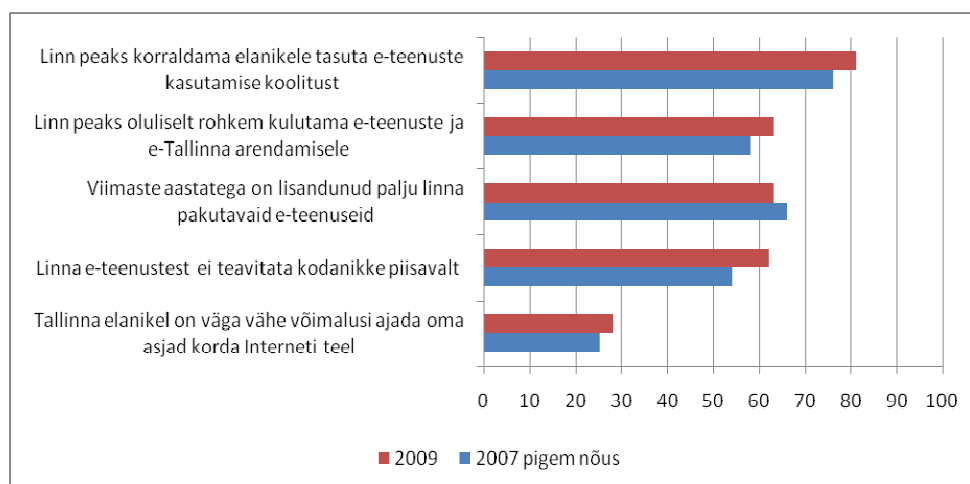
Joonis K14. *Milliseid kodanike teenindamise viise peaks linn Teie arvates eelisarendama?*, % vastanuist, kes soovisid suhelda linna ametiasutustega

3. SUHTUMINE E-TEENUSTESSE

„E-teenus“ on tänasesse eesti keelde kindlalt juurdunud, kuid üheselt mõistetav terminoloogia kuulub pigem poliitikadokumentidesse kui igapäevasesse keelepruuki. Erinevad inimesed võivad sellele omistada erinevaid tähendusi; kõige üldisemalt tähendab e-teenus asjaajamist interneti vahendusel. Konkreetsed moodused võivad erineda nii oma tehnoloogiliselt keerukuselt kui ka kasutaja oskusnõuetelt. Lihtsamad e-teenused nagu avaliku teabe saamine internetist eeldavad vaid arvutikasutaja baasoskusi ja lihtsat riistvara; keerukamad e-teenused nõuavad ID-kaardilugejat ning oskust ID kaarti käsitseda. Käesolevad uuringus on analüüsi all nii lihtsamad kui nõudlikumad avalikud e-teenused.

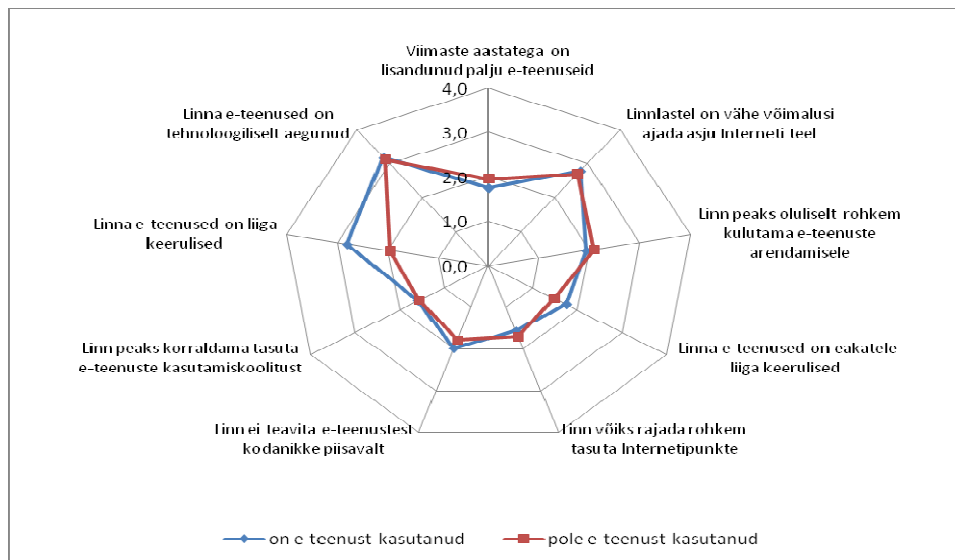
3.1. Hoiakud ja ootused linnavalitsuse tegevuse suhtes

Varasemad linnakodanike uuringud on tuvastanud üldise toetava suhtumise e-teenustesse. 2007 a. pooldas 68% küsitletuist seda, et kõiki linna teenuseid peaks saama tarbida ka e-teenusena, vaid veerand arvas, et tallinlastel on vähe võimalusi ajada oma asju korda interneti teel. 2009 aastaks on positiivne hoiak veebipõhistesse teenustesse säilinud, samas on ootused linnavalitsuse tegevuse suhtes kasvanud. Nii nõustub täna vähem küsitletuid sellega, et viimaste aastatega on lisandunud palju e-teenuseid, küll aga soovitakse näha veelgi aktiivsemat arendus- ja teavitustööd ning e-teenuste koolitusi (joonis K19). Kahe aastaga on märgatavalt vähenenud seisukohta mitteomavate inimeste osakaal. Näiteks kui 2007 a. ei osanud 28% öelda, kas linn peaks e-teenustele arendamisele rohkem kulutama, siis 2009 a. oli ebalejate hulk kahanenud 20%-ni. Samas tõusis 5% võrra nende osakaal, kelle arvates linn peaks sellele kulutama senisest oluliselt rohkem.



Joonis K19 Mõeldes interneti võimaluste kasutamisele linna avalike teenuste pakkumisel, siis kuivõrd Te nõustute järgmiste seisukohtadega?, % vastajatest, kes olid väitega „nõus“ + „pigem nõus“

Mõnevõrra üllatavalt ei erine e-teenuse kasutamise kogemust omavate ja mitteomavate vastajate suhtumine linna poliitikasse e-teenuste arendamisel (joon 19a). Ainult ühes küsimuses võib märgata suuremat erinevust – nendest, kes omavad isiklikku e-teenuse kasutamise kogemust, ei pea 68% neid üleliia keerukaks, mittekasutajatest arvab aga 74%, et need on seda. Niisiis on e-teenuse mittekasutajate hulgas levinud teatud stereotüüpne hirm, mida saaks vähendada ainult praktiliste koolituste abil.



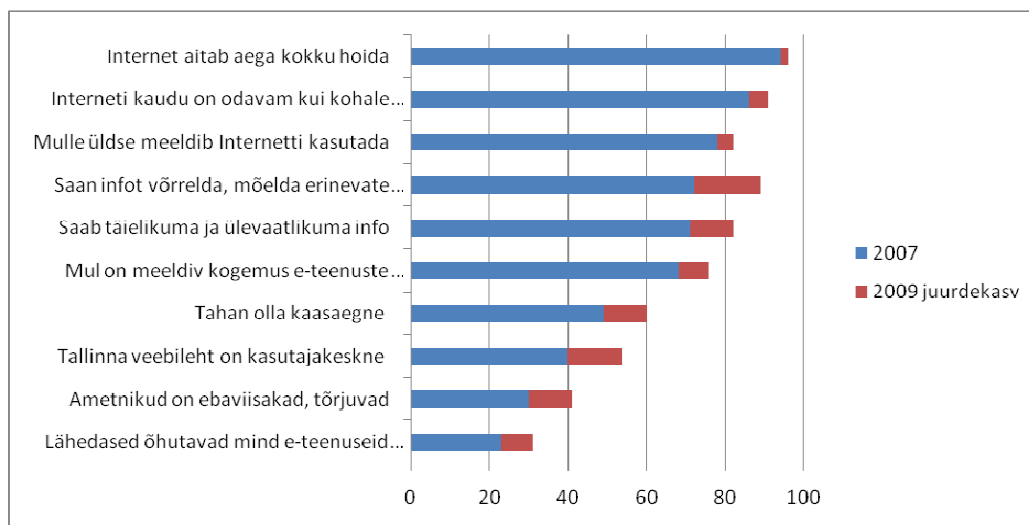
Joonis K19a. *Mõeldes interneti võimaluste kasutamisele linna avalike teenuste pakkumisel, siis kui võrd Te nõustute järgmiste seisukohtadega? Keskväärtused skaalal, kus 1- „nõus“ ja 4- „pole nõus“.*

