

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu Kolledž

Ettevõtluse osakond

Külli Akkermann

# **ETTEVÕTJATE RAHULOLU TRANSPORDIGA VÄIKESAARTE TINGIMUSTES**

Lõputöö

Juhendaja: dotsent Arvi Kuura

Pärnu 2013

## SISUKORD

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sissejuhatus .....                                                           | 4  |
| 1. Ettevõtluskeskkond ja transpordiühenduste kujunemine väikesaartel .....   | 6  |
| 1.1. Saarelisuse mõju ettevõtlusele .....                                    | 6  |
| 1.2. Transpordi mõju ettevõtlusele ja piirkonnale .....                      | 8  |
| 1.3. Transpordisüsteemi kujunemist mõjutavad tegurid .....                   | 12 |
| 1.4. Transpordi karakteristikud .....                                        | 15 |
| 1.4.1. Transpordi liik .....                                                 | 17 |
| 1.4.2. Transpordi veovõime, sagedus ja ajakulu .....                         | 18 |
| 1.4.5. Transporditeenuse hind ja kvaliteet .....                             | 20 |
| 2. Ettevõtjate transpordiühendusega rahulolu uuring .....                    | 25 |
| 2.1. Valim ja uurimismeetod .....                                            | 25 |
| 2.2. Ülevaade Kihnu ja Vormsi ettevõtlusest ning transpordiühendustest ..... | 26 |
| 2.3. Uuringu tulemused .....                                                 | 29 |
| 2.3.1. Ettevõtjate profiil .....                                             | 29 |
| 2.3.2. Sõiduplaanid, sagedus ja ühilduvus .....                              | 32 |
| 2.3.3. Info kätte saadavus .....                                             | 36 |
| 2.3.4. Veovõime, ligipääsetavus ja mugavus .....                             | 38 |
| 2.3.5. Ajategur .....                                                        | 42 |
| 2.3.6. Piletiostu ja broneerimisega seotud tegevused .....                   | 44 |
| 2.3.6. Klienditeenindus ja lisateenused .....                                | 49 |
| 2.3.6. Tulevikuvision .....                                                  | 51 |
| 2.3.7. Aastaringse meretranspordi mõjud ettevõtlusele .....                  | 52 |
| Kokkuvõte .....                                                              | 55 |
| Viidatud allikad .....                                                       | 58 |
| Lisad .....                                                                  | 62 |
| Lisa 1 Ettevõtjate loetelu .....                                             | 62 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Lisa 2 Ettevõtjate transpordiga rahulolu küsitlus (Kihnu) .....   | 65 |
| Lisa 3. Ettevõtjate transpordiga rahulolu küsitlus (Vormsi) ..... | 76 |
| Summary .....                                                     | 83 |

## SISSEJUHATUS

Saarelisusest tingitud eraldatus on üks olulisemaid tegureid, mis mõjutab ettevõtluse arengut väikesaartel. Sõltuvalt tegevusvaldkonnast ja turust võib transpordiühenduste mõju olla otsesem või kaudsem. Saarte ja mandri vahelise ühenduse näol on tegemist avaliku teenusega, seega mõjutab selle korraldus paljude huvigruppide tegevust. Käesolev uuring keskendub ettevõtjate rahulolu ja eelistuste välja selgitamisele.

Teema aktuaalsus seisneb mitmete saarvaldade arengukavades välja toodud väidetes selle kohta, et peamine ettevõtluse ja saarte arengut takistav tegur on transpordiühendus saarte ja mandriga, toomata välja rahulolematuse sisulisi põhjuseid. Samuti on kahe aasta pärast oodata olulisi muutusi väikesaarte transpordiühenduses seoses riigi poolt ehitatavate jääklassiga reisiparvlaevade valmimisega vähemalt ühele saarele. Praeguses faasis läbi viidud küsitluse tulemused võimaldavad tekitada võrdlusbaasi muudatuste tulemuse hindamiseks.

Antud lõputöö väärtus seisneb praktilisuses. Taolise põhjalikkusega ettevõtjatele suunatud transpordialaseid küsitlusi ei ole varem väikesaarte transpordiühenduste kohta tehtud. Uurimuse tulemused on oluline tagasiside kohalikele omavalitsustele, transpordikorraldajatele ja vedajatele. Arvamusuuringus osalemine ettevõtjate seas annab ettevõtjatele võimaluse mõjutada nende tegevust otseselt mõjutava teguri kujunemist.

Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised ülesanded:

- 1) töötada läbi teoreetilised allikad, et selgitada ettevõtluse eripärasid saarelises keskkonnas, transpordisüsteemi kujunemist mõjutavad tegurid ja transporditeenuse karakteristikud;
- 2) selgitada välja väikesaarel asuvate ja tegutsevate ettevõtjate rahulolu praeguse transpordiühenduse kvaliteediga ja arvamus võimalike muudatuste vajaduste ja mõjude kohta;

- 3) analüüsida saadavaid tulemusi;
- 4) teha järeldused ning töötada välja ettepanekud.

Lõputöö on üles ehitatud kahele peatükile, mis omakorda jagunevad alapeatükkideks. Esimene peatükk on teoreetiline ning toob välja saarelise ettevõtluskeskkonna eripärasid, transpordisüsteemi kujunemist mõjutavaid tegureid ning transpordisüsteemi ise-loomustavaid tegureid. Teises peatükis antakse ülevaade väikesaarte ettevõtlusest ja transpordiühendusest ning analüüsitakse ettevõtjate hulgas läbi viidud küsitluste tulemusi, tehakse järeldused ja ettepanekud.

Käesoleva lõputöö esimese peatüki koostamisel on tuginetud teaduskirjandusele, teadusartiklitele ja usaldusväärsetele interneti allikatele, millele on töö lõpus viidatud. Töö teoreetilise osa koostamisel on kasutatud peamised autorid on Villemi, M., Lend, E., Eidast A., Perens, A. ja Iles, R. Empiirilise osa koostamiseks on viidud läbi küsitlus ettevõtjate hulgas.

Diplomitöö vormistamisel on juhitud Tartu Ülikooli Pärnu kolledži üliõpilaste kirjallike tööde metoodilisest juhendist (2012).

# 1. ETTEVÕTLUSKESKKOND JA TRANSPORDI-ÜHENDUSTE KUJUNEMINE VÄIKESAARTEL

## 1. 1. Saarelisuse mõju ettevõtlusele

Saarte ettevõtlus on suuresti mõjutatud geograafilisest eraldatusest ja sellega kaasnevatest erisusest ning ettevõtluskeskkonnast. Ettevõtluskeskkond hõlmab tervet hulka tegureid, mis organisatsiooni mõjutavad ning mida ka organisatsioon ise omakorda kujundab (Brooks 2008:23). Keskkonda võiks liigendada järgmisteks huvipakkuvateks elementideks: konkurents, majanduslik seisund, looduslik seisund, poliitiline olukord, seadusandlus, tehnoloogia, ühiskonna seisund. Igaüks neist elementidest mõjutab otse või kaudselt ettevõtete tegutsemisvõimalusi ja olukorda. (Rünkla 2003:127) Ettevõtte kui ka teised ettevõtte mikrokeskkonda kuuluvad turuosalised, nagu tarbijad, tarnijad ja konkurendid, tegutsevad makrokeskkonna mõjualas, mis ühelt poolt loovad võimalusi ent teisest küljest ka seavad takistusi. (Kuusik *et al.* 2010:66) Keskkonna seisund, selle muutused ja kiirus on ettevõtete seisundi otsesed mõjurid, millele tuleb adekvaatselt reageerida.

Ettevõtluskeskkonna kujunemist mõjutab ettevõtluspoliitika, mille osaks on ka infrastruktuuripoliitika. Infrastruktuuripoliitika eesmärgiks on ettevõtluse arendamiseks vajalike transpordiühenduste, teedevõrkude ja kommunikatsioonidega varustatuse korraldamine. (Raudjärvi 2003:148) Infrastruktuuripoliitika ülesandeks on seega ka spetsiifilisest asukohast tulenevate erisuste tasandamine. Geograafilise eraldatusega kaasnevad täiendavad kulud, mille all väikesaarte ettevõtlus kannatab võib jaotada kolme gruppi: transpordi-, jaotus- ja tootmiskulud (Off the coast...2002:26). Meretranspordi ja maismaatranspordi hinnavahest tulenev täiendav kulu ei ole kindlasti võrdsustatav ettevõtte saarel asumisest tuleneva kogukuluga. Transpordi hinnavahele lisanduvad transpordi spetsiifikast tulenev ilmastikurisk, suurem ajakulu ja madalam reageerimiskiirus.

Väikesaarte majandustegevust iseloomustab väike turg, tegevusalade valiku piiratus, kvalifitseeritud tööjõu puudus, sesoonsus, ajalis-ruumilised ja inimeste vähesusest tingitud takistused mastaabiefekti tekkimiseks vajaliku koostöö tegemisel. Ettevõtete tegevus sõltub oluliselt ümbruskonnas paiknevate teiste ettevõtete ja asutuste võimalustest ja motiveeritusest müüa sobiliku hinnaga vajalike tooteid ja teenuseid. (Püsiasiustusega... 2009:28-29). Maapiirkondades ja saartel, kus paikneb vähem ettevõtteid on tõenäosus vajalike teenuste ja toodete hankimiseks samast piirkonnast väiksem. Geograafiliselt eraldatud kohas võib teenust või kaupa pakkuv ettevõtja sattuda monopoolsesse seisundisse, konkurentide puudumise tõttu kohalikul turul. Mida väiksem on territoorium ja kohalike elanike arv, seda suurem on tõenäosus, et kogukond loodab välistele sisenditele ja turgudele tagamaks elujõulisust (Baldacchino 2006:56). Samas aga nõutakse kaugematelt turgudelt paremaid võimalusi otsivatelt ettevõtjatelt mitmekülgset kompetentsi ja tihti ka koostööd teiste ettevõtjatega (Miettinen, Teder 2006:210). Ääremaal eduka toimimise võtmeteguriks on ettevõtete võrgustumine.

Saarte ettevõtlus on üldjoontes jaotunud üksikute, enamasti traditsiooniliste, põhivaldkondade vahel, nagu turism, põllumajandus ja kalandus, mis viitab ressursside vähesusele ja kättesaadavusele. Siinkohal võib põhjusena välja tuua nii looduslike ressursside vähesuse, kvalifitseeritud tööjõu puuduse kui ka vajalike tugiteenuste puudumise. Tõuge ettevõtlusega tegelemiseks tuleneb enamasti töökohtade puudusest piirkonnas (Berman 1997:4). Enamus ettevõtteid on pigem elustiili ettevõtteid, mida iseloomustab väiksus, teenuste ja kaupade kohalikule turule suunatus ning lihtne tehnoloogia (Sirkel, Uiboleht *et al.* 2008:10). Enamasti iseloomustab selliseid ettevõtteid ka madal lisaväärtuse tootlikkus.

Baldacchino (1999:83) sõnul võib ühe aasia väikesaare väikeettevõtte näitel välja tuua neli võtmestrategiat, mis tagavad väikeste ettevõtete edu väikesaartel:

- brändi sihilik seostamine romantilise paradiisisaare müüdiga;
- kvalifitseeritud väljarännanute tagasi meelitamine;
- laiendatud perekonna mudel töösuhetes;
- märkimisväärne kulude kokkuhoid ja logistikaprobleemide vähendamine internetimüügi kasutamisel.

Eelnev loetelu, ei ole kindlasti ammendav ja erineb väikesaarte lõikes, sõltuvalt geograafilisest asukohast, kliimast, elanikkonna suurusest, kultuurilisest taustast, aga ka ettevõtlusvaldkonnast.

Logistilise revolutsiooni, mis tasandab asukohast tingitud eraldatust ja võimaldab ettevõtluse hoogustumist, eelduseks on olnud sellele eelnenud infotehnoloogiline areng (Tonndorf 1998:53). Interneti kasutamine vähendab struktuurset ebasoodsat asjaolu osaleda turul väikselt ja eraldatud saarelt, kaugel olemasolevatest ja potentsiaalsetest klientidest (Baldacchino 1999:83). Lüüasaamismeelelaadi soodustavate takistuste asemel annavad kohaliku turu väiksus ja merest ümbritsetus selgeid ja täiendavaid impulsse väikesaare ekspordile orienteeritud ettevõtjatele, kes soovivad olla edukad kõrge tootekvaliteedi poolest, soovitades mitte kasutada niivõrd suhtelist eelist või konkurentsi-eelist, vaid luua eelist toodete põhjal, mis on kas immateriaalsed või suhteliselt kerged ning seega väikesaare asukohast vaadates siiski konkurentsivõimelise hinnaga. Tõenäoliselt on saar, eriti väikesaar, koht, mis tegutseb orienteeritult välisele piirkonnale, millele ta seostub tagamaana (Baldacchino 2005:159-160).

Ligipääsetavus, transpordisüsteemi toimimine, selle kvaliteet ja hind on keskseid teemasid saarte elu-ja ettevõtluskeskkonna kujunemisel, elanikkonna säilimisel ja eluliselt vajalike teenuste ja kaupade kättesaadavuse tagamisel ning seega ka keskne teema saarelisust puudutavatel aruteludel. (Püsiasiustusega..2009:55).

Ettevõtluse eduka toimimise eelduseks saarelisuse tingimustes on eelnev põhjalik ettevõtluskeskkonna analüüs ning saarelisuse tingimustesse sobiva ettevõtlusvaldkonna valik, võttes arvesse sisendite kättesaadavust ja turustamisvõimalusi.

## **1.2. Transpordi mõju ettevõtlusele ja piirkonnale**

Toimiv transpordisüsteem on majanduse toimimise ja kasvu esmaseks eelduseks. Transpordiühenduse eesmärgiks on aidata kaasa ettevõtete konkurentsivõime suurendamisele, riigisiseste arenguerisuste vähendamisele ja ruumilise tasakaalustatuse tekkele. Transpordivõimaluste puudumine või liiga kõrge hind kahjustab ettevõtete ja piirkondade konkurentsivõimet tervikuna. (Lend 2007:8-23) Transport on vajalik lüli ühiskondliku töö territoriaalses jaotuses ja majanduspiirkondade väljakujunemises. Trans-



port ühendab tootjad ja tarbijad, majandusharud, asulad ja puhketsoonid. Transport on toidu, rõivaste ja peavarju kõrval neljandaks eluliselt oluliseks teenuseks. Töövahendite, tööobjektide või inimeste transportimiseta ei ole mõeldav valmistada materiaalseid hüvesid. (Kallam *et al.* 2003:113)

Transport ehk veondus tuleb tuleneb ladinakeelsest sõnast *transportare*, kus *trans* tähendab 'üle, teisele poole' ja *portare* viima, kohale toimetama. Igapäevaelus mõistetakse transpordi all (Villemi 2008:239):

- veoga tegelevat majandusharu;
- veoste ja reisijate ümberpaigutamise protsessi;
- inimtegevuse haru;
- veo ja teenuseliiki;
- reisijate, sõidukite ja kaupade voogu;
- kindlasse sihtpunkti määratud veoseid;
- info ülekandmist.

Transporditurgudel on piirangute mõju erakordselt suur. Võimuorganid mõjutavad transporditurgu järgmiste meetmetega (Kallam *et al.* 2003:114-115):

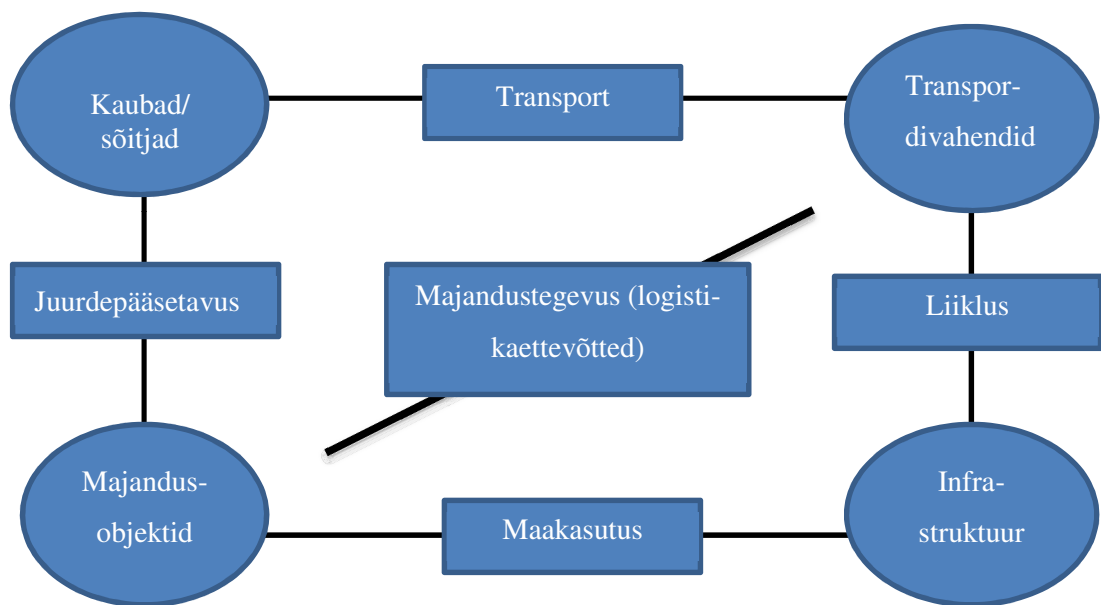
- transpordialaste seaduste või määruste välja andmine;
- tööaja- ja keskkonnapiirangud;
- transpordi infrastruktuuri rajamine ja käigushoidmine;
- transpordimaksude ja -lõivude kehtestamine;
- transpordivahendite tehniliste normide kinnitamine;
- transpordilubade väljaandmine, tariifide ja sõiduplaanide kehtestamine.