3.2. e-teenuste tegelik tarbimine ja selle mõjurid

60,5% küsitlenuist vastas jaatavalt küsimusele „Kas Te olete kunagi e-teenuseid kasutanud?“. Siinjuures ei täpsustatud, millise taseme või millise pakkuja teenusega on küsitletu kokku puutunud. Seega täitis antud küsimus eeskätt filtri rolli, mis võimaldab analüüsis eristada neid, kel on mingi e-teenuse kasutamise kogemus ja kellel seda veel pole. Korrelatsioonianalüüs näitas, et e-teenuste kasutamine on positiivselt enim seotud internetiühendusega kodus ($r\ 0,64^{**}$), pere sissetulekuga ($r\ 0,20^{**}$) ja ID kaardi lugeja omamisega ($r\ 0,10^{**}$). Koguni 91,5 protsendil e-teenuste kasutajatest on kodus internetiühendus. Nendes peredes, kus kuusissetulek pereliikme kohta jääb alla 6000 EEK on e-teenuste tarbimise kogemus 50 protsendil, üle 10 000 kroonise sissetulekuga peredes aga 85 protsendil. Siinjuures tuleb arvestada, et kõrgema tuluklassi inimesed omavad reeglina ka paremat haridustaset, seega on neil nii paremad võimalused kui ka oskused e-teenuste tarbimiseks.

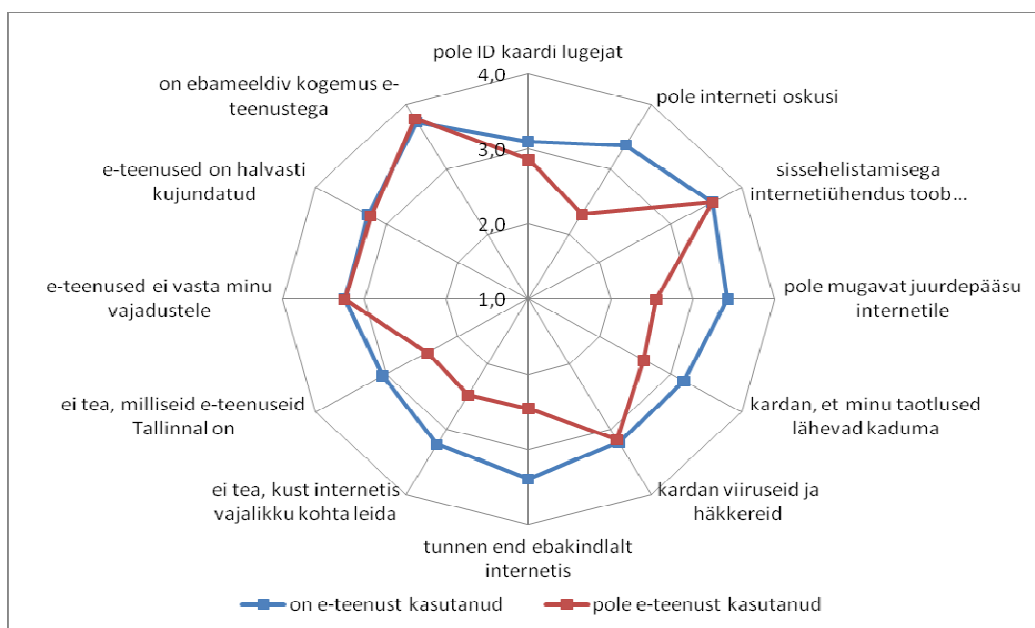
Kahe viimase aasta jooksul on märgata e-teenuste tarbijate teadlikkuse kasvu. Kui varem eelistati e-teenust tavateenustele eeskätt ökonoomiakaalutlustel (internet aitab aega kokku hoida, säästab kulutusi transpordile), siis nüüd on oluliselt muutunud võimalus teha läbikaalutud valikuid (informatsioon on täielikum, saab võrrelda ja mõelda, Tallinna veebileht on kasutajasõbralik). Võrreldes 2007 aastaga on oluliselt vähenenud nende inimeste hulk, kes ei oska tuua kindlaid argumente e-teenuste kasutamise poolt või vastu (2007 aastal oli RÕ % 16-30, nüüd aga 1-3%). Samas ollakse

endiselt raskustes olemasolevate e-teenuste taseme hindamisega. Nt ei oska 31-41% öelda, kas pakutavad teenused on liiga primitiivsed või vastupidi, üleliia keerukad.



Joonis K17. Kui olulised on Teie jaoks järgmised põhjused eelistada e-teenust tavapärasele? (% nendest, kes on kunagi e-teenuseid kasutanud, n= 915)

Uurides põhjusi, miks inimesed ei kasuta oma avalikeks toiminguteks internetti, selgus, et peamised põhjused tavapärasest teenuse eelistada on teadmatus Tallinna e-teenustest (38%) ja sellest, kus teenused internetis paiknevad (34%). Nagu näitab joonis K20, ei eristu e-teenuste kasutajate ja mittekasutajate seisukohad e-teenuste kvaliteedi ja sobivuse osas; mõlema grupi jaoks on see mitte eriti oluline tegur valiku tegemisel tava- ja e-teenuse vahel. 68% kõigist vastajatest (sh. 67% e-teenust kasutanutest) ei osanud hinnata oma kogemuse positiivsust-negatiivsust.



Joonis K20. Kui olulised on Teie jaoks järgmised põhjused eelistada tavapärasest teenust e-teenusele? Keskväärtused skaalal 1-4, kus 1-“väga oluline” ja 4- “ebaoluline”.

E-teenuse mittekasutajate jaoks on nende nõrk IT-alane kirjaoskus üpris oluliseks barjääriks, ükskõik kas jutt üldisest ebakindlusest interneti kasutamisel või teadmatusest, kust e-teenuseid seal leida. Seega on koolituse ja teavitustöö vajadus suur. Korrelatsioonianalüüs kinnitaski, et koolitusvajadus on tugevamini seotud just vastaja enesehinnangu ja hoiakutega. Need, kes tahavad saada koolitust e-teenuste osas, on seda meelt, et Tallinn teavitab oma e-teenustest ebapiisavalt, ka on teenused kasutamiseks keerulised ja neid on raske internetis üles leida (vt allolev tabel).

	Pearson'i r
Linna e-teenustest ei teavitata kodanikke piisavalt	.18
Tunnen end ebakindlalt internetis, kus pean kõik otsused ise tegema	.16
Ma ei tea, kus internetis vajalikku kohta leida	.16
Mul pole interneti kasutamise oskusi	.13
Praegused linna e-teenused on eakatele ja vähese haridusega	.13
Perekonna sissetulek	.10

Tabel. *E-teenuste alast arvutikoolituse soovi tugevamini mõjutavad tegurid*. Pearsoni korrelatsioonikoefitsient, olulisusnivoo 0.01

Vastupidiselt levinud arusaamale ei ole koolitusvajadus seotud sotsiaal-demograafiliste tunnustega nagu vastaja vanus ja kodune internetiühendus. Küll mängib rolli perekonna sissetulek: mida kõrgem tulugrupp, seda väiksem on soov saada e-teenuste alast koolitust. (kuni 3000 EEK tulu puhul 42%, üle 12000 EEK tulu puhul 18%). Mõtlemapanev on fakt, et e-teenuseid kasutajad ja mittekasutajad ei erine ka vaadetes koolitusele peaaegu üldse oma hoiaku poolest. Nendest, kes on e-teenuseid kasutanud, sooviks ennast koolitusel täiendada 28%; neist, kes pole veel kunagi e-teenuseid kasutanud - 32%. Samuti ei mõjuta inimeste koolitussoovi nende hinnang linna veebilehele ega e-teenuste senisele arendamisele. Ka koolituse toimumiskoht ei mängi olulist rolli; 77%, neist, kes koolitusest huvitatud oleksid, ei oma eelistust kursuste koha suhtes. Siit võib järeldada, et e-teenused pole linlaste jaoks veel piisavalt „seksikad“, et motiveeriks inimesi end selles valdkonnas täiendama.