Logistikas mõistetakse transpordi all kaupade, teenuste või inimeste ümberpaigutamist ehk vedu. Transport, võimaldades aja-ja kohakasulikkust, lisab tootele väärtust. Logistika ülesanne on kombineerida veonduse ja laonduse tegureid selliselt, et logistilised kogukulud oleksid vähimad. Transpordialaste otsuste eemärgiks peaks olema kogutulumaksimeerimine, mitte transpordikulu minimeerimine. (Villemi 2008:240)

„Tulenevalt logistikasüsteemi funktsionaalsusest, saab defineerida logistikasüsteemi järgnevalt: logistikasüsteem on terviklik ärikeskkond, mis integreerib teatud funktsioone

täitvaid (hankimine, tootmine, vedamine, ladustamine, pakendamine jne) omavahel integreeritud, tagasi sidestatud ja turu muutustele paindlikult reageerivaid tervikuid, mille peamiseks eesmärgideks on kaupade ajalis-ruumilise kasulikkuse tagamine ja lisandväärtuse suurendamine ning tarbijate rahulolu tõstmine. Logistika vahendiks on transport, tootmise juhtimine, ladustamine ja informatsioon.“ (Kallam *et. al.* 2003:92)

Sjöstedi (Lend 2011:65) logistikasüsteemi käsitlemise kohaselt on transpordisüsteem logistikasüsteemi allsüsteemiks (joonis 1).



**Joonis 1.** Logistika ja transpordisüsteemi kooskäsitlus (*Ibid.*:65)

Transport sisaldab laia spektrit planeerimise ja tegevusega seotud probleeme, olles suurim ja dünaamilisem majandussfäär, tarbides veerandi maailmaelektrienergia tootangust, kolmandiku metalli- ja kütusetootangust ning kolm neljandikku määrdeaine ja kautšukitootangust. Tööstuslikult arenenud maades kulutatakse transpordile ja selle infrastruktuurile enam kui kolmandik kõikidest riiklikest kapitalimahutustest. Euroopa Liidu riikides küündivad transpordi kogukulud 1000 miljard euroni, mis on enam kui 10% SKT-st. Transpordisektor, koos sinna juurde kuuluvate tugiteenustega, annab tööd enam kui 10 miljonile inimesele. (Villemis 2008:231) Riikide rahvamajanduse kuludest moodustavad 10-15 % transpordikulud ja investeeringud (Kallam *et al.* 2003:114). Ette-

võtete transpordikulud moodustavad tüüpiliselt 2,88 % müügitulust. Need on ka logistikakulude kõige suurem osa, moodustades sellest 40 % (Kasilingam 1998:8).

Transpordi tähtsus on ajas kasvav ja sellest tulenevalt omavad ka transpordi väljundid üha suuremat mõju piirkondadele ning seal paiknevatele ja tegutsevatele ettevõtetele. Tähtsuse kasvu põhjustena võib välja tuua järgnevad tegurid (Logistika õppe..2013:2):

- majanduse globaliseerumine;
- suurenev vajadus kaupade ja teenuste järele;
- tootmistegevuse spetsialiseerumine ja kontsentreerumine kindlatele aladele;
- tarbijate turul hajutatult paiknemine;
- teenuste hajutatult paiknemine;
- töö- ja elukoha ning puhkusepiirkondade eraldatus.

Ühistranspordi teenuste näol on tegemist ühiskondlike teenustega, mis kujutavad endast välisturu äärmusjuhtu, nende tarbimisest saadav kasu ei vähene, kui tarbijate arv kasvab (Kerem, Randveer 2004:69). Ressursside jaotuse muutus, mis teeb vähemalt ühe isiku olukorra paremaks ilma kellegi teise olukorra halvemaks tegemata nimetatakse Pareto parenduseks. Pareto parenduse kriteeriumi kohaselt tuleb inimeste rahulolu muutusi mõõta „nende sooviga maksta“ – see on summa mida nad on nõus maksma, et saada kasu, või summa, mida nad on nõus aktsepteerima kui kompensatsiooni saadava kahju eest. Kasud ja kahjud agregeeritakse „sotsiaalseks kasuks“ ja „sotsiaalseks kuluks“. Transpordiprojekt või mingi parendus transporditeenuses kiidetakse heaks, kui sotsiaalne kasu ületab sotsiaalse kulu. (Villemi 2011:6) Pareto efektiivne jaotus on ressursside jaotus, mille korral ei ole kellegi heaolu võimalik suurendada ilma kellegi heaolu vähendamata. Seega on Pareto efektiivne jaotus ühiskonna seisukohast ebasoovitav.

Kaupade transpordi korral on oluliseks erinevuseks võrreldes teiste tootmisharudega see, et tööobjektiks on teiste tootmisharude toodang, mistõttu on sel juhul sisuliselt tegemist *B2B teenusega*. Transpordiprotsessi käigus saadaval tulemil ei ole esemelist kuju, tegemist on teenusega. (Kallam *et al.* 2003:114) Transpordisüsteemi tähtsuse ja tarbetega soetud teenindamise efektiivsuse tõttu esitavad kliendid transpordifirmadele kõrgeid nõudmisi (Tonndorf 1998:54). Ja seda mitte ainult õigeaegsuse, vaid ka muude kvaliteedi näitajate puhul.

Transpordi välismõjud tulenevad nii tootmisest kui ka tarbimisest ja võivad mõjutada mõnda teist tootmist või tarbimist. Välismõjud võivad olla nii positiivsed kui ka negatiivsed (tabel 1).

**Tabel 1.** Transpordi mõjude tõlgendamine (autori koostatud Villemi 2011:30-37 alusel)

| Transpordi positiivsed välismõjud                                | Transpordi negatiivsed välismõjud                                           |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Suurendab tööhõive kasvu                                         | Sõidukite põhjustatud liiklusummikud ja sellest tulenev liiklejate viivitus |
| Parandab piirkonna majandustegevust                              | Sõidukite põhjustatud keskkonna kahjustamine                                |
| Soodustab teeruumi tõhusamat kasutust                            | Transpordiga seotud liiklusõnnetused                                        |
| Vähendab autokasutust ja seega ka keskkonnasaastet ning ummikuid |                                                                             |

Hea transpordisüsteem on eluliselt oluline piirkonna arengule, samal ajal on faktorid, mis mõjutavad piirkonna arengut, määravad, kuidas ja missuguseks areneb riigi või mingi piirkonna transpordisüsteem. Kindlustades, et transpordisüsteem areneb selliseks, mis on edasiviiv üldisele piirkonna arengule, võivad olla kaugeleulatuvad kasud ja vastupidiselt võib süsteemi mitte toimimine omada vastupidist mõju üldisele arengule.

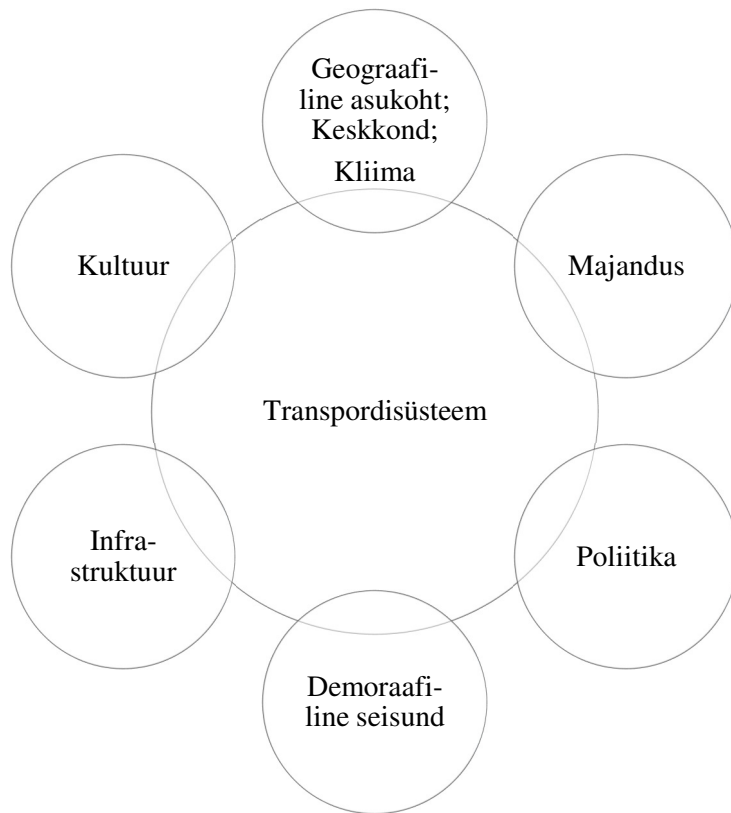
### 1.3. Transpordisüsteemi kujunemist mõjutavad tegurid

Ühistransport on eluliselt vajalik suurele enamusele piirkonna elanikkonnast ja ettevõtjatest, kellel puudub juurdepääs isiklikule transpordile, seda eriti saarelisuse tingimustes.

Transporditeenuse nõudlus ei ole ühesugune kõigi transpordiliikide osas. Transporditurg segmenteeritakse kauba liigi, koguse, hinna ja kvaliteedi alusel ning transpordivõrgu iseärasutse ja infrastruktuuri võimaluste kohaselt. Esmase valiku aluseks on enamasti transporditava objekti olemus, suurus ja veoaeg. (Kallam *et al.* 2003:115)

Ühistranspordi keskkonna määravad mitmed geograafilised, kliimaatilised, demograafilised, poliitilised, institutsioonilised, majanduslikud, keskkonna ja kultuurifaktorid (Iles 2005:9).

Transpordisüsteemi kujunemist mõjutavatest teguritest annab ülevaate joonis 2.



**Joonis 2.** Transpordisüsteemi kujundavad tegurid (autori joonis Iles 2005:9 järgi)

Rahvaarv, selle kasv või kahanemine ja demograafiline koosseis on olulised faktorid, mis mõjutavad transpordisüsteemi kujundamist. Rahvaarvu kasvuga võib tekkida suurem nõudlus transpordi järele ning vastupidi. Rahvastiku vanuseline koosseis mõjutab sõidunõudlust üldiselt aga ka sõiduplaanide koostamisel on oluline arvesse võtta erinevate vanusegruppide ajalist liikumisvajadust.

Transpordi infrastruktuuri moodustavad sadamad, raudteed, raudtee-, bussi- ja lennujaamad, sillad, viaduktid, tunnelid, terminalid, lüüsid, majakad, faarvaatrid ning akvatooriumid (Kallam *et al.* 2003:113-114). Saarelisuse puhul sõltub transpordiliigi valik infrastruktuuri olemasolust. Õhutransport lennukiga on võimalik saarele, kus on lennuväli. Laevatee ja akvatooriumi süvis määravad laeva suuruse ning sadamarajatised laeva tüübi. Reisiparvlaevauhendus saartega ei oma efekti kui puudub toimiv kaldaramp. Tunneli või silla kaudu on võimalik ka saartega maanteetransport.

Sihtkoha geograafiline asukoht ja kliima mõjutavad samuti transpordiliigi valikut. Väga kaugete sihtkohtade puhul on ebamõislik kasutada ajamahukat transpordiviisi. Samuti ei ole otstarbekas ega sageli ka võimalik näiteks jääoludes meretranspordi korraldamine.

Piirkonna majanduslik olukord määrab ühest küljest küll sõidunõudluse, kuid teisest küljest sõltub piirkonna majandusareng ligipääsetavusest. Transpordiliigi – ja vahendi valikul tuleks arvestada piirkonnas tegutsevate ettevõtete vajadusega. Näiteks ruumimahukate materjalide või kaupade vedu eeldab suurte sõidukitega ligipääsu tegevuskohale. Ainult teenuste pakkumiseks turismiettevõtjatele piisab enamasti vaid reisijateveo korraldamisest. Tootmisettevõtete vajadused transpordi järele võivad osutuda väga erinevateks võrreldes teenindusettevõtetega ka ajalisel plaanis.

Ühistranspordisüsteemi kujundamise võimalused piirkonnas olenevad üsna suuresti eraldatud dotatsioonide summast ning olemasolevatest infrastruktuuridest. Näiteks 2013. aasta alguses sõlmis Eesti riik lepingu laevaehitusfirmaga jääklassiga parvlaevade hankimiseks, millega on võimalik tagada aastaringne, senisest oluliselt stabiilsem parvlaevaühendus saartega. See, kas esimene ehitatav parvlaev, mis peaks valmima 2015. aastal hakkab opereerima Vormsi või Kihnu laevaliinil sõltub poliitilisest otsusest. Ühistransport on tihedalt seotud poliitikaga ja kuna see avaldab mõju peaaegu kõigile, siis on selle parendamisvõimalus sageli läbivaks teemaks poliitilistes diskussioonides, toetamaks võimalikku valimisvõitu (Iles 2005:13).

Kultuurilised faktorid ja sellega seotud asjaolud nagu tööetika, ausus, käitumisharjumused, traditsioonid, religioon ja haridus omavad kõik mõju reisijate eelistustele ja nõudmistele kuidas transpordisüsteem peaks toimima. Traditsioonid ja kombed avaldavad sageli ka mõju kuidas ettevõtted toimivad, hõlmates endas varustamise ja transpordiküsimuse. (*Ibid.*:14-15) Tulenevalt rahvuspühade kalendaarsest paigutusest võib tekkida vajadus täiendada sõiduplaane seoses suurenenud sõidunõudlusega. Arengumaadest on ka teada olukordi kus erinevast klassist inimesed ei ole valmis kasutama sama transpordivahendit.

Üldisel transporditurul domineerivad vaid mõned levinumad transpordiliigid. Pigem esineb konkurents transpordiliigi siseselt kui transpordiliikide vahel. Iga veokorraldaja on huvitatud vedude ratsionaalsest teostamisest võimalikult säästlikult ressursse kasuta-

des. Transporditurg nagu iga teine on pidevas kiires muutumises. Transpordituru peamised mõjutajad on kütuse hindade kõikumine, täiendavate keskkonnanõuete kehtestamine ning tehnoloogia areng, mistõttu võib kiirelt muutuda turujaotus. (Kallam *et al.* 2003: 115-116) Samas ühistranspordi turul, eriti saarte tingimustes, on muudatused visad tulema, kuna sisenemisbarjäärid on kõrged, kasutusel on spetsiaalsõidukid ning infrastruktuur seab piirangud. Ühistranspordi turg ei toimi tavapäraste konkurentsitingimuste kohaselt.

Eestis on ühistransport korraldatud järgmiste väikesaartega: Kihnu, Vormsi, Ruhnu, Piirisaare, Prangli, Abruha, Vilsandi, Aegna. Ühistranspordi seaduse § 12 järgi korraldab maakonnavahelistel liinidel ühistransporti Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, maakonnasisestel, valdadevahelistel liinidel maavalitsus või ühistranspordikeskus ja vallasisestel liinidel vallavalitsus avaliku teenindamise lepingute alusel (Ühistranspordiseadus 2013). Samasuguse loogika alusel toimub ka sõiduplaanide ja pilethindade ning – soodustuste kehtestamine.

## **1.4. Transpordi karakteristikud**

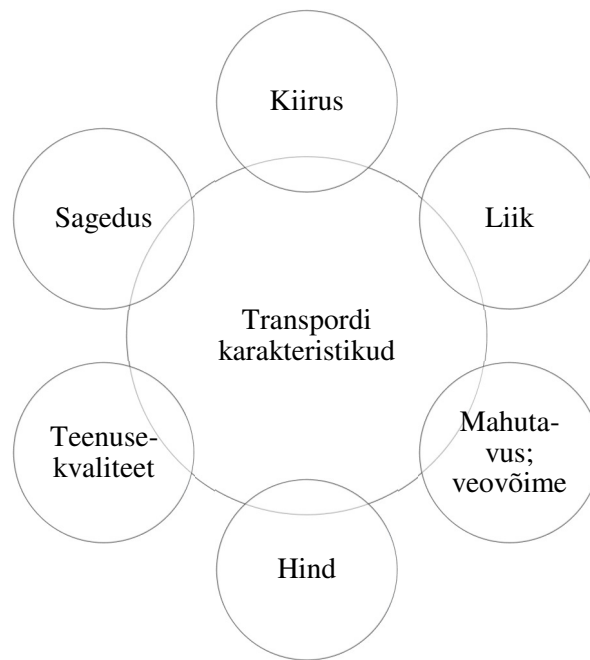
Ühistranspordisüsteem on väikesaarte majanduse jätkusuutlikkuse ja arengu esmaseks eelduseks. Transporditeenused võimaldavad tooraine ja tugiteenuste toimetamise ettevõtjateni ja kaupade toimetamise klientideni.

Liikumise ja juurdepääsetavuse kontseptsioonid põimuvad väga tihedalt regiooni transpordisüsteemiga ja nende koosmõju avaldab teenuse tarbija tasandil valiku tegemises alljärgnevate parameetrite vahel (Lend 2003:78-79):

- veokiirus;
- veosagedus;
- veohind;
- transpordiliik;
- teenuse kvaliteet.

Piirkond võib transpordiinfrastruktuuri olemasolul ja veooperaatorite teenuseid kasutades olla küll kättesaadav, kuid näiteks pakutava teenuse hinna, kvaliteedi, ajagraafiku, sageduse ja teiste tegurite üksik - või koosmõju tõttu pole liikuvus subjektile või kaupa-

dele rahuldaval või mõistlikul viisil võimalik (Lend 2007: 29). Toomani (2002:21) hinnangul moodustavad transpordiettevõtte tootepaketi järgnevad tegurid: teenuse kättesaadavus ja sobivus, hind võrreldes konkurentidega, sõiduki välimus ja sõiduomadused, reisijatele pakutavad mugavused ja lisateenused, reisijate kohtlemine terminalis ja parklas, piletite ettetellimine, ostmise ja arveldamise mugavus ning firma imago. Reisijate ja kaupade veol omavad tähtsust osaliselt erinevad kriteeriumid.



**Joonis 3.** Transpordi karakteristikud (autori joonis Lend 2007:78-79 alusel)

Ettevõtjate teenuse ostuprotsess on mõnevõrra keerulisem kui erakliendil. Nõudlus tuleb sageli nende enda toodete nõudlusest ja on seetõttu vähem hinnaelastne, kuid kõikumavam – nende oma toodete nõudluse muutumine peegeldub võimendunult nende poolt sisse ostetavate toodete ja teenuste nõudluses. (Kuusik *et al.* 2010:117)

Transpordi käsutuses ei ole piisavalt võimalusi rahuldada turu nõudlust suurte kõikumiste korral, eriti aga nõudluse tipphetkedel. Täiendava läbilaskevõime loomine turu vajaduste rahuldamiseks tipphetkedel on väga kallis ja sageli ei ole see ka ressursside nappuse, nagu kvalifitseeritud tööjõud või transpordivahendid tõttu võimalik.



### 1.4.1. Transpordi liik

Transpordiliigi valikul omavad enamasti olulist rolli geograafiline asukoht, vajaliku infrastruktuuri olemasolu ning veomahtude vajadus. Transpordiliikide eelised ja puudused tuuakse välja tabelis 2.

**Tabel 2.** Transpordiliikide eelised ja tugevused (autori koostatud)

| Transpordi-<br>liik   | Eelised                                                                                                                      | Puudused                                                                                                                                                |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auto-<br>transport    | Paindlikkus<br>Kõrge teenuse kvaliteet<br>Kättesaadavus hea<br>Kiire jaotusvõimalus<br>Madalad nõuded pakkimisele            | Kõrge hind<br>Väike veovõime<br>Suur riiklike piirangute mõju<br>Suur negatiivne keskkonnamõju                                                          |
| Vee-<br>transport     | Soodne hind pikkadel vahemaadel<br>Väiksem negatiivne keskkonnamõju<br>Väiksemad piirangud lastile                           | Madal reageerimiskiirus<br>Spetsiifilise infrastruktuuri vajadus<br>Ilmastikutundlikkus<br>Ranged reeglid kauba pakkimisele<br>Ümber laadimise vajadus  |
| Raudtee-<br>transport | Suur veovõime<br>Regulaarsus<br>Soodne hind pikkadel vahemaadel<br>Ilmastikust sõltumatu<br>Väiksem negatiivne keskkonnamõju | Ökonoomne vaid pikkadel vahe-<br>maadel<br>Spetsiifilise infrastruktuuri vajadus<br>Madal kättesaadavus<br>Madal paindlikkus<br>Ümber laadimise vajadus |
| Lennu-<br>transport   | Kiire ühendus                                                                                                                | Kõrge hind<br>Spetsiifilise infrastruktuuri vajadus<br>Ilmastikutundlikkus<br>Ümber laadimise vajadus                                                   |
| Toru-<br>transport    | Odav massiliste veoste transpordil<br>Suur läbilaskevõime                                                                    | Madal paindlikkus<br>Vaid spetsiifilistele kaupadele<br>Spetsiifilise infrastruktuuri vajadus                                                           |

Allikas: Logistika õppe...2013, Villemi 2008:268-279

Transpordiliigi väliselt mõjutab valikut enam summaarne ajakulu ja hind. Transpordiliigi sisesel valikul vedaja läbirääkimisoskused ja usaldusväärsus.

Kättesaadavuse näitaja tähendab transpordiliigi võimet ja varustatust osutada transporditeenust spetsiifilise lähte- ja sihtkoha vahel. Lisaks võib kättesaadavuse näitaja all vaadata ka teenuse osutamist vajalikus mahus nõudluse tekkimisel.

Lisaks transpordiliike iseloomustavatele teguritele mõjutavad transpordiliigi valikut ka keskkonnast tulenevad tegurid (Villemi 2008:244):

- piirkonna suurus, kultuuriline taust;
- topograafia, geograafia, kliima;
- elanike ja ettevõtluse ruumiline paigutus, demograafiline struktuur;
- transpordi infrastruktuuri olemasolu ja võrgu suhteline tihedus;
- majanduse struktuur;
- valitsuse transpordipoliitika;
- investeeringud ning maksusüsteem.

Transpordi teostamisel võib sageli vajalik olla erinevate liikide kombineerimine. Kombinatsioon võib olla kas mitmeliigiline ehk multimodaalne või liikidevaheline ehk intermodaalne. Multimodaalne on kaubavedu enam kui ühte transpordiliiki kasutades. Intermodaalne on multimodaalne kaubavedu, mis teostatakse ühes laadimisühikus või sõidukis ilma kaupu vahepeal ümber laadimata. (*Ibid.*:243-244) Ka kaupade veo teostamine sõiduki ja reisiparvlaevaga on intermodaalne vedu, millest valdav osa toimub raudtee-, jõe-, või meretranspordiga ning maanteevedu alg või lõppfaasis on võimalikult vähe, ent lennutranspordi korral, kus kaupu laaditakse ümber on tegemist multimodaalse veoga.

Transpordiliigi valikut võib lisaks mõjutada kauba spetsiifika. Sõltuvalt kaubast võib olla vajalik kauba teatud temperatuuril hoidmine või ohtlike veoste puhul kauba vedu spetsiaalveokiga. Saarelisuse tingimustes mõjutavad transpordiliigi valikut eelkõige geograafiline asukoht ja kliima ning infrastruktuuri olemasolu.

#### **1.4.2. Transpordi veovõime, sagedus ja ajakulu**

Saarte ja mandri vahelise transpordi puhul saab hinnata reisijate mahutavust, sõidukite mahutavust ja kauba mahutavust. Lisaks võib aga veel välja tuua eriveoste teostamise võimalust või näiteks erilubade alusel teostatavate ohtlike veoste vedu.

Liinivedude teostamise eelduseks on inimeste püsiv vajadus liikuda kindal marsruudil teatud kellaaegadel. Liinivedusid iseloomustavad reisijate-, kauba- ja sõidukitevood. Reisijate- sõidukite- ja kaubavood näitavad vastavate objektide veomahtu teatud liinil,

meretranspordi korral sadamate vahel või lennutranspordi korral lennujaamade vahel. Nende kujunemisel mängivad rolli vastavate piirkondade elanike arv ja ettevõtete paiknemine ning spetsiifika, aga ka üldine majanduslik ning kultuuriline kontekst ja demograafiline seisund. (Eidast 2012:99-100) Voogude analüüsimisel on võimalik määrata sõidukite täitumist ning hinnata liini tihendamise või hõrendamise vajadust. Eesti mandri ja saarte vahelised vood kõiguvad aasta lõikes suures ulatuses. Ühest küljest on need tingitud üldisest sesoonsusest, ent teisest küljest piirab veovoogude kasvu ka transpordi veovõime.

Veovõime sõltub transpordiliigist, sagedusest ja sõiduki suurusest. Transpordiliigi ja sõiduki suuruse valikul võivad väikesaarte vahelise ühenduse teostamisel seada piiranguid infrastruktuur ja looduslikud tingimused. Sageduse tegur mõjutab transpordi veovõimet - väiksema mahutavusega sõiduki kasutamisel on liini veovõimet võimalik tõsta reise sageduse tõstmisega. Väiksema sõiduki kasutamine võib seada piirangud suurte veoste toimetamiseks, ent suurem sagedus tagada väiksemamahulistele vedudele suurema paindlikkuse. Üldise seaduspära kohaselt liikluse sageduse kasvamise ja tasakaalustamisega vähenevad hüppeliselt veoste teenindamise kulud (Off the coast...2002:26). Põhjusena võib siinkohal välja tuua väiksema laovarude vajaduse ning ooteaegade lühendamise.

Transpordiühendused peavad olema korraldatud selliselt, et need ei takistaks piirkonna elanike ja ettevõtete igapäevaseid tegevusi, nagu materjalide hankimine ja tarnete teostamine või tööjõu liikumine (Tonndorf 1998:53). Vajalik on erinevate huvigruppide vajadustega arvestamine, seda nii kellaajaliselt kui sageduse osas. Transport peab toimima tugiteenusena ning adapteeruma ettevõtjate ning elanike vajadustega, mistõttu on eriti oluline teenuse toimivuse pidev hindamine ja tõhustamine.

Ajategur hõlmab kiiruse veokauguse, kauba kohaletoimetamine aja ning aja usaldusväärsuse. Kiirus võib osutuda sõltuvalt kaubast suuremaks või väiksemaks eeliseks transpordivahendi valikul. Suurem sagedus lühendab ooteaega.

Kuigi ratsionaalsusest lähtuvalt on mõistlik valida odavaim transpordiviis, siis õige otsuse saab siiski langetada vaid hinnates ka ülejäänud tegureid nagu kiirus ja usaldusväärsus ning transporditava objekti spetsiifika. Kiirus mõjutab teel olemise aega ning

usaldusväärsus, seda, et soovitud kaup oleks õigel ajal õiges kohas. Transpordiliigi valikul tuleks alati hinnata aega, mil kaup on teel sihtkohast lõppkohani. Enamasti kehtib seaduspära, kus kiirem transporditeenus tähendab ka kõrgemat hinda. Hinna, usaldusvääruse ja aja tegurite osas esinevad enamasti suuremad nõudmised reisijateveo kui kaubaveo korral. (Villemi 2008:259-261). Reisijate veo korral mõjutab transpordiliigi valikut enam aeg kui hind (Villemi 2011:46).

Need seosed nõuavad kulude ja aja tasakaalustamist ja komponentidele õige suhte leidmist. Efektiivsuse jaoks on otsustav veoste ratsionaalne planeerimine ja organiseerimine.

#### **1.4.5. Transporditeenuse hind ja kvaliteet**

Hind on toote väärtus rahas väljendatuna, mille eest ollakse valmis ostma või müüma. Toote või teenuse hinna kujundamisel tuleb arvesse võtta ettevõtte sise- ja välistegureid. Tarbija hindab toote või teenusega rahulolu hinna ja kvaliteedi kõrvutamisega. Hind on toote arvvärtus, mis seab ootused toote kvaliteedile (Perens 1998:124). Toode või teenus on tarbijale vastuvõetav kui hinna ja kvaliteedi suhe on vastavuses (Eidast 2012:166).

Edukas hinnakujundus eeldab hindade kujundamist kooskõlas juhtimisalase analüüsi ning klientide hinnangu ja tarbijaootuste ning käitumismustriga. Ühistranspordi üldtunnustatud põhimõtte kohaselt peab piletitulu koos riiklike ja omavalitsuste dotatsioonidega katma vedaja kulud ja tagama mõistliku kasumi (Eidast 2007:225).

Lähtudes ühistranspordi piletihinna määramisel piirkulust, on tulemuseks optimaalne sõidunõudlus. Sellisel juhul on transpordifirma kasumi katmiseks vajalik doteerimine. Keskmise kulu alusel arvestatud piletihind kujuneb enamasti reisijate liiga kõrgeks. Sel juhul saavad kaetud kõik transpordiühendusega seotud kulud ja transpordiettevõtte mõistlik kasumiootus, ent sõidunõudlus on väiksem, kui see peaks olema sotsiaalse efektiivsuse seisukohalt. Ühistranspordi kasutus langeb ja isikliku transpordi kasutus kasvab, mille mõjud ühiskonnale on suurema negatiivse toimega. (Villemi 2003:43) Dotatsioonide vajadus tuleneb sellest, et omahinna alusel välja töötatud veotariifid ja piletihinnad osutuvad klientuurile majanduslikult sageli vastu võetamatuteks. Sellised

hinnad pärsiksid oluliselt saare elanike ja ettevõtjate sotsiaalseid ja majandushuve ning suurendaksid riigi erinevate regioonide ebavõrdsust.

Hinda puudutavad otsuste langetamisel mängivad olulist rolli pakutavad allahindlused. Lisaks ühistranspordi seadusest tulenevatele soodustustele esineb suurel osal liinidest täiendavalt veokorraldaja poolt lisatud soodustusi seda nii osade reisijagruppide nagu näiteks pensionär kui ka laiemalt kohalike elanike ja sõidukite osas. Palju vaidlusi on erinevatel saartel tekitanud kohalike elanike ja sõidukite defineerimine ja soodustuste andmise korra kehtestamine. Uuenduste ja kitsenduste sisse viimist selles vallas peetakse üheks olulisemaks põhjuseks saarte rahvastikuregistri järgse elanike arvu kasvuks. Nii kasvas näiteks Kihnu elanike arv 2010. aastal peale ID-kaardi põhisele kohaliku elaniku soodustuse andmisele üle minekut 58 reisija võrra (Kihnu valla..2013:6).

Teadaolevalt ei ole väikesaarte ühistranspordi piltihinnad kujundatud kooskõlas näitajatega nagu teekonna pikkus, aeg või kiirus. Tutvudes erinevate väikesaarte vaheliste ühistranspordi piletihindadega ja neid omavahel võrreldes ei teki ka seal selget mustrit. Enamasti on kinni peetud ühistranspordi seaduse nõudest, kus sooduspileti hind ei ole enam kui 50% soodsam tavapileti hinnast ja seda välja arvatud kohaliku kategooria piletitite puhul. Kohati on kohaliku kategooria piletihinnad tavapileti hindadest kuni 5 korda soodsamad.

Riigikogu majanduskomisjon on teinud 2012. aasta sügisel pöördumise majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumile seoses planeeritavate piletihinna tõusudega, kus palutakse võimaluse korral tõsta kohalike piletihindasid vähem kui turismi või külastamise eesmärgil saari külastavate isikute omasid, tagamaks saarte elanikele võrdne võimalus osalemaks Mandri-Eesti elus (Majanduskomisjon...2012).

Saarte turu homogeensusest ja väiksusest tingitult hangivad saarte elanikud ja ettevõtted üsna palju teenuseid ja kaupu väljastpoolt. Hangitavate teenuste ja kaupade hinda mõjutab transpordikulu, sestap peaks ka mittekohalike piletihinnad olema optimaalsed, arvestades, et lõpptarbija, kes ka transpordikulu katab, on kohalik elanik või ettevõtja.

Seoses 2012. aasta algusest Tallinnas rakendunud tasuta ühistranspordiga on meediast läbi käinud idee, et ka ühistransport saarte vahel võiks olla tasuta. Piirissaarega trans-

pordiühendust korraldava Tartu Maavalitsuse arvates, võttes arvesse piletitulu ja dotatsiooni suurust, ei oleks see riigile suur lisakulu (Tasuta sõidu ...2013). Samas on, aga pööratud tähelepanu ka sellele, et sel juhul peaksid kõikidel saartel olema võrdsed võimalused seda rakendada.

Tasuta ühistranspordi teemaga haakub niinimetatud maanteevikenduse kontseptsioon, mille kohaselt peaks laevapileti hind olema võrdne kuluga, mis kulub samapika maanteelõigu läbimiseks. Hinna määramine peaks sel juhul toimuma vastava maakondliku bussiliikluse kilomeetri läbimiseks arvestatud tariifi alusel (Kihnu, Manilaiu...2002:34)

Transporditeenuse pakkuja teenusekvaliteedi määravad transpordivahendiga, tööjõuga ja lisateenustega seotud tegurid. Transporditeenust ei saa käsitleda kui vaid liikumist ühest kohast teise. „Teenuste turundus kui juhtimisfilosoofia seab kõikide turunduslike kaalutluste keskpunkti potentsiaalsete klientide vajadused, probleemid ja soovid. Teenuse osutamise ja tarbimise protsessi ja selle kvaliteeti mõjutavad korraga nii teenuse osutaja kui teenindatav. Teenuse kvaliteeti on defineeritud kui tarbija ootuste ja ettekujutuste täitumise ulatust teenuse osutamise protsessis või pärast seda.“ (Perens 1998:82)

Teenuse kvaliteedi all võib mõista selle hankimisega seotud protsessi ja tulemi vastavust tarbija ootustele. Tarbijad ostavad teenuseid oma mingi vajaduse rahuldamiseks. Tarbija eelistuste tundmine võimaldab kujundada teenuse tarbijale ootuspäraseks, combineerides omavahel materiaalseid ja mittemateriaalseid osi. (*Ibid.*:98)

Peamine erinevus toodete ja teenuste vahel on toodete materiaalsus ja teenuste immateriaalsus. Toode on esemeline, teenuse puhul on turundustehingu objektiks teenindusettevõtte võimekus ja valmisolek teenust osutada. Mida vähem on teenuse tulemusel materiaalsed, mille järgi võib hinnata teenuse kvaliteeti, seda olulisemaks muutub teenindaja ja tarbija vaheline suhtlusprotsess. Suhtlusprotsessi üheks eesmärgiks on luua usaldus, millest lähtuvalt nimetatakse teenuseid ka usalduskaupadeks. Teenuse tulemust ei saa enne ostmist enamasti näha ega tunda ning teenus on oma olemuselt enamasti selle tarbijale kasulik vaid teatud aja jooksul. Seoses tarbijate kasvava nõudlikkusega, peab ka teenusepakkuja seas järjest tähtsamaks muutuma kvalitatiivsete eesmärkide täitmine. (Perens 1998:2-156) Teenindus ja suhtlemisprotsess on võtmelüliks logistika ja turunduse ühildamisel aja- ja kohakasulikkuse loojana (Villemi 2008:91). Näiteks kliendi-

teeninduse taseme määramine turundamisel, määrab varustatuse taseme ja transpordi viisi. Varustatuse tase ja võimalik transpordi viis mõjutavad klienditeeninduse taset, mida on võimalik pakkuda. (Kasilingam 1998:9)

Suhtlemine on üks juhtimise osategevusi, mille peaülesandeks on edastada informatsiooni, tõsta tarbijate teadlikkust, luua vastastikkust arusaamist ja usaldusõhkkonda (Mallene 2005:49). Iga ettevõtte peab oma tegevuse käigus rohkem või vähem suhtlema avalikkusega. Kui tegemist on avaliku teenusega, siis on seda olulisem info edastamine piisava põhjalikkusega ja õigel ajal. Ettevõtte mainet kujundavad kõik väljapoole suunatud tegevused ja potentsiaali väljendavad asjaolud, mida tarbija tajub teenuse osutamise protsessis ja enne seda. (Perens 1998:55)

Tarbijal peab olema kindlus, et transpordivahendid väljuvad lubatud ajal, saabumine sihtkohta on õigeaegne ning veod on teostatud pidades silmas reisijate, sõidukite ja kaupade heaolu ja turvalisust. Reisijate veo puhul on oluline silmas pidada reisijate ruumidesse ligipääsetavust ja interjööri. Sõidukite ja kaupade puhul pigem nende turvalist paigutust ning kaitstust väliste mõjude eest.