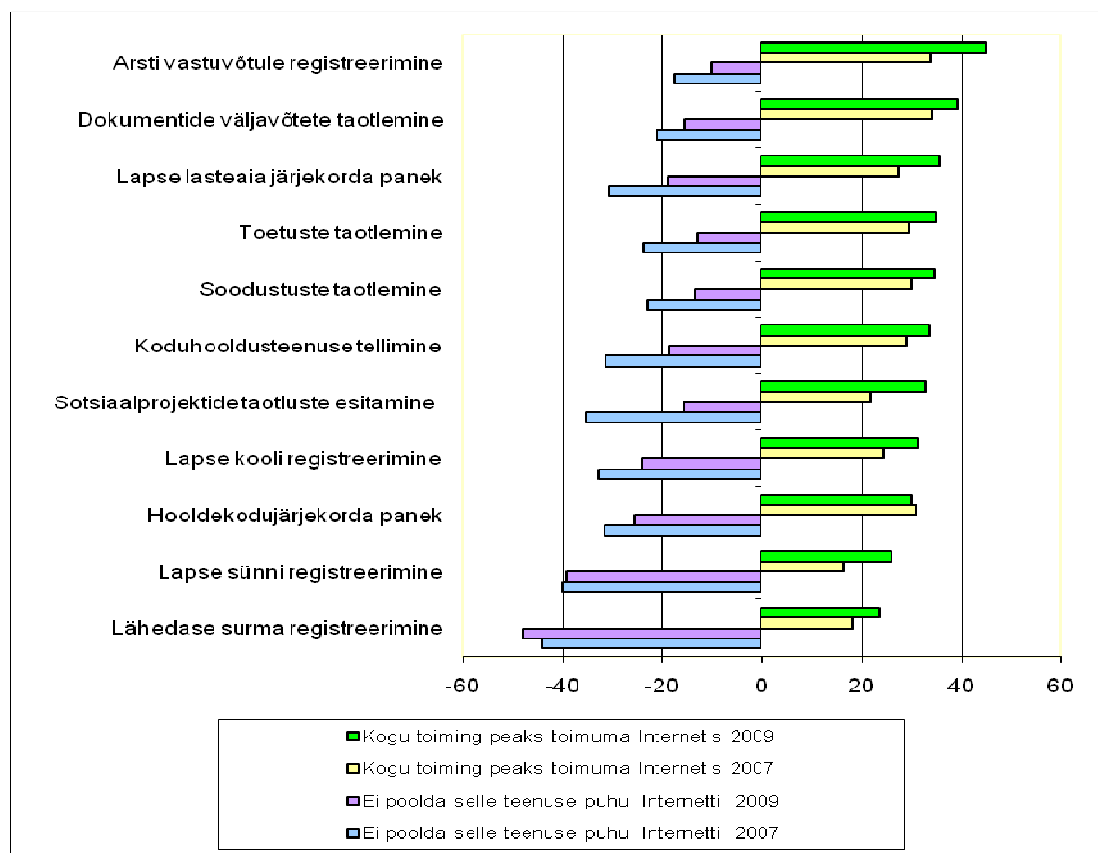
3.3. e-teenuste soovitavad tehnoloogilised tasemed

Küsitlusega mõõtsime ka kodanike valmisolekut tarbida e-teenuseid erinevatel keerukuse tasemetel. Selleks kasutasime EL e-teenuste mõõtmisel tunnustatud tasemeid:

- I – info teenuse kohta on veebis kättesaadav;
- II – lisaks võrguinfole saab ka vorme alla laadida (interaktiivne);
- III – lisaks võrguinfole saab ka online vorme täita, tasuda teenuste eest jms. (transaktiivne);
- IV – erinevad teenused on täielikult integreeritud ristandmebaaside kaudu (integreeritud).

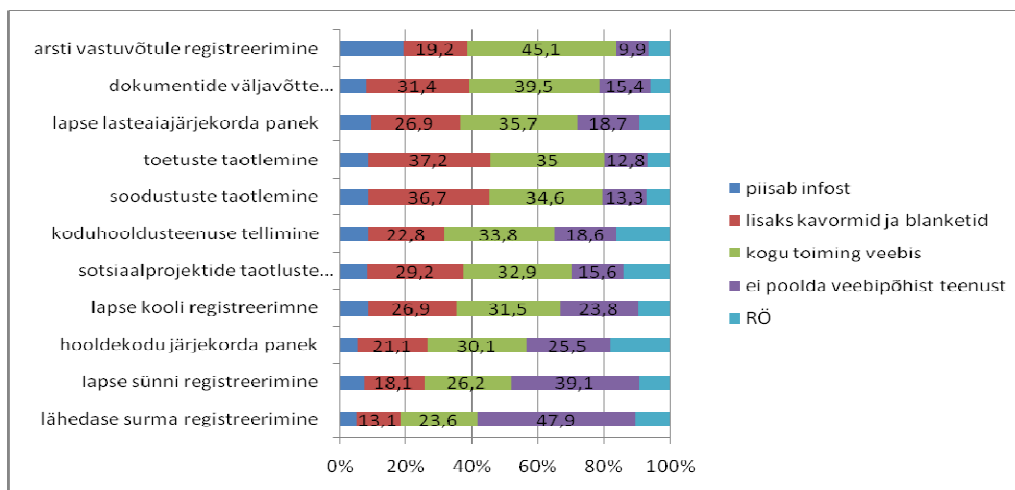
EL teenuste tasemed erinevad mõnevõrra „Tallinna avalike teenuste edasiarendamist tagava infotehnoloogilise keskkonna arengukavas 2008-2013“ esitatud tasemetest; esimesel juhul on kasutusel 4-taset, teisel juhul aga 5. Käesolevas raportis on lähtutud EL 4-tasemeelisest jaotusest, et tagada andmete võrreldavus 2007 a. küsitlusega.

Küsitlustulemustest selgus, et tallinlaste ootused e-teenuste tasemele on muutunud nõudlikumaks. Võrreldes 2007 aastaga on vähenenud nende hulk, kes arvavad, et internet ei sobi nimetatud asjatoimetuseks, samas on kasvanud transaktiivset teenusepakkumise taset ootavate linlaste osakaal. Nagu allolevalt jooniselt K18 näha, pooldab umbes kolmandik vastajaist seda, et internetis saaks täita ja saata vajalikke vorme ning tasuda teenuse eest. 2007 aastal ei pidanud umbes kolmandik vastajaist internetti loetletud teenuste juures oluliseks, 2009. aastal on vastaliste hulk kahanenud 17%-ni.