Transpordiettevõtetal on vajalik enne teenuse osutamist informeerida avalikkust sõiduplaanist, broneerimisvõimalustest, hinnakirjadest ja nendele rakendatavatest soodustustest ning maksevõimalustest. Samas aga ka transpordivahendi väljumiskohast, vedaja eeskirjadest, reisi kestvusest ja lisateenustest. Sageli on vajalik kliendi rahulolu tagamiseks ka otseselt mitte transpordiettevõtte poolt pakutavate teenuste kohta infot jagada, nagu autode parkimisvõimalused sadamates või lennujaamades või info sihtkohtade kohta. Lisaks tavaolukorras info edastamisele peaks transpordiettevõtetal olema ka tegevuskava info edastamiseks ja töö korraldamiseks eriolukordadeks – planeeritud reisi edasi lükkumisel või ära jäämisel, mistahes põhjustest tingitult. Vedaja peab tundma klientuuri ning sellest lähtuvalt oskama valida õiged kanalid info vahendamiseks. Väheine informeeritus võib põhjustada segadust ja valesti mõistmist ning üldist rahulolematust.

Lisaks õhtutranspordile hakkas 2012. aasta detsembrist Eestis kehtima ka meretranspordi korral vedajast tingitud seisakute puhul Euroopa Liidu regulatsioon, mis kehtestab vedaja kohustused ja tarbija õigused asenduseveo korraldamiseks ning kompenseerimi-

seks (Laevareisija...2012). Regulatsioon ei oma mõju kui tegemist on vääramatutest jõududest tuleneva takistusega. Vääramatud jõuna käsitletakse kõiki ilmastikutingimustest või poliitilisest olukorrast tulenevaid mõjusid, mida vedaja ei saa mõjutada (Liigand 2005:155). Regulatsiooni kohaldatakse vaid laevadele, kus meeskonnaliikmete arv on suurem kui 3 liiget või reisijate arv on suurem kui 12 või vahemaa sadamate vahel on üle 500 meetri. Eesti kontekstis ei kohaldu määrus seega kõikidele väikesaarte vahelistele laevaliinidele.

Tänapäeva kliente iseloomustab eripäraste vajaduste hulk ning nõudlikkuse kasv. Infotehnoloogia areng ja teeninduselementide kasv loovad selleks soodsad tingimused (Mallene 2005:68). Transpordisektoris on levinud trend, kus nii vedude broneerimine kui piletite ost on muutunud veebipõhisteks teenusteks. Selline teenuste korraldus võimaldab kliendil varakult broneerida koht ja ostu puhul sageli ka vältida piletikassa külastamist sadamates, lennujaamades või transpordivahenditel. Jällegi on aga oluline välja selgitada klientide võimalused teenuse kasutamiseks. Täies mahus veebipõhistele lahendustele üleminek võib panna halba olukorda isikud, kellel ei ole ligipääsu internetile. Väikesaarte ühenduste puhul on levinud, et veebipõhiselt broneeritakse ja müüakse vaid teatud hulk pileteid tagamaks alati võimaluse kohalikele planeerimatute reiside teostamiseks. Mugavusteenuseks piletiostu puhul võib lugeda ka erinevate maksevõimaluste tagamise – kaardimakse ja krediitdivõimaluse näol.

Lisateenuseid pakub teenindusettevõtte enamasti enne põhiteenuse pakkumist, selle ajal või pärast seda, sõltuvalt teenuse olemusest. Lisateenused ei ole enamasti iseseisvaks käibeobjektiks, kuid nad peavad tegema tuumiktegevuse tarbimise kliendile meeldivamaks. Standarditud lisateenuste puhul on lisateenuse roll muuta kogu teenuse tarbimine ja teenindamine kliendile atraktiivseks ning eristada teistest sama teenust pakkuvatest ettevõtjatest. Ettevõtete uudsed ja klientidele orienteeritud lisateenused pakuvad kliendile peale põhivajaduste rahuldamise ka tema lisavajaduste rahuldamist (Perens 1998:108-109).

Levinud lisateenusteks reisijateveo korral on kohtade broneerimisvõimalus, traadita interneti leviala võimaldamine, televisiooni olemasolu, aga samuti toitlustusvõimaluse olemasolu.



## **2. ETTEVÕTJATE TRANSPORDIÜHENDUSEGA RAHULOLU UURING**

### **2.1. Valim ja uurimismeetod**

Ettevõtjate valimi koostamisel lähtuti kohalike omavalitsuste veebilehtedel ära toodud ettevõtjate loendist ja transpordiettevõtja loendist regulaarselt teenust tarbivate ettevõtjate kohta. Küsimustikud saadeti 40-le Vormsiga seotud ettevõtjale ja 40-le Kihnuga seotud ettevõtjale (lisa 1).

Kuna etteantud tähtaja jooksul saabus tagasi oodatust vähem vastuseid, saatis uuringu teostaja täiendava meeldetuletuse palvega vastata ning pikendas vastuste saabumise aega. Lõplikuks tagastatud vastuste arvuks kujune 20 Vormsi ja 20 Kihnu puhul, mis on protsentuaalselt vastavalt 50 % Vormsi ankeetidest ja 50 % Kihnu ankeetidest.

Küsimustikud on autori koostatud ning toodud ära lisades 2 ja 3. Küsimustike koostamisel on arvesse võetud kohalike omavalitsuse esindajate ja transpordi korraldajate poolt tehtud ettepanekuid täiendavate uurimisküsimuste osas.

Küsitlus ettevõtjate hulgas viidi läbi veebipõhise rakenduse vahendusel. Veebipõhise rakenduse kasuks otsustas autor kahel põhjusel. Esiteks asuvad ja tegutsevad ettevõtted geograafiliselt väga erinevates asukohtades ning arvesse võttes saarelisust on juurdepääs piiratud. Teiseks annab veebipõhise rakenduse kasutamine võimaluse küsitlusele vastata ettevõtjatele sobival ajal teatud ajavahemiku jooksul. Samas esineb oht, et hõlmamata jäävad uuringus ettevõtjad, kellel puudub interneti kasutamise võimalus.

Peale vastuste laekumist analüüsis autor neid Microsoft Excel programmi abil ning koostas kokkuvõtted ning joonised. Avatud küsimuste tõlgendamisel võeti aluseks vastusena saadud seisukohad. Suletud küsimuste puhul arvestati erinevate väidete osas va-

likvastuste ja hinnangute esinemissagedus ning osakaal antud küsimusele vastanute arvust.

## 2.2. Ülevaade Kihnu ja Vormsi ettevõtlusest ning transpordiühendustest

Kihnu saar asub Liivi lahes, olles suuruselt seitsmes Eesti saar, pindalaga 16,7 km<sup>2</sup> ning Vormsi saar asub Lääne maakonna loodeosas, olles suuruselt Eesti neljas saar, pindalaga 93 km<sup>2</sup>. Elanike arvu poolest edestab Kihnu Vormsit. Statistikaameti andmetel oli Kihnu valda registreeritud 1. jaanuari 2012 seisuga 634 elanikku ja Vormsi valda 342 (Rahvastik soo, vanuse...2013). Nii Kihnu kui Vormsi kuuluvad püriasustusega väikesaarte hulka.

Väikesaartel tegutsevat ettevõtete näol on enamasti tegemist mikro- ja väikeettevõtetega. Statistilisse profiili kuuluvatest ettevõtetest annab ülevaate tabel 4.

**Tabel 4.** Statistilisse profiili kuuluvad ettevõtted töötajate arvu järgi

| Omaavalitsus | Vähem kui 10 | 10-49 | Kokku |
|--------------|--------------|-------|-------|
| Vormsi vald  | 56           | 2     | 58    |
| Kihnu vald   | 88           | 3     | 91    |

Allikas: Statistilisse profiili...2013a

Üheks suurimaks probleemiks saarte puhul on hooajalisus. Talveperioodiks kahaneb nii elanike kui tegutsevate ettevõtjate arv.

Kihnu valla arengukavas (2012:22) on probleemidena ettevõtluses välja toodud: madala lisandväärtusega tegevusalade domineerimine, hooajalisus, kvalifitseeritud tööjõu puudus ja oskusteabe nappus, regulaarse ühenduse puudumine mandriga, loodusressursside nappus, ebapiisav taristu ja madal ettevõtlusaktiivsus. Analoogsed on ka teiste Eesti väikesaarte ja maapiirkondade probleemid.

Domineerivateks tegevusaladeks saartel on majutus ja toitlustus, kaubandus ning põllu- ja metsamajandus, kalapüük. Ühe levinuimaks kriteeriumiks tegevusala valikul on erinevate toetustega kaetud valdkondades toimetamine.

Tabel 3 annab ülevaate statistilise profiili kuuluvatest majandusüksuste arvust tegevusalade järgi.

**Tabel 3.** Statistilise profiili kuuluvad majandusüksused tegevusala järgi

| Tegevusala                                                      | Vormsi vald | Kihnu vald |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| Põllumajandus, metsamajandus ja kalapüük                        | 16          | 67         |
| Töötlev tööstus                                                 | 5           | 4          |
| Veevarustus; kanalisatsioon; jäätme- ja saastekäitlus           | 1           | 0          |
| Ehitus                                                          | 6           | 2          |
| Hulgi- ja jaekaubandus; mootorsõidukite ja mootorrataste remont | 6           | 5          |
| Veondus ja laondus                                              | 5           | 2          |
| Majutus ja toitlustus                                           | 5           | 3          |
| Info ja side                                                    | 1           | 0          |
| Kinnisvaraala tegevus                                           | 1           | 0          |
| Kutse-, teadus- ja tehnikala tegevus                            | 3           | 3          |
| Haldus- ja abitegevused                                         | 5           | 3          |
| Tervishoid ja sotsiaalhoolekanne                                | 1           | 0          |
| Kunst, meelelahutus ja vaba aeg                                 | 0           | 2          |
| Muud teenindavad tegevused                                      | 3           | 0          |
| Tegevusalad kokku                                               | 58          | 91         |

Allikas: Statistilise profiili ...2013b

Elavama ja konkurentsivõimelisema ettevõtluskeskkonna loomiseks võttis Vormsi vallavalikogu märtsis 2010 vastu uuendatud määruse ettevõtlustoetuste maksmiseks. Vallavalitsuse poolt toetatakse stardi- ja arendusprojekte kolmes eraldi tegevusvaldkonnas ning kehtestatud on vastavad toetusliigid: tootmistoetus, majutuskohdade loomise toetus ja laiapõhjaline ettevõtlustoetus. (Vormsi arengukava 2011:20) Kihnu vallas teadaolevalt analoogseid ettevõtlustoetusi kehtestatud ei ole.

Vastavalt Püriasustusega väikesaarte seaduse §8 peab tagatud olema vähemalt üks regulaarne transpordiühendus mandri või suursaarega. Transpordiühenduse loomiseks vajalikku laeva-, väikelaeva- või parvlaevaliini või lennuliini toetatakse riigieelarvest vastavalt ühistranspordiseadusele. (Püriasustusega väikesaarte...2003) Vormsi saare ja mandri vaheline ühendus on tagatud aastaringse parvlaevaühendusega. Navigatsioonipe-

rioodil teostab Kihnu ja Munalaiu ning Kihnu ja Pärnu vahel vedusid samuti parvlaev. Jäaolude tekkimisel opereerib Pärnu-Kihnu liinil lennuk. Kuna lennuliiklus on eriti ilmastikutundlik asendatakse võimalusel teostamata reisirid hõljuki reisiridega Munalaiust Kihnu. Kõikidel eelpool nimetatud liinidel erinevad sõidukite mahutavused oluliselt ning nendest annab ülevaate tabel 5. Erinevalt Kihnust on Vormsil korraldatud ühis-transport väikebussiga ka saarel.

**Tabel 5.** Transpordiühenduste veovõime ja sõiduaeg (autori koostatud)

| Näitaja             | Rohuküla-Sviby laevaliin | Pärnu-Kihnu laevaliin | Munalaid-Kihnu laevaliin | Pärnu-Kihnu lennuliin |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Reisijaid           | 150                      | 150                   | 100                      | 8                     |
| Sõiduaautosid       | 20                       | 17                    | 10                       | -                     |
| Kandevõime tonnides | 65                       | 60                    | 35                       | 0,8                   |
| Sõiduaeg minutites  | 50                       | 150                   | 60                       | 15                    |

Allikas: Kihnu Veeteed...2013, Luftverkehr...2013, A. Rahu suuline teade

Ühistranspordi piletihindasid (tabel 6) ei ole muudetud peale euro käibele tulekut. Küll aga hakkab silma, et pileti hinnad saarte vahelises võrdluses on üsna erinevad. Samuti ilmneb hindade vaatlusel, et kohalikele rakenduvad protsentuaalselt üsna suured soodustused võrreldes tavahindadega.

**Tabel 6** Transpordiühenduste hinnad eurodes ühel suunal (autori koostatud)

| Artikkel                             | Rohuküla-Sviby laevaliin | Pärnu-Kihnu laevaliin | Munalaid-Kihnu laevaliin | Pärnu-Kihnu lennuliin |
|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Reisija täispilet                    | 3,20                     | 4,50                  | 2,60                     | 7,50                  |
| Kohaliku reisija täispilet           | 1,30                     | 2,00                  | 1,00                     | 2,00                  |
| Sõiduk täismassiga kuni 3,5 t        | 7,00                     | 12                    | 10,20                    | -                     |
| Kohalik sõiduk täismassiga üle 3,5 t | 3,20                     | 3,50                  | 2,60                     | -                     |
| Sõiduk täismassiga üle 3,5 t         | 20,00                    | 4,80                  | 3,50                     | -                     |
| Kohalik sõiduk täismassiga üle 3,5 t | 11,50                    | 3,20                  | 2,60                     | -                     |

Allikas: Kihnu Veeteed ...2013, Luftverkehr...2013

Nii on näiteks Kihnu-Munalaiu laevaliini kohaliku sooduspileti hind tavahinnast 62% soodsam, Kihnu-Pärnu laevaliini on sama näitaja 56%, Kihnu-Pärnu lennuliini 73%

ning Rohuküla-Sviby laevaliini 50%. Erinevalt Kihnu liinidest rakendatakse Vormsi liinil nädalavahetustel mittekohalikele sõiduki piletitele koefitsienti 1,5.

Kohalike omavalitsuste arengukavades toodud andmete põhjal ei ole viimase kolme aasta jooksul oluliselt muutunud reise, reisijate ja sõidukite üleveo mahud. 2012. Aasta üleveo mahtudest annab ülevaate tabel 7.

**Tabel 7.** Üleveo mahud 2012. aastal

| Näitaja            | Rohuküla-Sviby<br>laevaliin | Pärnu-Kihnu<br>laevaliin | Munalaia-Kihnu<br>laevaliin | Pärnu-Kihnu<br>lennuliin |
|--------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Reise arv 2012     | 2038                        | 474                      | 1511                        | 267                      |
| Reisijate arv 2012 | 49645                       | 12308                    | 38194                       | 2248                     |
| Sõidukite arv 2012 | 17745                       | 3180                     | 10087                       | -                        |

Allikas: P. Vihmaru e-kiri, A. Rahu e-kiri

Nii lennu- kui laevatranspordi sõitjate arve mõjutab jääteede olemasolu. Jääteede olemasolul eelistavad kohalikud kasutaja seda võimalust, kuna see on ajaliselt kiireim ja ka soodsaim võimalus liikuda saarelt mandrile või vastupidi. 2013. aasta talvel olid jääteed ametlikult avatud Kihnu 25 päeva ja Vormsile 77 päeva (Maanteeameti...2013). Mitteametikult toimub jääteede kasutus oluliselt pikemal perioodil.

Kuigi vaadeldavad saared erinevad üksteisest oluliselt nii suuruse, elanike arvu kui ettevõtete arvu poolest on reisijate- ja sõidukitevood aasta lõikes üsna sarnased.

## 2.3. Uuringu tulemused

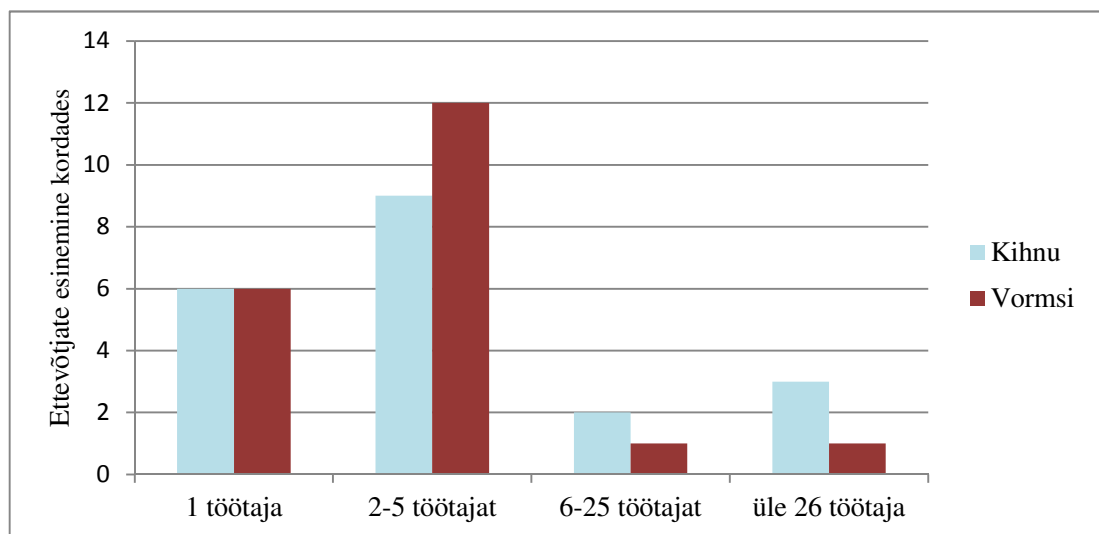
### 2.3.1. Ettevõtjate profiil

Kokku laekus mõlema saarega seotud ettevõtjatelt 40 vastust. Kihnu ankeetidele vastas 11 ettevõtjat, kes on registreerinud oma tegevuse Kihnus ja 9 ettevõtjat, kes tegutsevad Kihnus. Vormsi ankeetidele vastanud 20 ettevõtjast märkis 4, et on registreeritud Vormsile ning ülejäänud 16 märkisid Vormsi tegutsemiskohaks.

Küsitletud ettevõtjate jagunemisest töötajate arvu alusel annab ülevaate joonis 4. Kõik alapeatükis 2.3 esitatud joonised ja tabelid on autori koostatud. Kuna saartel tegutsevad vaid mikro- ja väikeettevõtted, siis ei ole ettevõtete grupeerimisel lähtutud nendest pii-

ridest, vaid täpsema ülevaate andmiseks on suuruse vahemikud väiksema astmega. Näiteks võib välja tuua, et 30% vastanud ettevõtjatest tegutsevad füüsilisest isikust ettevõtjatena ning nende tegevusega ei kaasne täiendavate töökohtade loomine.

Talveperioodil vähenes 80 % Kihnu ja 45% Vormsi ettevõtjate töötajate arv. Kihnuga seotud ettevõtjatest 45% ja Vormsiga seotud ettevõtjatest 15% ei olnud talveperioodil ühtegi töötajat. Tuginedes eelpool välja toodud osakaaludele võib väita, et sesoonsuse mõju Kihnu ettevõtlusele on suurem.



**Joonis 4.** Ettevõtjate jagunemine töötajate arvu alusel

Kihnu ja Kihnuga seotud ettevõtjatest märkis 30%, et töötajad on ainult Kihnust, 35%, et töötajad on valdavalt Kihnust, 25%, et töötajad on valdavalt väljapoolt ja 10%, et töötajad on ainult väljapoolt. Vormsi ja Vormsiga seotud ettevõtjatest märkis 40%, et töötajad on ainult Vormsilt, 30%, et töötajad on valdavalt Vormsilt, 10%, et töötajad on valdavalt väljapoolt ning 20%, et töötajad on ainult väljapoolt. Kuna mõlema saare ettevõtjatel on töötajad väljastpoolt, avaldab transport mõju ka tööjõu liikumisele.

Lisaks paluti ettevõtjatel märkida tegevusala Eesti Majanduse Tegevusalade klassifikatorite järgi vastavalt käibeosadele. Tabel 3 näitab vastajate jagunemist tegevusalade järgi.

Esitatud andmetest lähtuvalt võib öelda, et Kihnu ankeetidele vastajate hulgas on esindatud rohkemate tegevusalade esindajad kui Vormsi ankeetidele vastajate osas. Kihnu

ankeetidele vastajate hulgas domineerisid majutuse ja toitlustuse tegevusalal ja Vormsi ankeetidele vastajate hulgas põllu- ja metsamajanduse ning kalapüügi tegevusalal tegutsevad ettevõtjad. Kõikidest esindatud ettevõtjatest 60% tegeles enam kui ühe tegevusalaga.

**Tabel 3.** Ettevõtjate jaotumine tegevusalade järgi

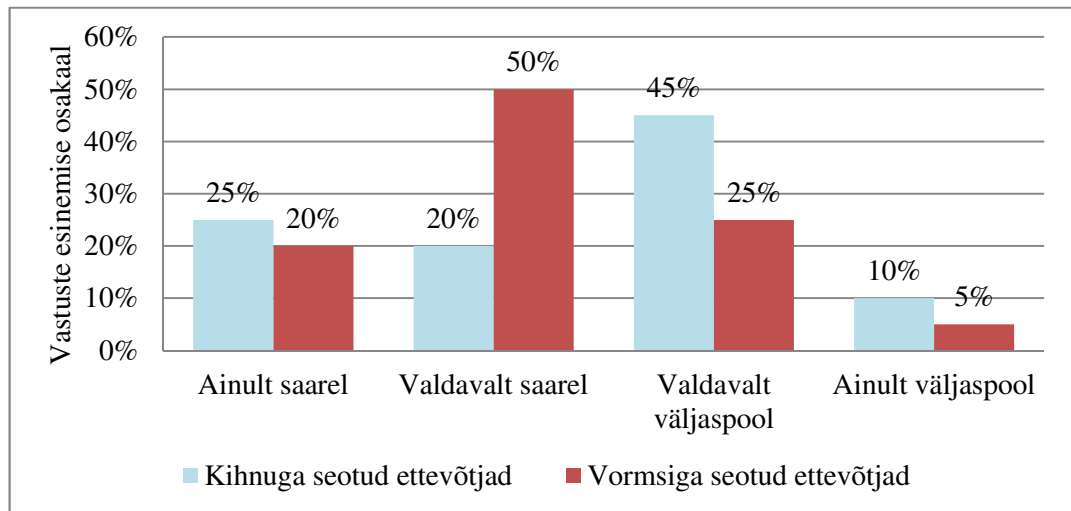
| Tegevusvaldkond                        | Kihnu põhitegevusalad | Kihnu lisategevusalad | Vormsi põhitegevusalad | Vormsi lisategevusalad |
|----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Põllu- ja metsamajandus, kalapüük      | 5%                    | 9%                    | 30%                    | 17%                    |
| Ehitus                                 | 15%                   | 13%                   | -                      | -                      |
| Veondus, laondus                       | 5%                    | 9%                    | 10%                    | -                      |
| Majutus, toitlustus                    | 30%                   | 22%                   | 20%                    | -                      |
| Finants ja kindlustustegevus           | 5%                    | -                     | -                      | -                      |
| Kunst, meelelahutus, vaba aeg          | 15%                   | 9%                    | 5%                     | 33%                    |
| Muud teenindavad tegevused             | 5%                    | 9%                    | -                      | -                      |
| Kodumajapidamiste tegevus <sup>1</sup> | 5%                    | 4%                    | 5%                     | 17%                    |
| Kutse-, teadus ja tehnikaalane tegevus | 10%                   | -                     | -                      | -                      |
| Hulgi- ja jaekaubandus                 | 5%                    | 9%                    | 5%                     | 17%                    |
| Kinnisvara alane tegevus               | -                     | 17%                   | -                      | -                      |
| Info ja side                           | -                     | -                     | 5%                     | 17%                    |

Märkus: Põhitegevusala esindatuse osakaal on saadud jagades põhitegevusala esinemise vastajate arvuga. Lisategevusala osakaal on saadud jagades vastava lisategevusala märkimise arvu kokku lisategevusalade ära märkimiste kordadega.

Vastanud ettevõtjate hulgas olid esindatud ettevõtte suuruse alusel statistilisse profiili kuuluvad majandusüksused. Ettevõtjate tegevusala järgi statistilisse profiili kuuluvatest ettevõtjatest oli mõlema saare puhul esindamata töötleva tööstuse, veevarustuse ja kanalisatsiooni, haldus- ja abitegevuste ja tervishoiu valdkonnas tegutsevad ettevõtjad.

<sup>1</sup> Kodumajapidamiste kui tööandjate tegevus, kodumajapidamistele oma tarbeks mõeldud eristamata kaupade tootmine ja teenuste osutamine.

Ettevõtjate toodete ja teenuse turgude jaotumisest annab ülevaate joonis 5. Laekunud vastustest selgub, et Vormsiga seotud ettevõtjate teenused ja tooted on suuremas mahu suunatud kohalikule turule kui Kihnuga ettevõtjate omad.



**Joonis 5.** Ettevõtjate toodete ja teenuste turgude jaotumine

Ühe põhjusena võib välja tuua tabelis 3 nähtuvate andmete põhjal, et vastajate hulgas on olnud vähem teenuste pakkujaid kui Kihnuga seotud ettevõtjate hulgas. Kogu Vormsi ettevõtluse kohta järelduste tegemiseks on andmete representatiivsus väike.

### 2.3.2. Sõiduplaanid, sagedus ja ühilduvus

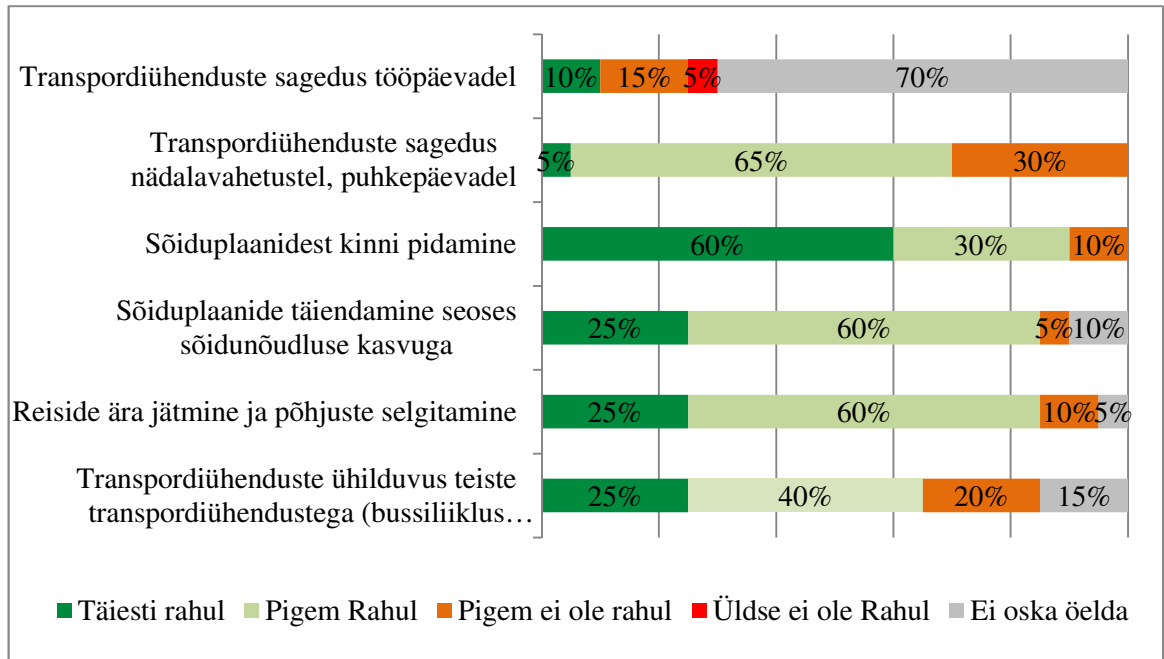
Ettevõtjate rahulolu transpordiühenduste sõiduplaanide ja nende ühilduvusega teiste sõiduplaanidega varieerub suuresti. Kihnuga seotud ettevõtjatel paluti eraldi hinnata talvist (joonis 6) ja kevad-sügis (joonis 7) perioodi transpordilahendust, kuna need erinevad transpordiliigi poolest. Vormsi ettevõtjatelt küsiti üldist hinnangut (joonis 8) kuna aastaringelt toimub liiklus sama transpordiliigiga.

Talvise ühendusega rahulolu on väiksem kui suvisega, seda eriti tööpäevade reise sageduse osas. Väikseim on rahulolu määr 10 % esineb Kihnu talvise transpordiga tööpäevadel. Kõrgeim rahulolu Kihnu transpordi sageduse ja sõiduplaanide osas on kevad-sügis perioodil Pärnu liinil. Samas eelistavad ettevõtjad kasutada Kihnu-Munalaid laevaliini ning on üldjoontes rahul küll sagedusega, aga leiavad, et tööpäevadel võiks li-



saks hommikusele ja õhtusele väljumisele olla keskpäevaseid väljumisi rohkematel päevadel.

Üldjoontes võib Kihnu ettevõtjate rahulolu lennutranspordi teenusega hinnata heaks. Rahulolematust põhjustab pigem fakt, et puudub meretranspordi võimalus ja lennutranspordi veovõime on väike ning ilmastiku tõttu ära jäävate reise arv on suur.



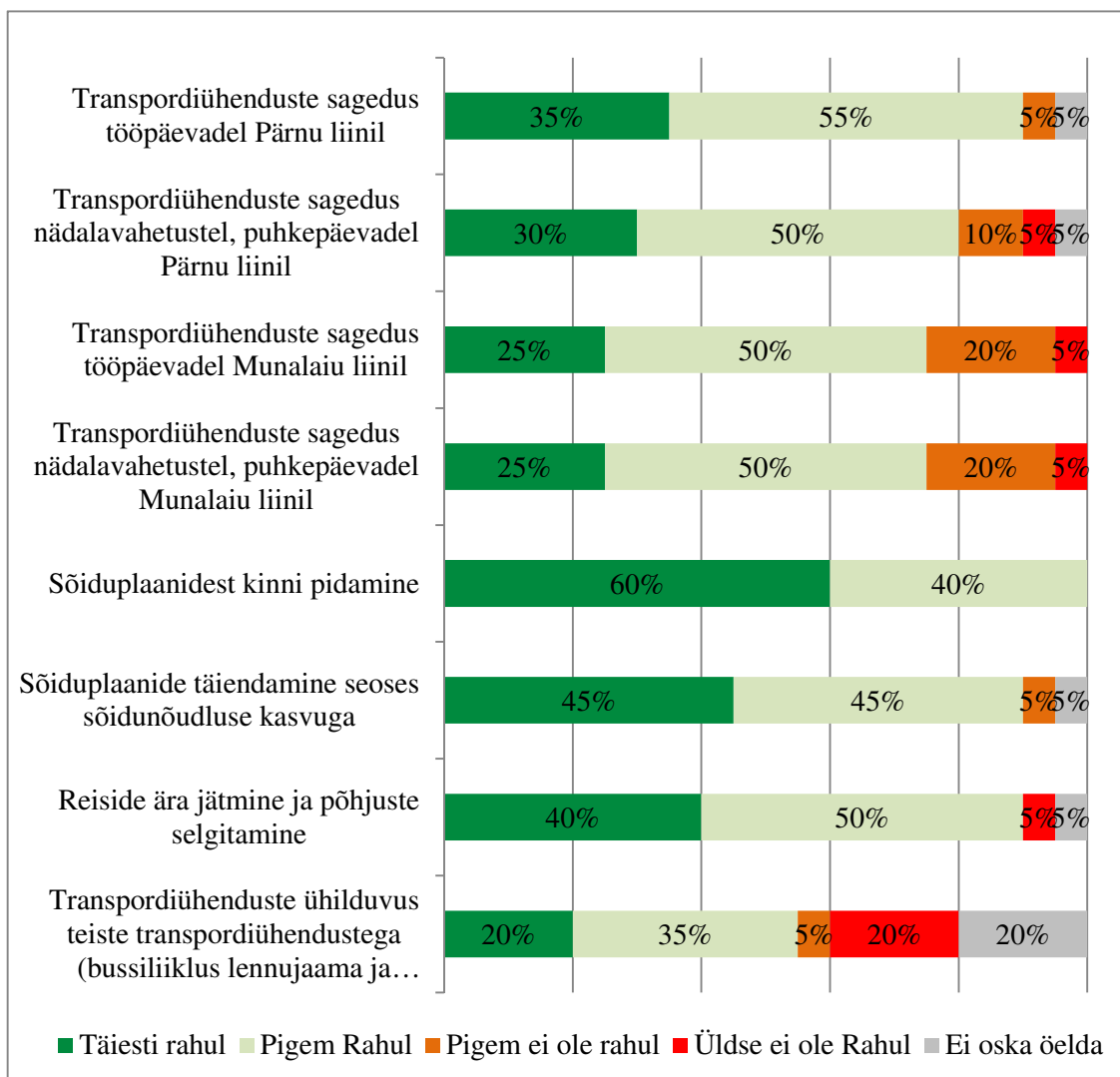
#### Joonis 6. Kihnu ettevõtjate rahuolu sõiduplaani, sageduse ja ühilduvusega talvel

Kihnu kevad-sügis perioodi juures esineb enam rahulolematust meretranspordi ühilduvusega teiste transpordivõimalustega. Kihnu saare peal ei toimu ühistranspordi teenuse pakkumist. Silmas on peetud eelkõige Kihnu-Munalaiu laevaliini ühildamist bussiliiklusega.

Vaadeldes sõiduplaane selgub, et vaid osade laevade väljumiste aegadeks on Munalaiu sadamasse võimalik sõita bussiga või vastupidi. Kuna Munalaiu sadam asub ligikaudu 45 kilomeetri kaugusel Pärnust on reisijatel, kellel puudub isiklik sõiduvahend, veelgi piiratum ligipääs transpordi kättesaadavusele kui saare ja mandri vaheline transpordi ühendus võimaldab.

Uuringu käigus ei küsitud küll ühistranspordi vajaduse kohta saarel, ent võimalusel võiks kaaluda bussiliini käivitamist otse saarelt Pärnusse, soodustamaks isiklike trans-

pordivahendite kasutamise vähendamist, eriti arvesse võttes, et laevaliinidel on probleeme pigem sõidukite mahutavusega kui reisijate mahutavusega.