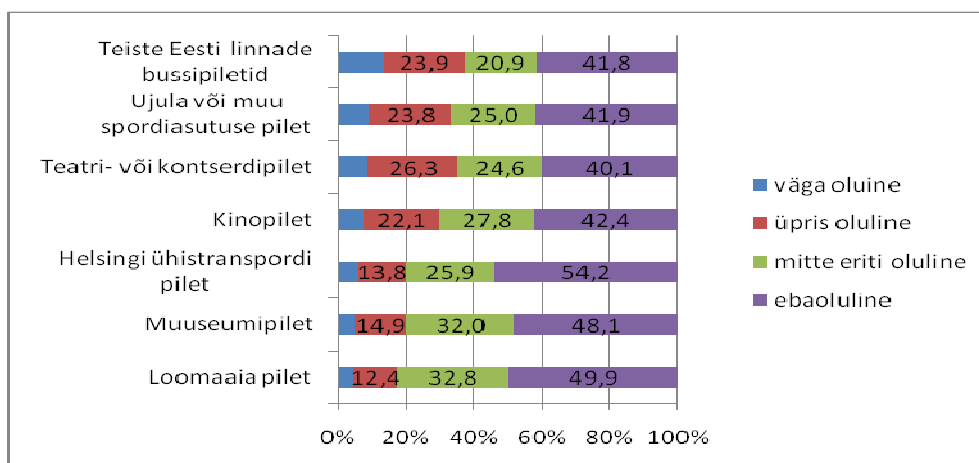
Joonis K18. E-teenuseid saab pakkuda erineval tehnoloogilisel tasemel. Millist internetiseerituse taset Teie järgnevate teenuste puhul eelistaksite? 2007 ja 2009 a. hoiakute võrdlus, %

Suurim on toetus võrgupõhise täisteenuse arendamisele arsti vastuvõtule registreerimiseks ja dokumentide väljavõtete taotlemiseks. Kõige vähem oodatakse e-teenuste väljaarendamist sünni ja surma registreerimisega seotud toimingutes. Väärrib märkimist, et sünni ja surma registritoimingutes pole kahe aastaga toimunud mingit suhtumise muutust, samas kui teistes valdkondades on toetus e-teenuse arendamisele jõudsalt kasvanud. Kuna sünde registreerivad nooremad inimesed, siis viitab erinevuse puudumine sünni- ja surma registritoimingutes sellele, et teenusetarbija vanus ei mängi nii olulist rolli nagu e-riigi analüüsidest sageli väidetakse.



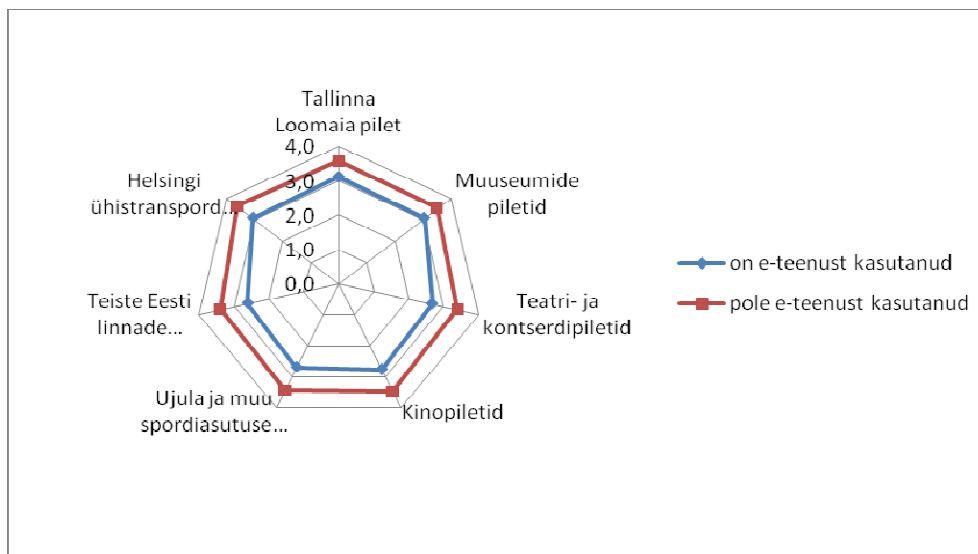
Joonis K18a. Millist internetiseerituse taset Teie järgnevate teenuste puhul eelistaksite? % vastajaist, kes on kunagi e-teenuseid kasutanud (N= 915)

Viimastel aastatel on Tallinn panustanud eeskätt ID kaardi põhiste teenustele. Vaadakes, kuidas see suund kodanike poolt vastu on võetud. Tervikuna ei pea linlased ID-kaardi lugeja puudumist eriti oluliseks põhjuseks, miks e-teenuseid mitte tarbida. Samas peavad e-teenuse kasutajad ID kaardi puudumist loetletud teguritest olulisimaks barjääriks kui soov suhelda inimestega silmast silma kõrvale jätta. Niisiis võib eeldada, et e-teenuse kasutajad toetavad ID kaardi rakendusi, mida kaudselt kinnitab ka orienteeritus kõrge, st. kolmanda tehnoloogia taseme teenusestandardile. Neid, kes ei osanud võtta seisukohta ID pileti otstarbekuse osas, on vähe – vaid 4-5%. Enamik vastajaid peab ID piletit erinevate teenuste puhul ebaoluliseks (keskmiselt 45%) või mitte eriti oluliseks (keskmiselt 27%). Silma torkab see, et suhtumine kõikidesse pakutud ID piletitesse on ühtviisi leige, ükskõik kas tegu oli loomaia, muuseumi, kontserdi või spordiasutuse piletiga. Mõnevõrra enam toetatakse ID piletit teiste linnade ühistranspordi kasutamise eest tasumisel, mida võib pidada kaudseks toetuseks Tallinna ühistranspordi ID piletile.



Joonis K15. Kui oluline on Teie jaoks, et Tallinnas oleks võimalik järgmisteks asjadeks osta ID piletit? % seisukohta omavatest vastajatest

Ootuspäraselt on toetus ID kaardile mõnevõrra kõrgem nende hulgas, kes omavad kodus interneti ühendust ja on juba e-teenuseid kasutanud, ent ka siin ei ilmne selgeid eelistusi erinevate piletiliikide lõikes.



Joonis K15a. Kui oluline on Teie jaoks, et Tallinnas oleks võimalik järgmisteks asjadeks osta ID piletit? Keskväärtused skaalal 1-4, kus 1-“väga oluline” ja 4 - “ebaoluline”.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et linnaelanike hoiakud e-teenuste suhtes on positiivsed, ent oodatakse, et linn kodanikke rohkem pakutavatest võimalustest teavitaks. Võrreldes 2007 aastaga, on hoiakud muutunud konkreetsemaks, rohkem väärtustatakse e-teenustega kaasnevat valikuvõimalust ja infoküllust. Need, kel e-teenuste kasutamise kogemus juba olemas, eelistaksid transaktsioonitaseme teenuseid; mittekasutajad tunnevad aga, et internet ja e-teenused on nende jaoks liiga keerulised.

4. VALDKONDLIKUD TEENUSED: tarbimine ja arenguperspektiivid

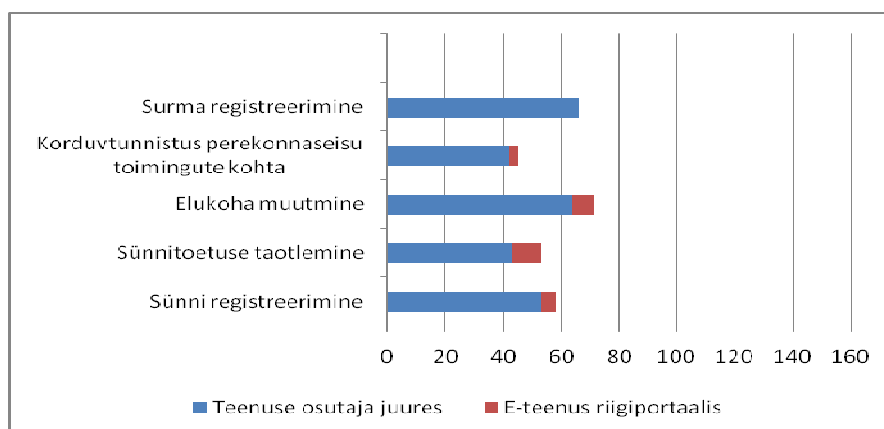
Käesoleva rahulolu-uuringu kolmas osa oli pühendatud peamiste kohaliku sotsiaalpoliitika valdkondade uurimisele. Kuna kindlate teenuste tarbijaid pole arvuliselt palju, siis tuleks selles raportiosas esitatud tulemuste üldistamisse suhtuda kriitiliselt. Samas annavad tulemused hea ülevaate just reaalseste tarbijate käitumisest ja ootustest. Teenuse tarbimise viiside kohta koguti infot kahes aspektis. Esiteks, millist teenuskanalit kasutati ja teiseks, millist eelistatakse kasutada järgmine kord.

4.1. Perekonnaseisu toimingud

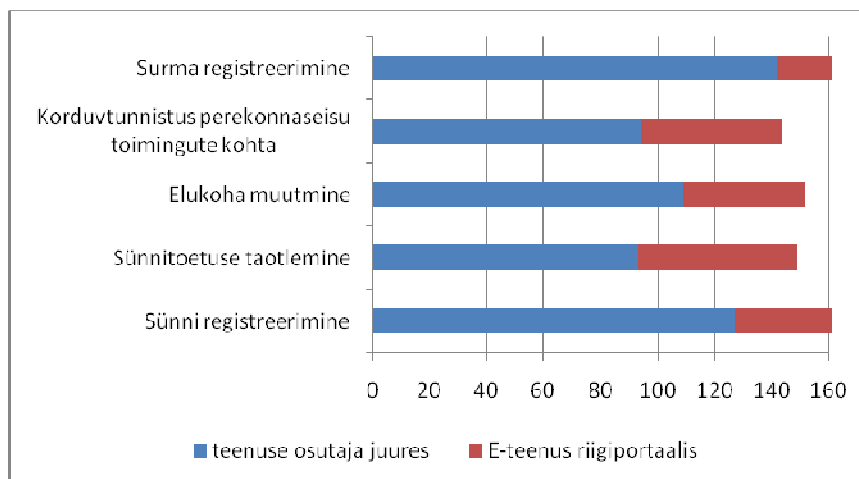
Vastajatelt küsiti, kas nad on viimase 12 kuu jooksul registreerinud sündi või surma, elukohamuudatust, taotlenud sünnitoetust või korduvtunnistust mõne perekonnaseisu toimingute kohta. Keskmiselt vastas jaatavalt vaid 4% kõigist küsitletuist, mis tähendab ca. 50-60 inimest ühe teenuseliigi kohta.

Rahulolu teenindusega uuriti kogu valdkonna kohta, määratlemata konkreetset teenuseliiki. 211-st mõnd perekonnaseisu toimingut kasutanud tallinlasest jäid 181 (85%) asjaajamise korraldusega rahule, täiesti rahulolematuid oli 6, sealjuures igaüks mainis erinevat põhjust.

Täna on domineerivaks asjaajamise viisiks minna teenuse osutaja juurde kohale, nii oli toimunud 85% vastanuist. Üksikud olid oma asjad ajanud korda e-posti teel või riigiportaalis, enamike teenuste puhul polnud tavaposti kasutanud mitte keegi. Tulevikueelistuste osas ei olnud seisukohta umbes viiendikul, ülejäänute osas võib rääkida kindlast orientatsioonist transaktiivse e-teenuse suunas. Nimelt on nende inimeste osakaal, kes arvavad, et ka järgmine kord lähevad teenuse osutaja juurde, kahanenud enam kui 20 protsenti. Samas suurusjärgus on lisandunud neid, kes eelistaksid tulevikus asju ajada riigiportaalis. Riigiportaali eelistaks keskmiselt 20%, e-teenust e-postiga 13% ja teenust ametniku juures 53%. Loetletud teenustest pälvis kõrgeima toetuse e-teenusena sünnitoetuse taotlemine ja korduvtunnistuste taotlemine.



Joonis K26 Millist teenuse tarbimise viisi te kasutasite?, N



Joonis K27 Millist viisi Te kasutaksite järgmisel korral kui selleks tekib vajadus?, N

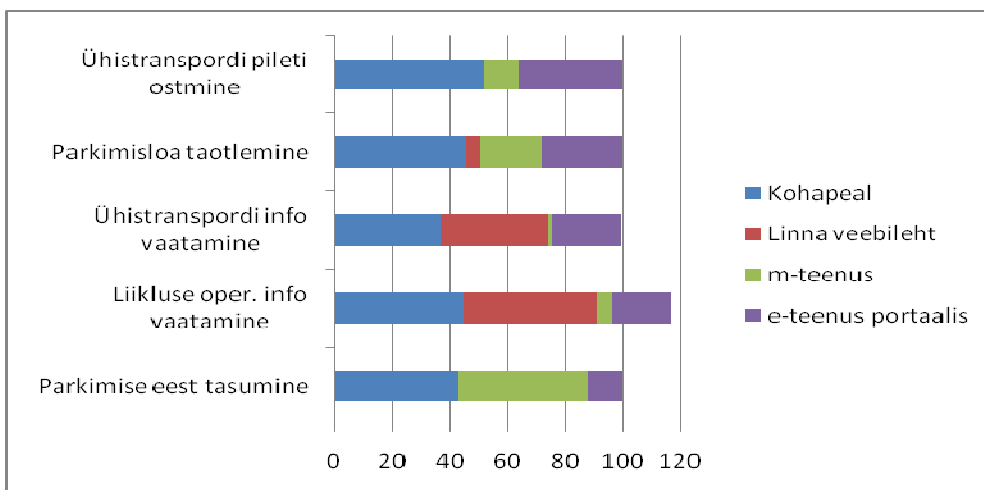
Tulevikueelistuste osas on väga suur erinevus e-teenuste kasutamise kogemust omavate ja mitteomavate vastajate vahel. E-teenust juba kord kasutanud inimestest plaanivad umbes pooled võtta järgmisel korral perekonnatoimingute ajamisel appi riigiportaali. Need, kes pole senini e-teenuseid tarbinud, ei kavatse seda teha ka tulevikus, ükskõik kas mõelda e-posti põhisele teenusele või riigiportaali teenustele; nad isegi ei mõtiskle võimalike valikute üle ja eelistavad kindlalt jääda senise tarbimismustri juurde. Seega peab tõdema digilõhe „külumumist“ e-teenuste tarbimise aspektis.

4.2. Ühistransport ja liiklus

Vastajatelt küsiti, kas nad on viimase 12 kuu jooksul otsinud ühistranspordi alast või operatiivinfot, ostnud sõidupiletit, taotlenud parkimisluba või tasunud parkimise eest. Jaatavalt vastanute hulk varieerus selles plokis tugevalt – ühistranspordiga seotud teenuseid tarbisid pooled vastajad, parkimistasude ja liikluse operatiivinfoga oli kokku puutunud 23%.

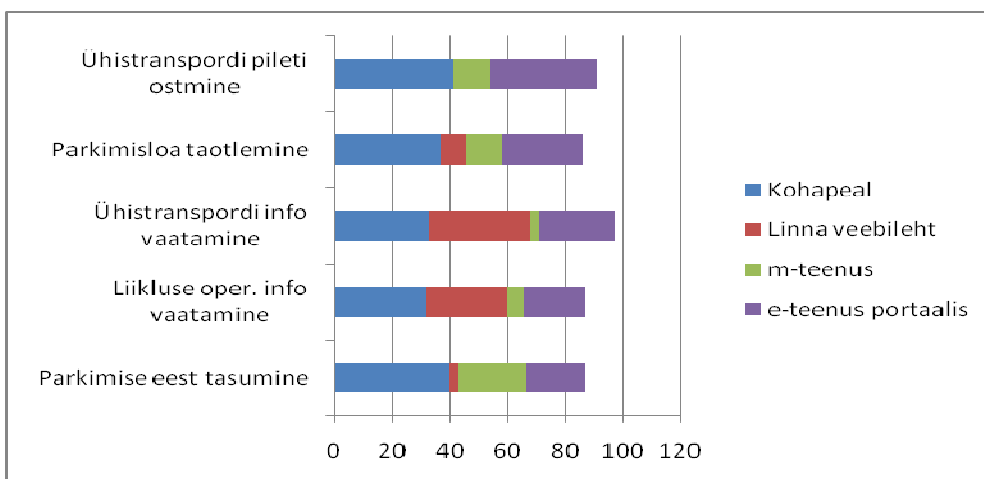
Vaatamata arvukale kasutajaskonnale ja sellest tulenevatele erinevatele ootustele, olid vastajad pakutavate teenustega väga rahul. 1113-st mõnd ühistranspordi ja/või liiklusega seotud teenust kasutanud tallinlasest jäi 93,6% asjaajamise korraldusega rahule, (neist 34% väga rahule); täiesti rahulolematuid oli vaid 1,6%.