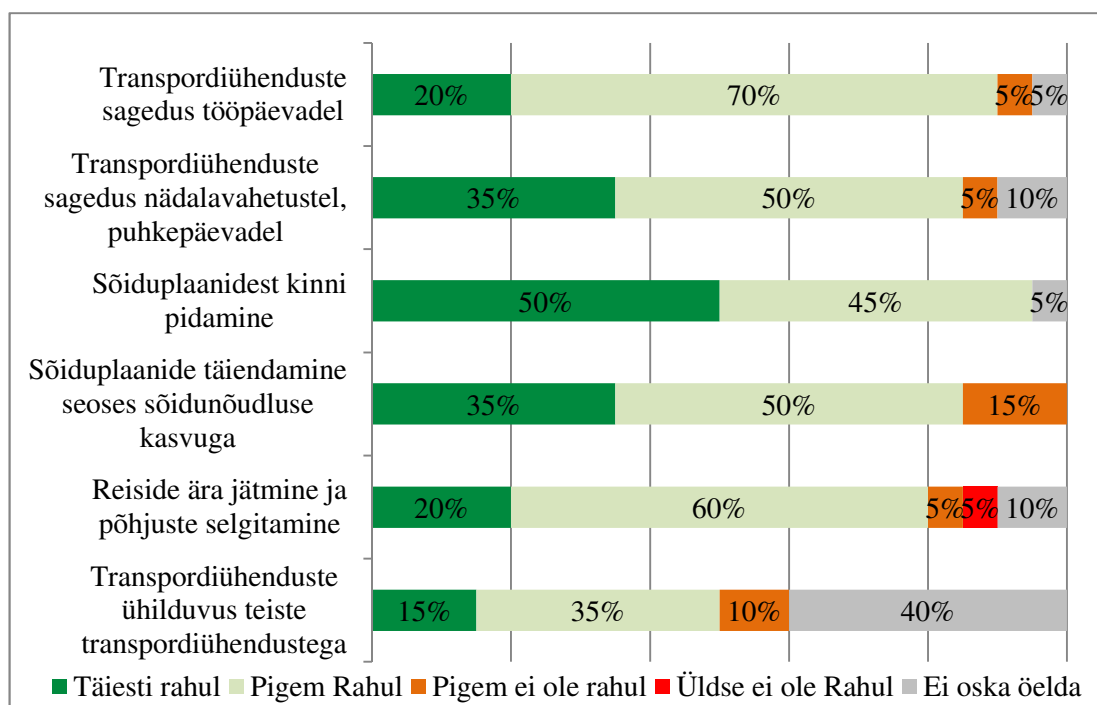


**Joonis 7.** Kihnu ettevõtjate rahuolu sõiduplaani, sageduse ja ühilduvusega kevad-sügis perioodil

Vormsi ettevõtjate rahuolu transpordiühenduse sõiduplaanidega on veidi kõrgem kui Kihnu ettevõtjate oma (joonis 8). Vormsi laevaliinil teostatakse aastas rohkem reise kui Kihnu liinidel kokku. Talveperioodidel on sõiduplaanid hõredamad kui suveperioodidel, ent laevaliikluse mandri ja saare vahel toimub vähemalt kahel korral päevas.

Põhjused, miks regulaarreisid ära jäävad võivad olla ilmastikust tingitud või tehnilised. Igal juhul on vedajatel kohustus klientidele jagada esimesel võimalusel infot ja selgitada põhjuseid. Kihnu talvise transpordi korral on rahuolu reiside ära jätmise ja tegevuse

põhjendamisega 75 %, Kihnu kevad-sügis perioodi liikluse korral 90 % ja Vormsi liikluse korral 80%. Rahulolu selle teguri korral on usutavasti seotud ära jäänud reiseide arvuga. Andmed ära jäänud reiseide arvu kohta küll puuduvad, aga võib väita, et üldjoontes on ilmastikust tingitud reiseide ära jäämine suurem lennuliikluse korral ja sügise- ti ning talviti.



**Joonis 8.** Vormsi ettevõtjate rahuolu sõiduplaani, sageduse ja ühilduvusega

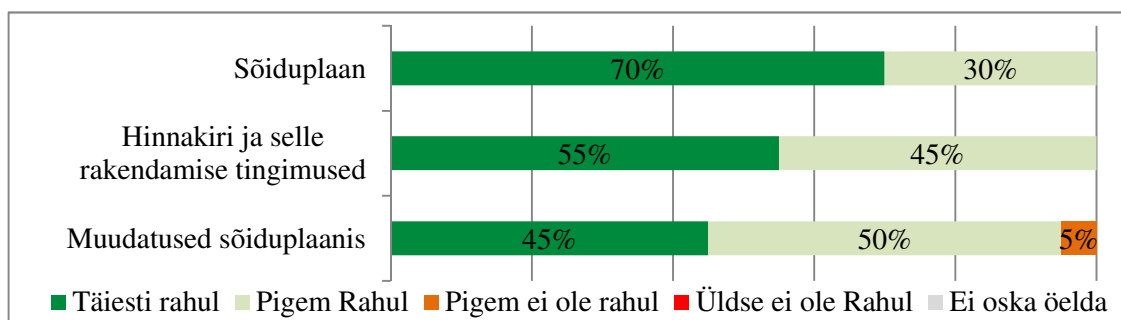
Nii Kihnu kui Vormsi ettevõtjate rahulolu operaatorite paindlikkusega, see tähendab täiendada sõiduplaane vastavalt sõidunõudluse kasvule, on kõrge 75-90%. Madalaim on see Kihnu talvise liikluse korral ja kõrgeim Kihnu laevaliikluse osas. Arvestades hooaja lühikest kestvust ja kõrget nõudluse kasvu sel perioodil ja eriti osadel nädalavahetustel, seab sageli piiri ette mitte operaatorite soov olla paindlik, vaid aja piiratus. Vaadates reiseide kestvust, ei ole võimalik teostada üle teatava arvu reise päevas. Maksimaalne päevane reiseide arv ei suuda rahuldada sageli veonõudlust. Lisaveovahendite liinidele panemine ei ole enamasti võimalik, kuna need puuduvad.

Enim rahulolematuid ja ei oska öelda vastuseid esines vastavalt lennu- ja meretranspordi ühilduvusega teiste transpordivahenditega kohta. Suurem on rahulolematuus nende liinide korral, kus lennujaam või sadam asuvad kaugemal reisi sihtpunktist. Samas on

paljud vastajad välja toonud, et neil puudub arvamus, kuna mandril või saarel liikumiseks kasutatakse isiklike sõidukeid ning ühistranspordi teenus ei ole neile vajalik.

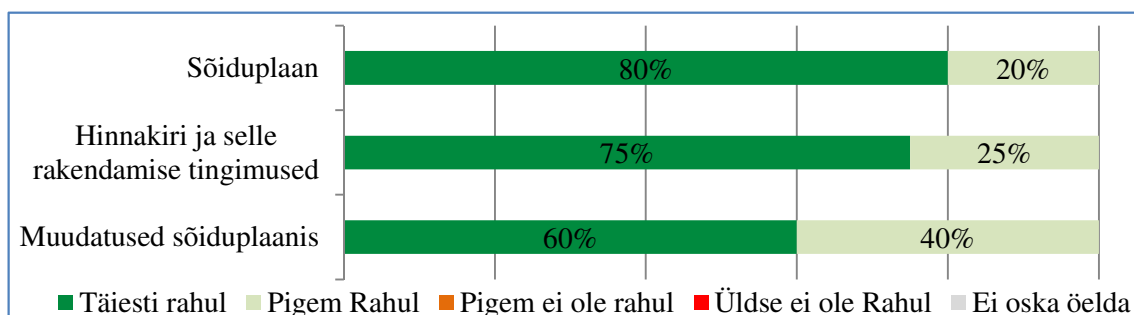
### 2.3.3. Info kätte saadavus

Ettevõtjate rahulolu info kättesaadavusega paluti samuti hinnata Kihnu puhul talvisel ja kevad-suvisel perioodil eraldi (joonised 9 ja 10), kuna tegemist on erinevate vedajatega ning antud teguriga rahulolu on sisuliselt hinnang vedaja tegevusele. Vormsi ettevõtjalt küsisime üldist hinnangut (joonis 11) kuna tegemist on ühe operaatoriga.



**Joonis 9.** Kihnu ettevõtjate rahulolu info kättesaadavusega talveperioodil

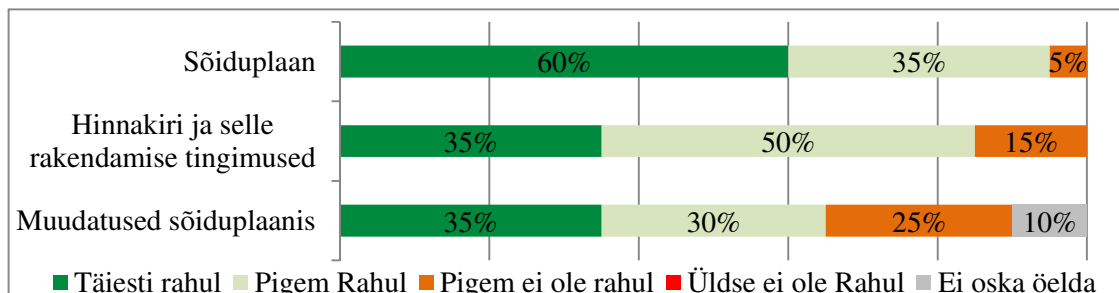
Kihnu ettevõtjate hulgas esines info kätte saadavusega rahulolematust vaid Kihnu talvise liikluse juures osas, mis puudutas infot muudatuste kohta sõiduplaanis. Vastajad on välja toonud rahulolematuse põhjuseks asjaolu, et reise ära jäämine selgub sageli alles lennujaamas vahetult enne reisi väljumist.



**Joonis 10.** Kihnu ettevõtjate rahulolu info kättesaadavusega kevad-sügis perioodil

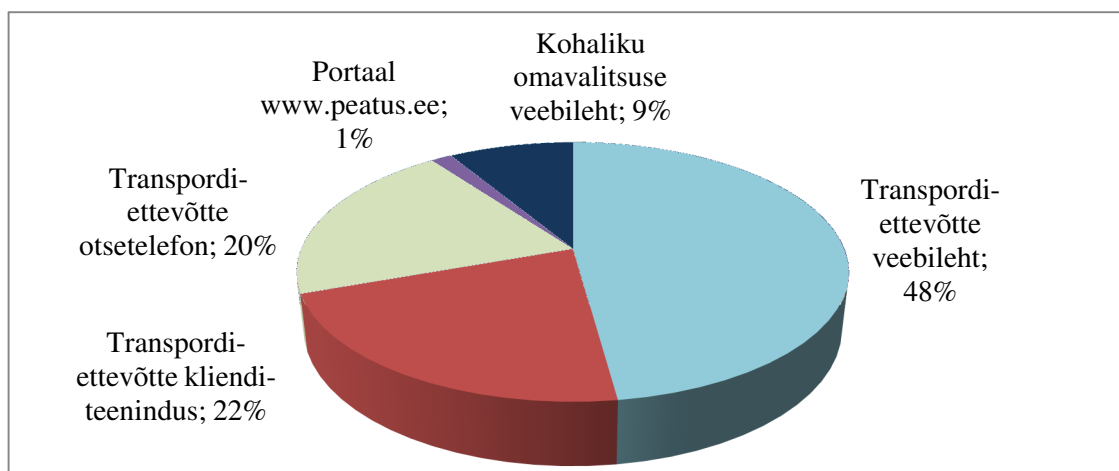
Vormsi transpordiühenduse osas aga esineb info kättesaadavusega rahulolematust nii, sõiduplaani, selle muudatuste ja hinnakirja ning selle tingimuste osas. Suurim, 25% küsitletute rahulolematust esineb sõiduplaani muudatuste osas. Ettevõtjate poolt on tehtud

ettepanek, et lisaks info avalikustamisele veebilehel võiks püsiklientidele edastada infot muudatuste kohta e-kirja teel.



**Joonis 11.** Vormsi ettevõtjate rahulolu info kättesaadavusega

Info saamiseks kasutab 47% ettevõtjatest transpordiettevõtte veebilehte, 22% transpordi ettevõtte klienditeenindust, 20% transpordiettevõtte otsetelefoni, 9% kohaliku omavalitsuse veebilehte ja vaid 1% reisi planeerimise portaali [www.peatus.ee](http://www.peatus.ee) (joonis 12). Alternatiivse variandina on lisaks välja toodud info küsimine teistelt kohalikelt või tuttavalt.



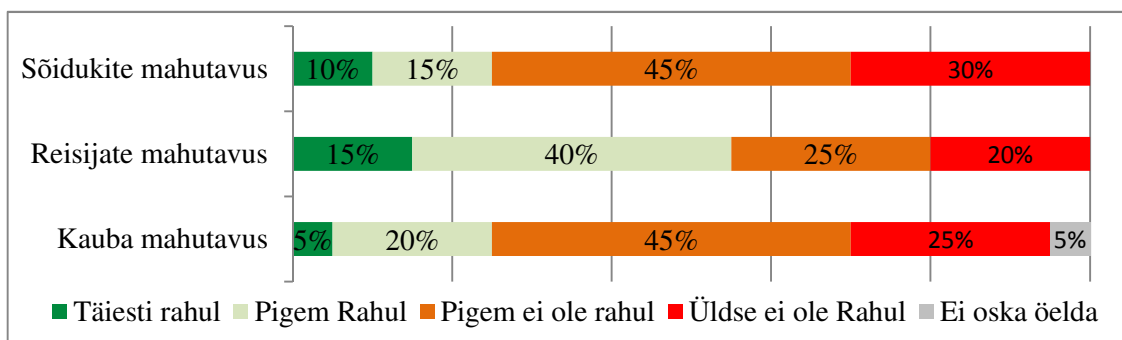
**Joonis 12.** Ettevõtjate eelistused info hankimisel (autori koostatud)

Ettevõtjate rahulolu info kätte saadavusega võib hinnata kõrgeks. Info on saadaval internetis ning neile, kellel selle kasutamiseks võimalus puudub, ka telefoni teel. Enam kui pooled vastanutest kasutavad rohkem kui ühte eelpool mainitud võimalustest info hankimiseks.

### 2.3.4. Veovõime, ligipääsetavus ja mugavus

Käeolev alapeatükk analüüsib veovahendi füüsiliste omadustega seotud teguritega rahulolu. Kihnu ettevõtjatel paluti vastata esiteks talveperioodi liiklust puudutava veovahendi kohta (joonis 13) ja teiseks kevad-sügis perioodi liiklust puudutava veovahendi kohta (joonis 14). Vormsi ettevõtjate rahulolu laeva mahutavusega kajastab joonis 15.

Talveperioodil Kihnu liinil opereeriva lennuki mahutavusega on rahulolu madal. Lennukiga ei ole võimalik vedada sõidukeid ning sellega ei ole rahul 75% ettevõtjatest, kuid 25% ei näe siinkohal probleemi. Reisijate mahutavuse osas on rahulolu veidi suurem 55% , ent kauba mahutavuse osas on rahulolu taas madal, vaid 25%.

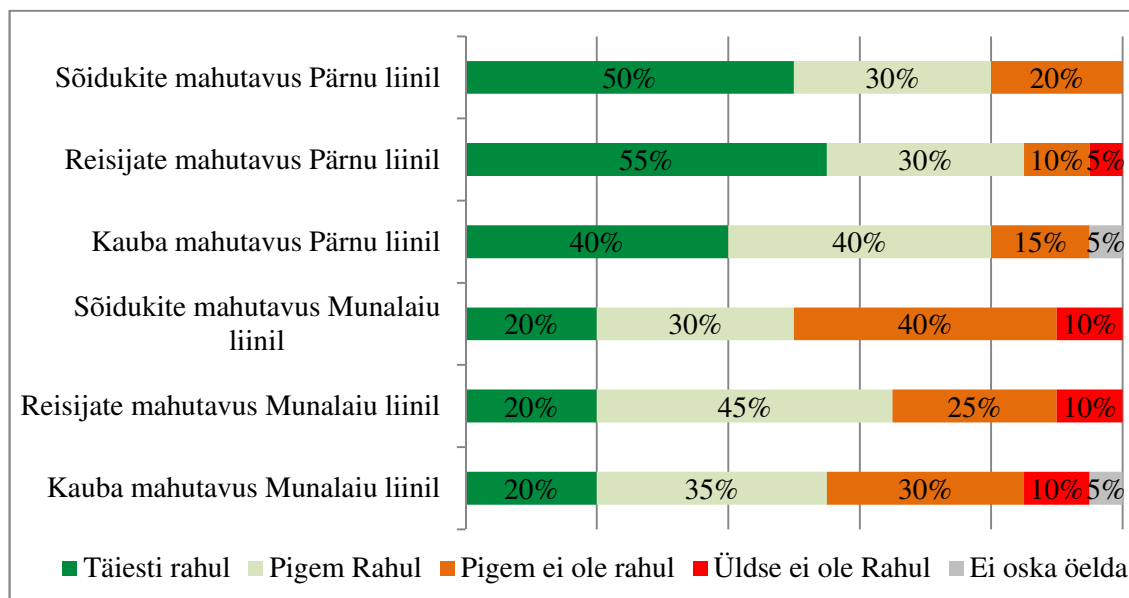


**Joonis 13.** Kihnu ettevõtjate rahulolu mahutavusega talveperioodil

Jaekaubandusega tegeleva ettevõtjate poolt vaadatuna on kauba saamine saarele üsna keeruline. Kui selgub, et kaup lennukile ei mahu, jääb see lennujaama, kus pole säilitamiseks sobivaid tingmusi. Levinuimaks tõrgete põhjuseks sõiduplaanis ja veoste teostamisel on ilmastikust tingitud häired lennuplaanis. Eriti kriitiline on see temaatika toidukaupade puhul, mis on kiiresti riknevad. Sageli ei ole osutunud mahutavuse osas piiranguks kaal, vaid kauba füüsiline mahtumine lennukisse. Enim rahulolematuid vastuseid ja tagasisidet reisijate mahutavuse osas on tulnud toitlustus ja majutusettevõtjatelt: kaheksa kohaline lennuk suudab vaevu rahuldada kohalike reisijate vajadused, turistil ei ole võimalik talveperioodil saarele pääseda. Samas ei ole teadaolevalt saarel avatud talveperioodil toitlustus- ja majutusettevõtteid.