Täna tarbitakse uuritud teenuseid kõige sagedamini endiselt kohapeal, lunastades pileti parklast või kioskist. Samas on transpordiplokis palju kasutusel ka e-makseid ja m-makseid.



Joonis K30 Millist teenuse tarbimise viisi Te kasutasite?, % vastajaist (N= 1113)

Kuna elektrooniliste ja mobiilsete teenuste tarbimine on selles valdkonnas juba juurdunud, ei erine tulevikuperspektiiv tänasest olukorrast väga palju. Siiski väärivad mõned eelistuste muutused tähelepanu. Esiteks, m-teenuste osakaal väheneb, sh. eriti märkimisväärselt parkimisloa taotlemisel ja parkimise eest tasumisel. Teiseks, kasvab portaali põhiste maksete osatähtsus, eriti ühistranspordi ja parkimise eest tasumisel. Käesolev andmestik ei võimalda vastata, kas selle nihke põhjuseks on tehnoloogiavahendite arengust või tarbimiskeskondade arengust tulenevad tegurid. Tõenäoselt tasuks tarbijate portaali põhise teenuse eelistamist siiski silmas pidada, kui disainitakse uusi või arendatakse edasi olemasolevaid teenuseid.



Joonis K31 Millist teenuse tarbimise viisi Te kasutaksite järgmisel korral kui selleks tekib vajadus?, % vastajaist (N= 1113)

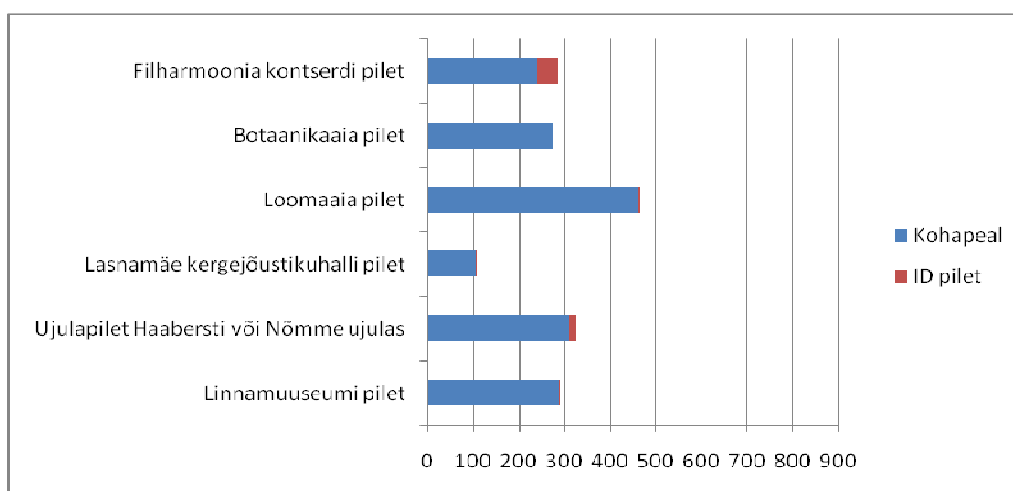
4.3. Sport ja kultuur

Vastajatelt küsiti, kas nad on viimase 12 kuu jooksul käinud ujulas või spordihallis, külastanud muuseumi, looma- või botaanikaaeda, käinud filharmoonia kontserdil. Keskmiselt vastas jaatavalt 24% kõigist küsitlenuist, mis tähendab ca. 300 inimest ühe

teenuse kohta. Enim oli käidud loomaaias/botaanikaaias (35% vastajaist), vähim aga Tallinna Filharmoonia kontserdil (19%). Sporditegevuse toetust oli taotlenud 30 vastajat (neist 1 kasutas selleks e-posti), teatripileti osalist hüvitamist 21 vastajat.

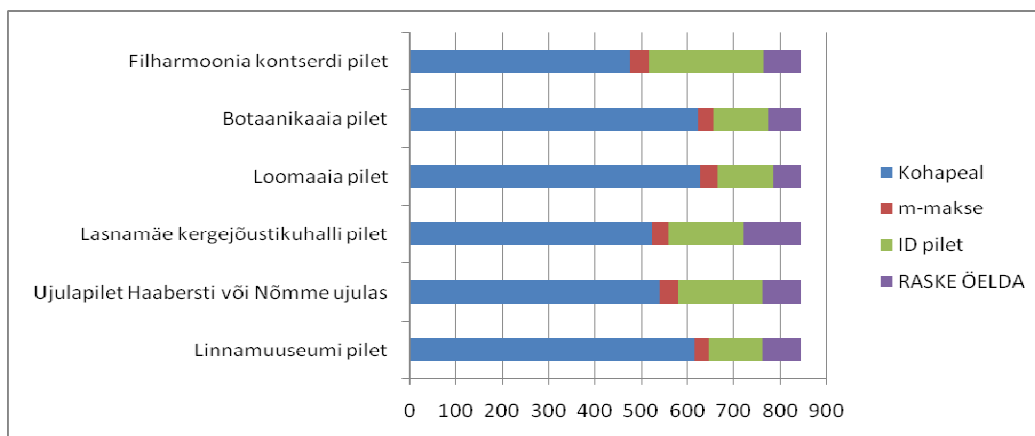
Rahulolu teenindusega uuriti kogu valdkonna kohta, määratlemata konkreetset teenuseliiki. 843-st mõnd spordi- või kultuuriteenust kasutanud tallinlasest jäi 47% asjaajamise korraldusega väga rahule ning 50% pigem rahule. Rahulolematuse põhjustena mainiti pileti kallidust, pikka järjekorda loomaaeda ja maksmisvõimalust ainult sularahas (ilmselt Botaanikaaias).

Spordi ja kultuurivaldkonnas domineerib praegu üliselgelt klassikaline piletiostmise viis. Vaid üksikud inimesed on ostnud pileti internetis, natuke rohkem (16%) on teinud seda kontserdipileti puhul. M-makseid mainiti kõigi loetletud teenuste puhul vaid üks kord.



Joonis K34 Kuidas Te lunastasite pääsme?, N

Tulevikuvision selles teenusevaldkonnas on radikaalselt erinev tänasest olukorrast. Keskmiselt 70% eelistaks endiselt pileti ostmist kohapeal kassast, 16,5% tahaks saada aga ID-piletit ja ca 4% m-piletit. Mainimist väärrib ka selget eelistust mitteomavate vastajate kõrge osakaal (keskmiselt 10%). Ka sellest grupist võiks tulevikus saada võrguteenuseid kasutav tarbijaskond. Lisaks arvas ca. 7-8% nendest, kes siiani pole e-teenuseid veel kasutanud, et tulevikus eelistaksid nad osta ujulasse, spordihalli, kontserdile, botaanika-/loomaaeda ID piletit. Niisiis võib küsitlustulemuste põhjal öelda, et just kultuuri ja spordi valdkond on see, kus moodsate teenuslahendustega tasuks hoogsamalt edasi liikuda.



Joonis K 35. *Kuidas Te eelistaksite tulevikus pääset lunastada?, N*

4.4. Haridus

Vastajatelt küsiti, kas nad on viimase 12 kuu jooksul taotlenud lapsele lasteaia või koolikohta, või registreerinud kedagi huviringi. Paraku oli valimis nende teenuste kasutajaid väga vähe – lasteaia kohta taotles 87 inimest, koolikohta 57, huviringi registreeris 143 inimest. Seetõttu on andmete analüüsi võimalused siin väga piiratud ja tulemuste üldistamine problemaatiline.