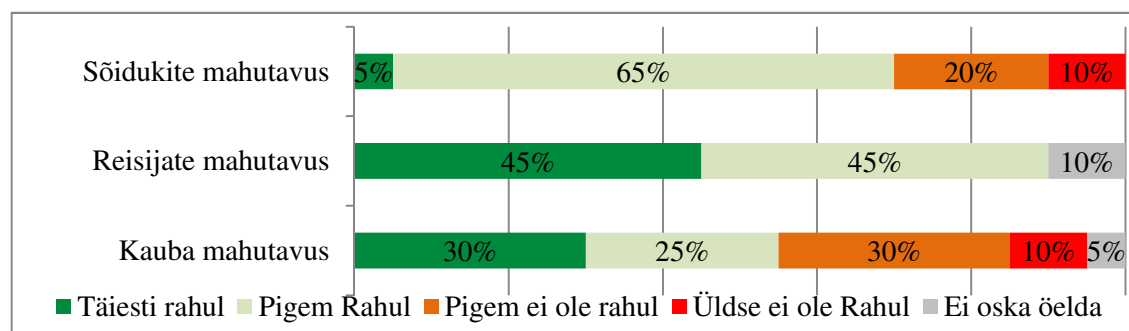
Kevad-sügis perioodidel sõitvate laevade mahutavus on küll kordades suurem kui lennukil, ent ka sõidunõudlus on sel ajal suurem. Analüüsides Kihnu-Pärnu ja Munalaiu-

Kihnu laevaliine ilmneb selgelt, et rahulolu mahutavusega on väiksem Kihnu-Munalaiu liinil ja seda kõikide tegurite osas (joonis 14). Munalaiu liinil sõitev laev on väiksem, ent lühema sõiduaja ja sagedamate väljumiste tõttu on just see liin ettevõtjate poolt eelistatum.



**Joonis 14.** Kihnu ettevõtjate rahulolu mahutavusega kevad-sügis perioodil

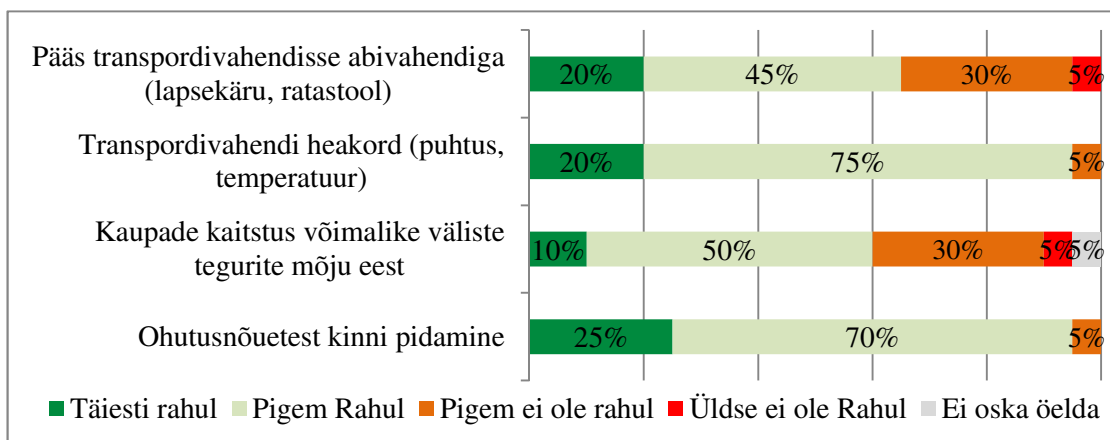
Kuigi Vormsi liinil sõitva laeva mahutavus on analoogne kui Pärnu liinil sõitval laeval esineb selle liini osas enam rahulolematust, seda eriti kauba ja sõidukite mahutavuse osas (joonis 15).



**Joonis 15.** Vormsi ettevõtjate rahulolu mahutavusega

Vormsile pääsemiseks ei ole alternatiivseid laevaliine ega muid transpordiviise võimalik kasutada. Sõiduplaan on küll tihedam, ent siiski ei suuda see tagada nõudluse rahuldamist tipphetkedel, suveperioodi nädalavahetustel.

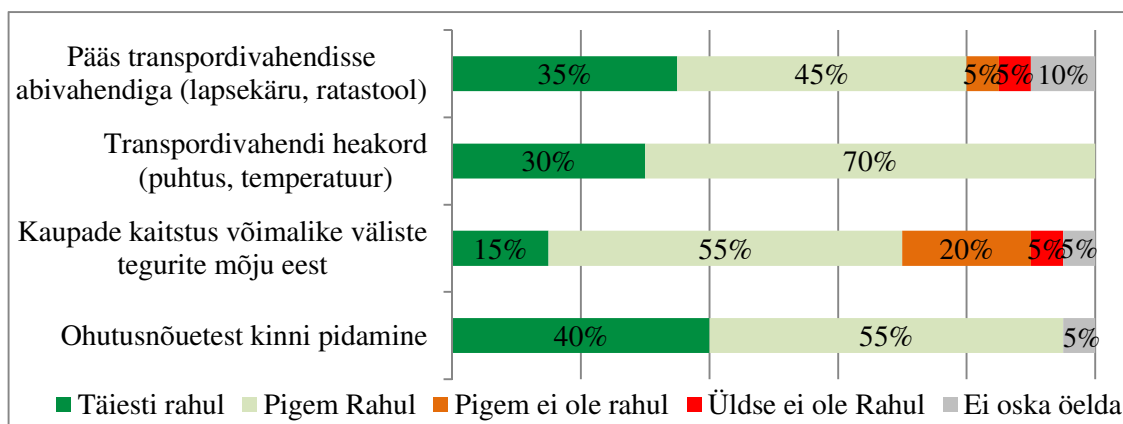
Mugavusega seotud teguritega rahuloluga Kihnu talvise liikluse osas annab ülevaate joonis 16.



**Joonis 16.** Kihnu ettevõtjate rahuolu mugavuse ja ligipääsetavusega talveperioodil

Ettevõtjad on rahul transpordivahendi heakorraga. Enam rahulolematust esineb ligipääsetavusega transpordivahendisse ja kaupade kaitstusega väliste tegurite eest. Lennuk on väike ja abivahenditega nagu ratastool või lapsekäru, sinna sissepääs puudub.

Mugavusega seotud teguritega rahuloluga Kihnu kevad-sügis perioodi liikluse osas annab ülevaate joonis 17. Rahulolu on kõrgem kui lennuliikluse korral. Enam rahulolematust esineb seose kaupade kaitstusega väliste mõjude eest.



**Joonis 17.** Kihnu ettevõtjate rahuolu mugavuse ja ligipääsetavusega kevad-sügis perioodil

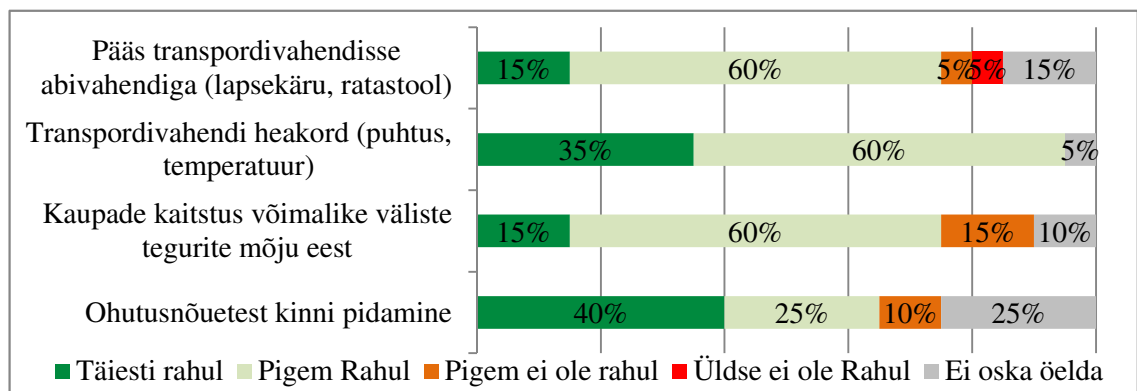
Erinevalt lennuliiklusest on laevade tekid avatud tuultele ja lainetusele, see tähendab, et lahtiselt olevad kaubad, mis ei ole viidud siseruumidesse või paigutatud sõidukitesse



võivad üsna suure tõenäosusega kannatada saada. Reisiparvlaeva kui laevatüübi eesmärgiks on küll kaupade vedu sõidukitega, mitte lahtiselt autotekil, ent samas praktikas reisib siiski suur hulk reisijaid sõidukita. Sõidukita reisijate kaupadele ei ole laevadel hoiukohtasid.

Kui ühistranspordi üheks eesmärgiks on vähendada isiklike sõidukite kasutamist ning samas puudub ka vajalik veovõimsus nende vedude teostamiseks, tuleks panustada ilma sõidukita reisijatele vajalike mugavuste loomisele.

Mugavusega seotud teguritega rahuloluga Vormsi liikluse osas annab ülevaate joonis 18. Ka siin on kõikide küsitud teguritega rahul enam kui pooled ettevõtjatest. Suurim on rahulolu, nagu ka Kihnu liikluse korral, transpordivahendi heakorraga ja üsna sarnaselt esineb ka rahulolematust mõnede ettevõtjate poolt pääsuga transpordivahendisse ja kaupade kaitstusega. Vormsi ettevõtjate seas esineb ka nende tegurite osas enam vastust ei oska öelda.



**Joonis 18.** Vormsi ettevõtjate rahuolu mugavuse ja ligipääsetavusega

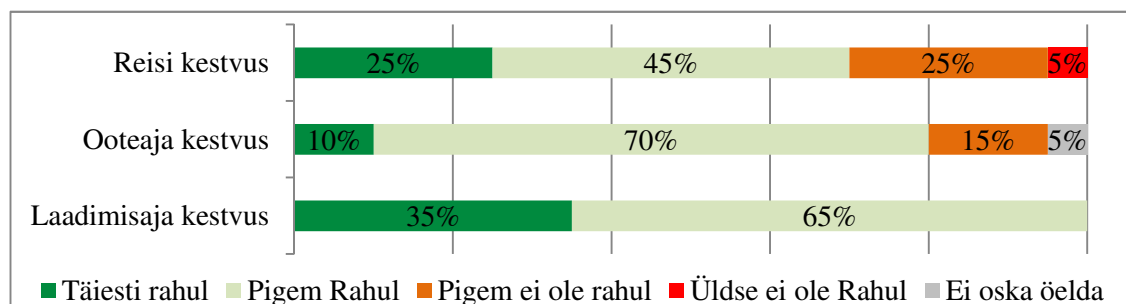
Probleemidena on siin välja toodud, et abivahenditega on tagatud küll pääs laevale, aga mitte reisijate salongidesse. Lähikäigud on kitsad ning autodest välja pääsemine peale paigutust sageli võimatu. Transpordivahendi heakorra osas on juhitud tähelepanu, et laevade reisijate salongid on aeg-ajalt liiga jahedad ning tualettides esineb hügieeni-probleeme. Segava faktorina on välja toodud ka diiselkütuse põlemise lõhn, mis riitele külge jääb. Laeva tekil ei ole ei kaubad ega muud abivahendid kaitstud temperatuuri kõikumiste ega niiskuse eest, kuna nende hoidmiseks ei ole ette nähtud kohta. Ohutus-nõuetest kinni pidamise kohta on tähelepanekud erinevad. Esiteks on ette tulnud olu-

kordi, kus kliendid leiavad, et meeskond ei arvesta piisavalt ohutusnõuete täitmisega, nagu näiteks tökiskingade kasutamine. Teisest küljest peetakse ohutusreegleid seoses teatud ohtlike veostega, nagu näiteks majapidamisgaas või bensiinkanistrid, üle pingutatuks.

Mahutavuse, ligipääsetavuse ja mugavusega seotud tingimused sõltuvad suures osas transpordivahendist. Liinidel opereeritavad sõidukid küll vastavad läbi viidud riigihangete tingimustele, ent ei suuda täita reisijate ootusi. Transpordivahendid on pärit järeltuult, need ei ole projekteeritud ega ehitatud vastavuses tänapäevaste sõidukite ja reisijate teenindamise ning kaupade vedamise vajadusega ega arvesse võttes konkreetse laevaliini ja saare vajadusi.

### 2.3.5. Ajategur

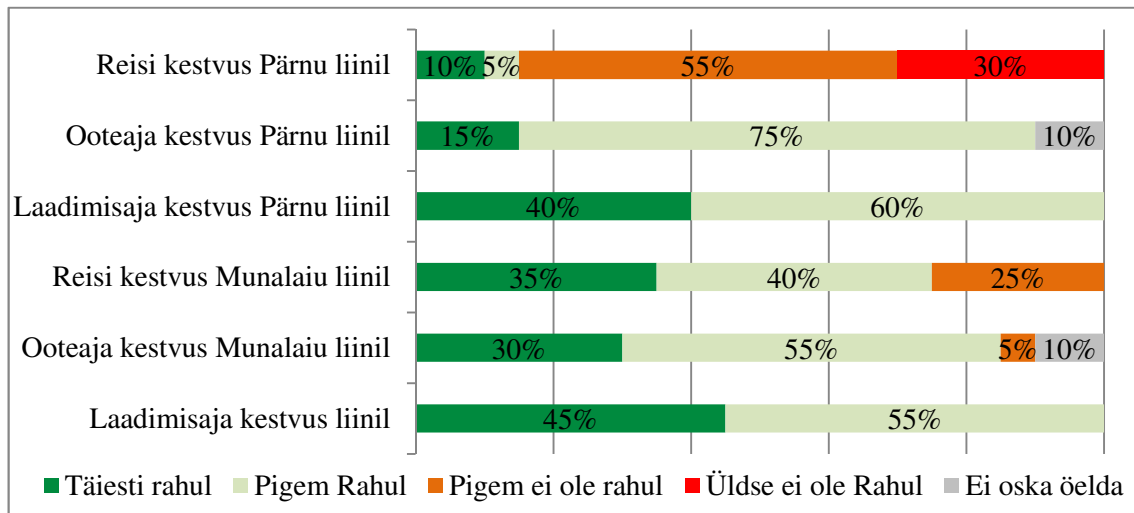
Ajafaktor on tõenäoliselt tähtsusest teine tegur hinna kõrval, mis mõjutab reisijate rahulolu teenusega. Hinnanguid ajafaktoriga rahulolul kajastavad joonised 19, 20 ja 21.



**Joonis 19.** Kihnu ettevõtjate rahulolu ajateguriga talveperioodil

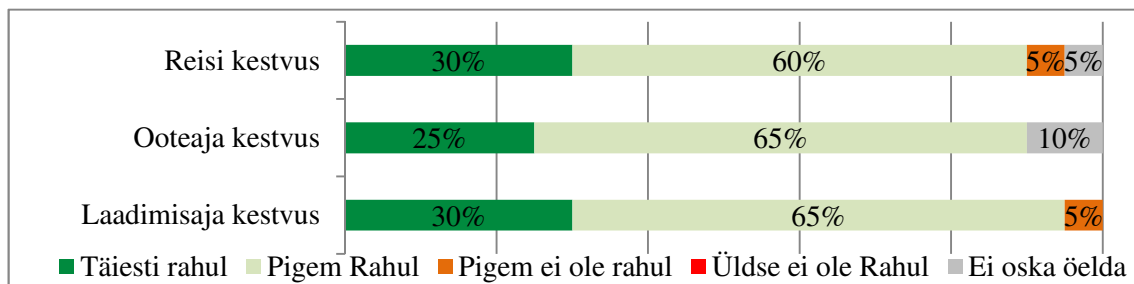
Kihnu transpordivõimaluste juures on kõige suurem ettevõtjate rahulolu Kihnu-Munalaiu laevareisi kestvusega ja kõige madalam rahulolu Kihnu-Pärnu laevareisi kestvusega. Üllatav on asjaolu, et kuigi lennureis Pärnust Kihnu kestab keskmiselt 15 minutit, ent laevareis Munalaiust-Kihnu keskmiselt 1 tund, ning sellele lisandub veel vähemalt 30 minutine autosõit Munalaiu sadamasse, on Kihnu-Munalaiu laevaliini reisi kestvusega rahulolu suurem.

Reisi kestvusega rahulolematuse Pärnu-Kihnu liinil põhjuseks on üle kahe tunni kestev laevareis. Samas toovad turismiteenustega seotud ettevõtjad välja, et turisti jaoks on hea ilma korral 2,5 tundi kestev laeva reis osa terviklikust reisielamusest.



**Joonis 20.** Kihnu ettevõtjate rahulolu ajateguriga kevad-sügis perioodil

Vormsi ettevõtjad on rahulolevamad transpordiühendusega seotud ajateguritega kui Kihnu ettevõtjad. Võrreldes Kihnu-Pärnu ja Kihnu-Munalaiu laevareisiga on Vormsi liini laevareisi kestvus ka lühem, keskmiselt 45 minutit.