Eelistatuimaks viisiks lapse järjekorda panekul on vastaja vanusest olenemata kooli või lasteaeda kohaleminek. Selle variandi valis 49% vastajaist (106 inimest). Internetiportaalis registreerimist (sarnaselt kõrgkooliastumise süsteemile SAIS) pooldas 23% (50 inimest) teenuse tarbijatest; natuke vähem – 20% (44 inimest) eelistaks taotluse saatmist e-postiga. Haridusteenuste eest tasumisel olid vastajad rohkem orienteeritud moodsatele lahendustele. Kõige suurem hulk vastajaid (44%) sooviks arveid saada internetikeskkonda, kus see oleks võimalik kohe ka tasuda, natuke vähem (34%) pooldaks arve saatmist e-postile. Paberarveid, mida õpetaja või kasvataja jagab, eelistab vaid 14% selle teenusega seotud vastajatest. Need, kes soovivad arveid tasuda internetis, eelistavad selleks ülekaalukalt oma panga portaali (76 vastajat 96-st). Kümnendiku meelest võiks selleks luua spetsiaalse keskkonna nagu nt www.pilet.ee, arveldamist linna veebilehe kaudu eelistas ainult 2 vastajat. Meenutades üldiselt kõrget rahulolu Tallinna veebilehe navigeeritavusega, võib väita, et rahval on juba välja kujunenud kindlad interneti-teeninduse harjumused. Uutel keskkondadel ja lahendustel on raske ennast kehtestada seal, kus hästitoimivad praktikad on juba olemas. See võib seletada ka paradoksi, et e-teenus, kus finantsturva risk on kõrgem (arvete tasumine) leiab tallinlaste hulgas suuremat toetust kui e-teenus, millel sellist riski pole (järjekorda panek). Võib prognoosida, et riigid, kus pole nii tõhusta e-pangandust nagu Eestis, eristuksid meist tarbimiseelistuste poolest märgatavalt.

Teenuse liik	kohaleminek	e-post	portaaliteenus
Koha taotlemine	1	3	2
Arve maksmine	3	2	1

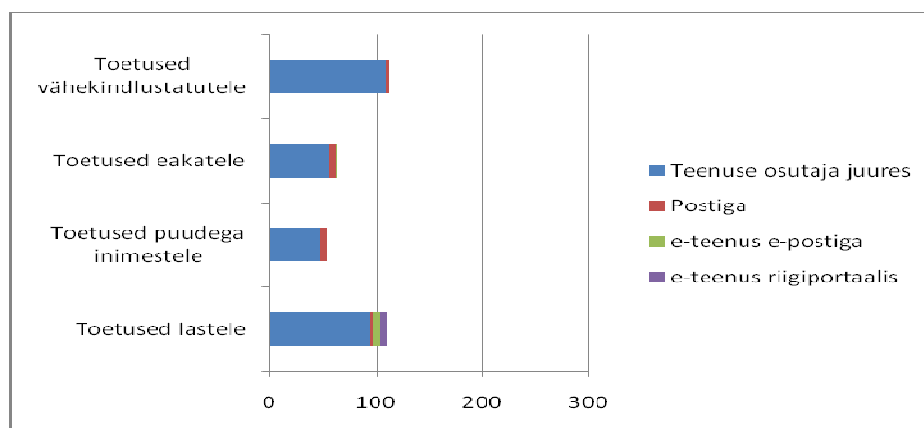
Tabel. *Haridusteenuseid realselt tarbivate vastajate (N= 217) eelistuste põhjal kujunenud tarbimiskanalite pingerida.*

4.5.Sotsiaaltoetused

Vastajatelt küsiti, kas nad on viimase 12 kuu jooksul taotlenud mõnda Tallinna linna lastele, eakatele, puudega või vähekindlustatud inimestele mõeldud toetust. Ka siin oli teenuste kasutajaid vaid 3,5-7,5%. Andmete vähesus ei võimalda teha tulemuste sisulist analüüsi sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes. Üle 60 aastastest inimestest oli eakatele mõeldud toetusi taotlenud 13% ning kuni 3000 kroonise sissetulekuga peredest taotlenud vähekindlustatud elanike toetusi 16%. Seega tasuks uurida, kuivõrd on sihtgruppid üldse kursis neile mõeldud toetuste olemasoluga. Alles teades, et puudulik informeeritus ei ole teenuse mittetarbimise põhjuseks, võib asuda analüüsima tarbimiskanaleid ja nende arendamisperspektiivi.

Rahulolu asjaajamisega oli sotsiaaltoetuste plokis mõnevõrra madalam kui eelnevates valdkondades. Mõnevõrra võib seda pidada ootuspäraseks, sest sinne tarbijaskond on reeglina madalama haridustasemega ja kasina suhtlemisoskusega, mistõttu nende teenindamine ongi raskem. Asjaajamise korraldusega jäi rahule 75% (sj. väga rahule 18%), rahulolematuid oli 23,5%. Rahulolematuse põhjustena on mainitud aeglast asjaajamist, ametnike ebaviisakust, mittekvalifitseerumist toetuse saajaks, samuti „utoopilisi pabereid, mida ei ole võimalik kuskilt saada“. Ükski rahulolematuse põhjus ei olnud süsteemselt esinev; tegu oli individuaalsete juhtumitega.

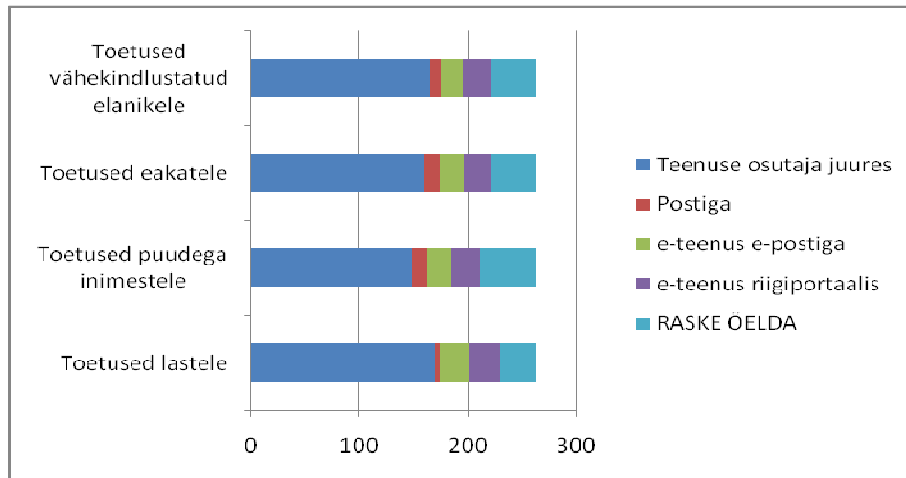
Ootuspäraselt on sotsiaalvaldkonnas valitsevaks teenuse tarbimise kanalik näost näkku suhtlemine ametnikega. See osutus ka ainsaks valdkonnaks, kus tavapost omab veel nišši kodanike suhtlemisel ametnikega. Mõningane teenusekanalite variatiivsus ilmneb vaid lastele mõeldud toetuste osas, kus üksikud vastajad on saatnud oma dokumente ka e-postiga või kasutanud riigiportaali. Eakatele mõeldud toetuste osas polnud riigiportaali kasutanud keegi, e-posti kasutas asjaajamiseks üks vastaja.



Joonis K43. Millist toetuse taotlemise viisi Te kasutasite?, N

Juhul kui lähitulevikus tuleks veel kõnesolevaid hüviseid taodelda, eelistaksid mõned seda teha siiski ka elektroonilisi kanaleid pidi. Keskmiselt kaalub seda 9-10% teenuse tänastest tarbijatest (25-30 inimest). Erinevalt eelpool analüüsitud valdkondadest, ei tule siin välja selget eelistust portaaliteenuste kasuks; nii portaalid kui e-post on

samaväärsed alternatiivid sotsiaaltoetuste taotlemiseks. Niisiis vajavad väiksemate ressurssidega linlased lihtsama tehnoloogilise tasemega teenuseid.



Joonis K44. Millist viisi Te kasutaksite järgmisel korral kui selleks tekib vajadus?, N

E-teenuste analüüs valdkondade lõikes näitas, et üldise positiivse suunudmuse kõrval ilmnevad ka süsteemsed valdkondadevahelised erinevused. Need puuduvad reaalsete ja potentsiaalsete tarbijate hulka, teenuste loetelu, kus veebiteenuseid eeskätt oodatakse ja tarbijate eelistusi tehnoloogiliste arenduste suhtes. Niisiis on e-teenused jõudnud tänaseks niisugusesse etappi, mis nõuab poliitikakujundajatelt hästi sihistatud ja põhjalikku arendustööd, et kodanike vajadustele adekvaatselt ning paindlikult reageerida.

KOKKUVÕTE

Põhjäreldused

Tallinna elanike **infoühiskonna valmiduse põhiparameetrid on jäänud** paari viimase aasta jooksul **muutumatuks**. See tähendab, et vaatamata suhteliselt kõrgele varustatusele mobiiltelefonide, arvutite ja internetiühendusega, **on digilõhe säilinud**. Endiselt võime rääkida n.ö. 1/3 – 2/3 ühiskonnast, kus kolmandik linlastest ei oma kodus internetiühendust ega kasuta e-teenuseid. Endiselt jäävad teisele poole digilõhet eakad inimesed, kusjuures järsult kahaneb tehnoloogiline e-valmidus just kõige vanemate elanike hulgas. Nii on 75+ grupis koduinternet vaid 12%, mis on kaks korda madalam näitaja 60-74 aastaste grupist ja 5,5 korda madalam Tallinna elanike keskmisest. Olulise probleemina tuleb tõsta esile ka seda, et kui materiaalsed põhjused internetti mitte omada vähenevad, siis psühholoogilised barjäärid isegi suurenevad. See tähendab, et need, kes pole täna interneti kasutajad, ei plaani ka tulevikus seda endale soetada, minna koolitusele või hakata tarbima e-teenuseid.

Interneti kasutavad linlased (67%) on võrgupõhiste teenuste osas positiivselt meelestatud. Linna poolt pakutavate teenuste ja Tallinna kodulehega ollakse rahul. Samas on ootused linna tegevuste suhtes tõusnud. Näiteks arvatakse, et linn ei tutvusta oma e-teenuseid piisavalt. Kuigi linna veebilehe navigeeritavust hinnatakse kõrgelt, on see täna vähem tähtis infoallikas kui 2007 a. Veebilehel pole kunagi käinud enam kui pooled (53%) tallinlastest. Samuti leiab linna veebileht väga harva kasutamist väravana e-teenuste juurde. Teine ootustering seostub e-teenuste soovitava tehnoloogilise tasemega. **Kolmandik e-teenuste kasutajatest tahaks näha transaktsiooni taseme teenuseid, kus saab võrgus täita ning esitada taotlusi ja ka tasuta teenuse eest**; optimaalseks keskkonnaks peetakse sealjuures oma e-panka või ka riigiportaali. Seega on Tallinna linnal vaja mõelda, kuidas sobitada oma arengukavasid linlaste ootustega. Küsitlusandmed näitasid, et ID-pileti arendusi peab oluliseks vaid 20% tänastest e-teenuste tarbijatest. Mõnevõrra üllatavalt pole ka m-teenused nii soositud kui portaalipõhised rakendused.

E-teenuste tarbimine valdkonniti varieerub nii kasutajate arvu kui nende e-valmiduse poolest. Pikema võrguteenuste traditsiooniga valdkondades (nt transport ja liiklus) on e-teenuste kasutamine massilisem; kus aga head praktikad puuduvad (nt perekonnaseisu toimingud, lasteaia/koolijärjekorda panek) pole ka tugevat tarbijate toetust e-teenuste väljaarendamisele. Valdkondlike teenuste puhul avaldab oma mõju ka n.ö. tüüpiline tarbija. Nii on spordi- ja kultuurivaldkonnas valmidus soetada järgmine kord pilet mõnda elektroonilist moodust kasutades kõrgem. Sotsiaaltoetuste plokis osutusid aga oluliseks ka niisugused teenusekanalid nagu tavapost ja e-post. See näitab, et väiksemate ressurssidega elanikele tuleb disainida lihtsamaid teenuseid.

Poliitikasoovitused

Tänaseks kogutud oskusteave e-teenuste uurimisel lubab anda soovitusi nii teenuste arendamise kui ka järgnevate uuringute tellimisel.

E-teenuste uurimisel:

Asendada senised **üldised esindusliku juhuvalimiga** avalikkuse **küsitlused** kitsamalt **fokuseeritud teemaküsitlustega**, kus valitakse relevantne vastajaskond (nt e-teenust mittetarbivad linlased, sotsiaalabi sihtgrupp, eakad). See võimaldaks formuleerida asjakohasemaid küsimusi ja saada seeläbi ka kvaliteetsemat andmestikku. Olenevalt konkreetse uuringu fookusest võib **kasutada** ka nn **võimendatud valimit**, et saada andmebaasi piisavalt palju mõne olulise grupi (nt 75+ ealised) esindajaid.

Teenuse rahulolu uurimiseks on otstarbekam **kasutada teisi uurimismeetodeid** kui ankeetküsitlus. Intervjuud ja fookusgrupi analüüsid annaksid siin rikkalikumat materjali.

Säilitada järgnevates uuringutes teatud hulk samu küsimusi, mis võimaldaks jälgida arengutrende. Samas **jätkata küsimuste konkretiseerimist**, eriti valdkondades, kus täna vastajatel endil puudub selge visioon (nt. e-teenuse kvaliteet, vastavus tarbija vajadustele).

E-teenuste arendamisel:

1/3 tallinlastest on endiselt e-ühiskonnast tõrjutud ning nende motivatsioon liituda interneti kasutajatega pole suurenenud vaid pigem kahanenud. Seepärast tuleb **pöörata tõsist tähelepanu digilõhe jäädvustumisohtu** ja tutvustada e-teenuseid infotõrjutute hulgas senisest sihipärasemalt. Seejuures tuleb arvestada, et neil on vähe oskusi, hirmunud hoiakud ja madal rahulolutase praeguse teenindusega.

Olemasolevad ja kavandatavad e-infokanalid (veebileht) ja e-teenused vajavad läbimõeldud ja järjekindlat tutvustamist. **Linna veebilehe koht ja roll e-teenuste värvavana vajab selget määratlust ja arenguvisioni**. Vastasel juhul minetab ta oma tähtsuse ja tõrjutakse välja teiste portaalide ja infokanalite poolt.

Tervikuna on kodanikud orienteeritud transaktsiooni taseme teenustele. Seega **pole otstarbekas panustada tehnoloogiliselt madalama tasemega teenustele** (e-teenus e-postiga, m-teenused). Erandiks on sotsiaaltoetuste valdkond, kus transaktiivsed portaalipõhised teenused on tüüpitarbijale liiga keerulised.

Poliitikavaldkondade lõikes on kodanike e-valmidus erinev. Seetõttu on soovitatav **panustada, eeskätt kultuuri, spordi ja lastekasvatuse valdkondades, kus e-teenustel on potentsiaalselt rohkem tarbijaid**.

Tänased e-teenuste tarbijad eelistavad teenusevärvatena oma harjumuspäraseid keskkondi. Seetõttu tasub **pigem orienteerida koostööle e-panganduse ja riigiportaaliga** kui hakata välja arendama uusi keskkondi. Viimane valik nõuab väga suurt jõupingutust sotsiaalturunduse alal.

j