**Joonis 21.** Vormsi ettevõtjate rahulolu ajateguriga

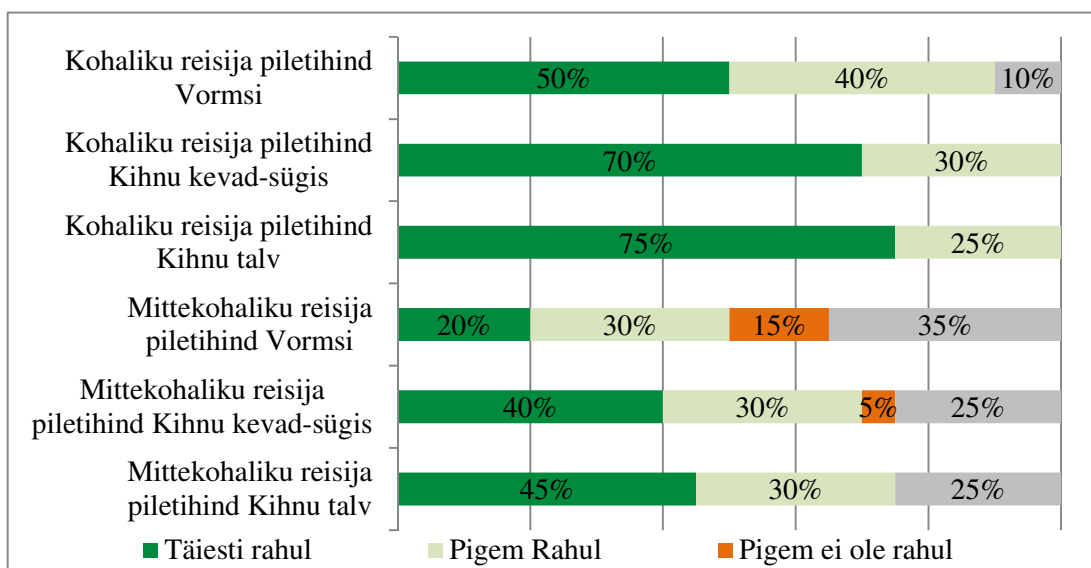
Ooteajaga rahulolu on madalaim samuti Kihnu liini talvise liikluse korral. Põhjusena võib siinkohal ilmselt välja tuua lennuliiklusega kaasneva reguleerituse lennujaama saabumise aja osas vähemalt 30 minutit enne lennu väljumist. Laevaliinidel ei ole sadamasse saabumise osas määratud ajapiirangut.

Ajaga seotud faktoritest on suurim rahulolu laadimisega seotud faktoriga. Ühest küljest tagab piisavalt varane laadimisega alustamise ummikute ja järjekordade puudumise laevale pääsul. Teisest küljest on transpordivahendid piisavalt väikese mahutavusega, et ka kauba või sõidukite maha laadimiseks ei kulu enamasti rohkem kui 10 minutit.

Ettevõtjad on üldjoontes rahul ajaga seotud faktoritega. Pigem on transpordi eelistused suunatud transpordiliikide kombineerimisele, kui sellega kaasneb lühem meresõit.

### 2.3.6. Piletiostu ja broneerimisega seotud tegevused

Alljärgnev alapeatükk käsitleb ettevõtjate rahulolu piletihindadega ning piletiostu ja broneerimisega seotud tegevustega. Ettevõtjate seas läbi viidud küsitluse tulemuste analüüsil selgub, et ettevõtjate rahulolu kohalike reisijate piletihindadega on suurem kui mittekohalike omadega (joonis 22), kus ei ole esinenud kordagi vastust, mis viitaks rahulolematusele.

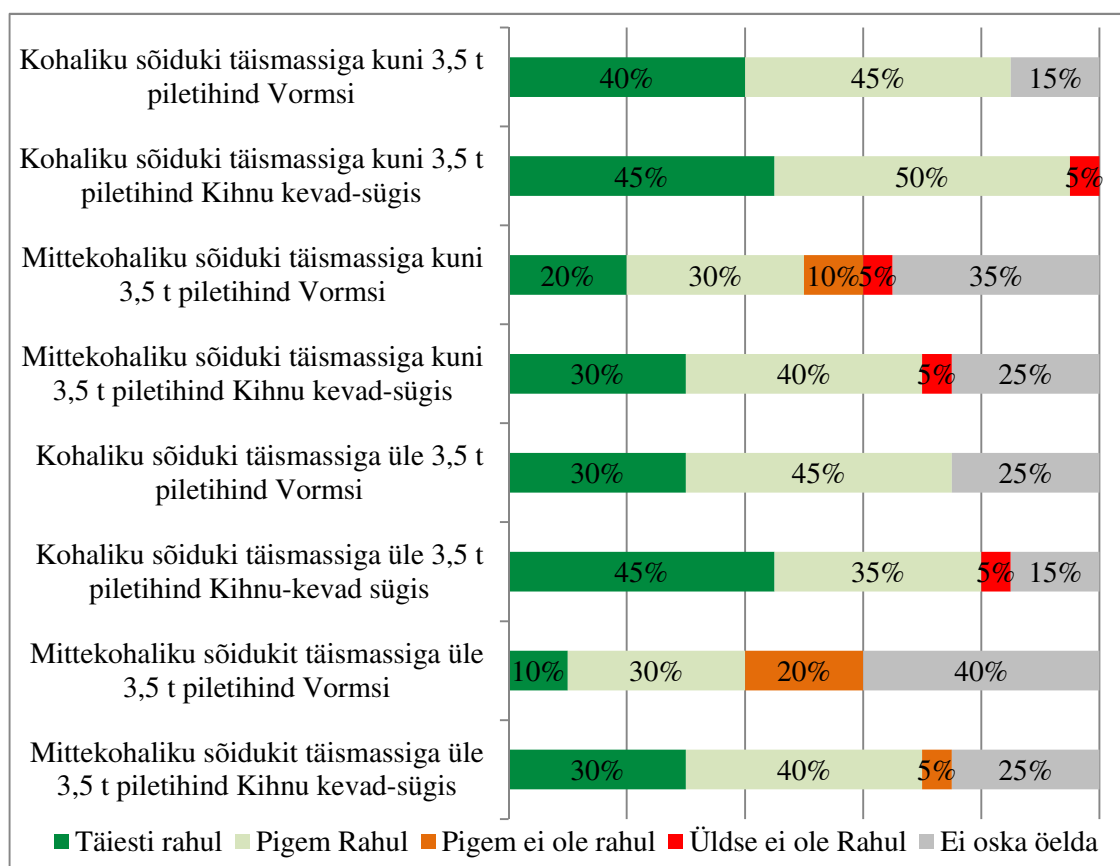


**Joonis 22.** Rahulolu reisijate piletihindadega

Mittekohalike reisijate piletihindade osas on 15% Vormsi ettevõtjatest ja 5% Kihnu ettevõtjatest andnud vastuseks pigem ei ole rahul. Vastust ei oska öelda esineb samuti enam mittekohalike piletihindade osas. Sõiduki piletite osas küsisime ettevõtjate hinnangut vaid kahe kategooria kohta, mille üleveod on igapäevased. Nii kohalike kui mittekohalike sõidukite mõlema kategooria osas oli Kihnu ettevõtjate rahulolu suurem.

Suurem on mõlema saare ettevõtjate hulgas rahulolu sõiduki täismassiga alla 3,5 tonni puhul kui sõiduki täismassi üle 3,5 tonni piletihinna puhul. Samuti esineb vastust ei oska öelda enam mittekohalike sõidukite piletihindadele hinnangu andmisel, kuna vastajad ei ole vastava kategooria sõidukiga üleveo teenust kasutanud.

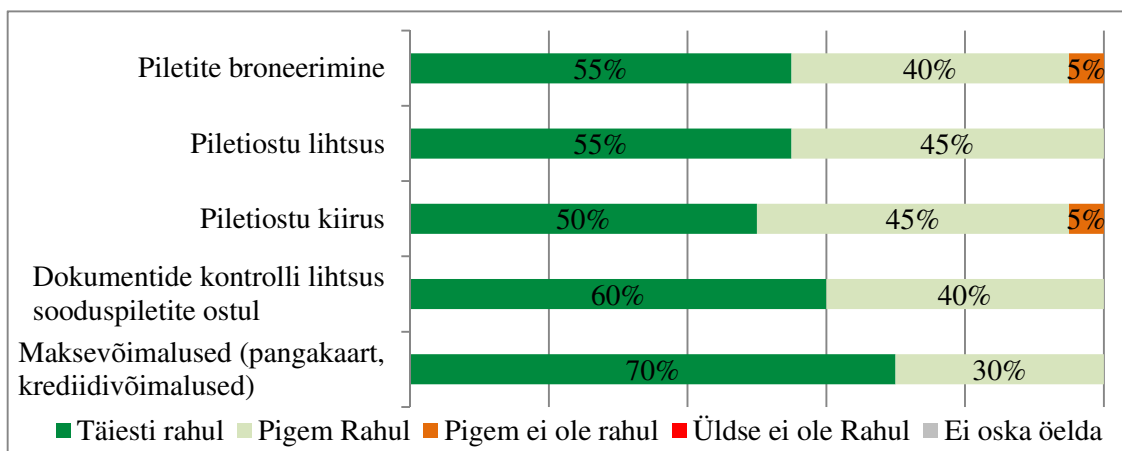
Ettevõtjate arvates on üheks sõiduki piletihindade rakendamisega seotud probleemiks asjaolu, et kui kohalik ettevõtja tellib teenuse ning see teostatakse mittekohaliku sõidukiga, rakendub ka mittekohalik piletihind. Ettevõtjate arvates oleks vajalik kohalikele elanikele ja ettevõtjatele teenuseid osutavatele sõidukitele rakendada kohalike piletide soodushindasid.



**Joonis 23.** Rahulolu sõidukite piletihindadega

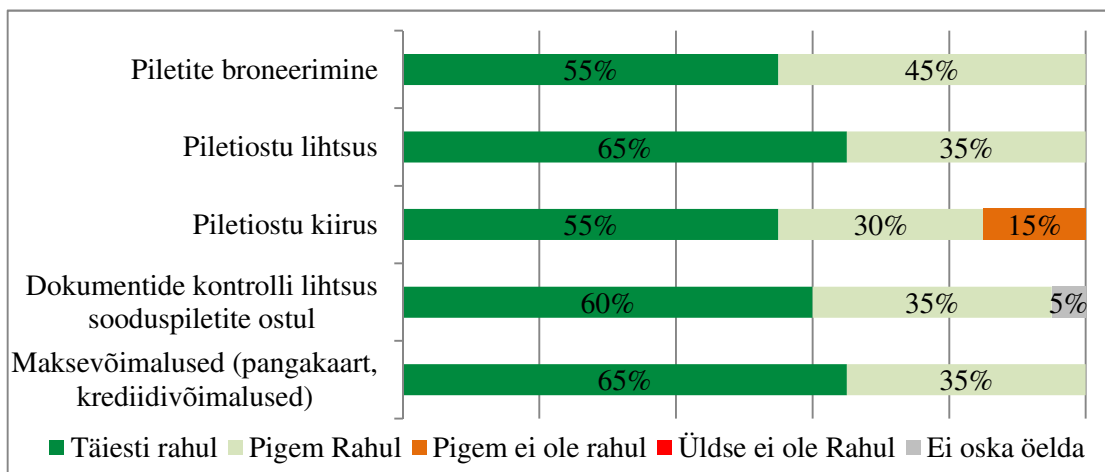
Kihnu talveperioodi liikluse osas on reisijate üldine rahulolu piletiostu ja broneerimisega seotud tegevustega ning piletihindadega on kõrge (joonis 24). Vaid broneeringu tegemisega ja piletiostuga seotud tegevusega on esinenud rahulolematust 5% ettevõtjate

hulgas. Veerandil ettevõtjatest puudub arvamus mittekohalike reisijate piletihindade kohta, kuna neil puudub sellega kokkupuude.



**Joonis 24.** Kihnu ettevõtjate rahulolu piletiostu ja broneerimisega talveperioodil

Erinevalt talvisest liiklusest on kevad-sügis perioodi (joonis 25) transpordiühenduse korral suurem rahulolu piletite broneerimisega. Lennutranspordi broneeringute tegemine on võimalik vaid tööajal ja telefoni teel. Laevapiletite broneerimine on lisaks võimalik ka interneti vahendusel ilma ajapiiranguta.



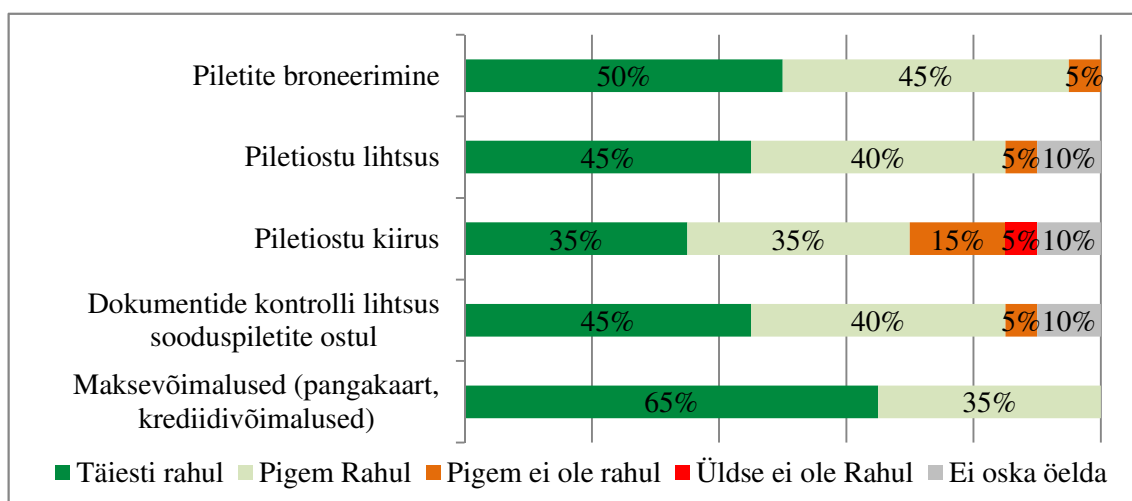
**Joonis 25.** Kihnu ettevõtjate rahulolu piletiostu ja – hindadega kevad-sügis perioodil

Piletiostu lihtsusele hinnangud on võrdväärsed. Kevad-sügise perioodi transpordiühenduse osas esineb enam rahulolematust piletiostu kiirusega. Mõlemal võrreldaval perioodil toimub piletite müük ja registreerimine vahetult enne reisi sisuliselt poole tunni

jooksul. Kevad-sügisel perioodil on sageli samas ajaühikus teenindatavate klientide maht sageli 10 korda suurem, mistõttu tekivad paratamatult järjekorrad.

Maksevõimalustega rahulolu on nii talvisel kui kevad-sügisel perioodil hinnatud sisuliselt võrdväärselt kõrgeks.

Vormsi ja Kihnu kevad-sügisese perioodi piletite broneerimise, dokumentide kontrolli ja maksevõimaluste tingimused on samad, kuna vedaja on sama. Sellest hoolimata on Vormsi ettevõtjate hulgas nii piletite broneerimise kui dokumentide kontrolli osas sooduspileti ostul rahulolu väiksem (joonis 26). Suurem on ka rahulolematuse piletiostu kiirusega ja lihtsusega. Erinevalt Kihnust müüakse Vormsi laevapiletid edasi-tagasi piletitena Rohuküla sadamas. Lisaks kehtib Vormsi liinil nädalavahetusel sõidukite piletihindadele hinnakoeffitsient 1,5, mis tähendab, et juba saarele sõidul on vajalik teada ka tagasisõidu aega. Kõikide eelpool mainitud nüansside täpsustamine on keerukas ja suurema ajakuluga ning see võib olla ka rahulolematuse suurema osakaalu põhjuseks.



**Joonis 26.** Vormsi ettevõtjate rahulolu piletiostu ja – hindadega

Lisamärkustena on ettevõtjate poolt välja toodud, et hinnakirjas võiks olla vähem kategooriaid ning piletikassa lahtioleku ajad peaksid olema pikemad.

Kuna käesoleval hetkel ei ole Kihnu ega Vormsi transpordiühenduste puhul kasutusel analoogse funktsionaalsusega e-pileti süsteemi kui Saaremaa ja Hiiumaa laevaliinidel, mis on internetist piletiostu ja laevale sõit, sisuliselt ilma sõidukist väljumata. 2012. aasta

kevadadel loodi küll Vormsi liinile e-pileti ostu võimalus, ent e-pilet tuleb siiski registree-rida sadamas piletikassas. AS Kihnu Veeteede esindaja (K. Akkermann suuline teade 22.04.2013) hinnangul on jäänud selle rakenduse kasutus eeldatust tagasihoidlikumaks.

Kihnu ettevõtjatest 50% ja Vormsi ettevõtjatest 55% eelistaksid e-pileti kasutamist, eel-  
dusel, et see välistaks piletikassa külastamise. Mõlema saare puhul 10% ettevõtjatest  
eelistaksid tingimusteta e-pileti kasutamist. Kihnu ettevõtjatest 40% ja Vormsi ettevõt-  
jatest 35% ei soovi kasutada e-piletit, vaid eelistavad traditsioonilist piletiostu koha  
peal.

Tulenevalt teema aktuaalsusest küsisime Kihnu ja Vormsi ettevõtjate arvamust tasuta  
ühistranspordi idee kohta. Kihnu ettevõtjatest 50 % ja Vormsi ettevõtjatest 55% leidsid,  
et transport peaks olema tasuta vaid kohalikele. Mõlema saarega seotud ettevõtjatest  
10% arvas, et transport saarte ja mandri vahel peaks olema tasuta kõigile. Kihnu ettevõt-  
jatest 40 % ja Vormsi ettevõtjatest 35% arvas, et transport ei peaks olema tasuta. Tasuta  
transpordi idee rakendamisel on eelnevalt vajalik hinnata selle mõju veovahendite täitu-  
vusele, aga ka kohalikule keskkonnale. Tasuta transpordi rakendamine kõikidele võib  
tähendada oluliselt suuremat turistide voogu, mis põhjustab järjekordade teket sadama-  
tes ja lennujaamades ning seega kohalike tingimuste halvenemist eluliselt vajaliku tee-  
nuse tarbimisel. Samas võib see kasvatada saart külastavate turistide hulka, ent toob  
kaasa ka vajaduse täiendavate teenuste pakkumiseks.

Piletihindade välja töötamisel ei ole lähtutud liinide ajalisest kestvusest, pikkusest ega  
teadaolevalt muudest parameetritest. Piletite ja soodustuste kategooriad on saarte lõikes  
erinevad. Selline olukord paneb ebavõrdsesse olukorda erinevate saarte elanikud ja ette-  
võtjad.

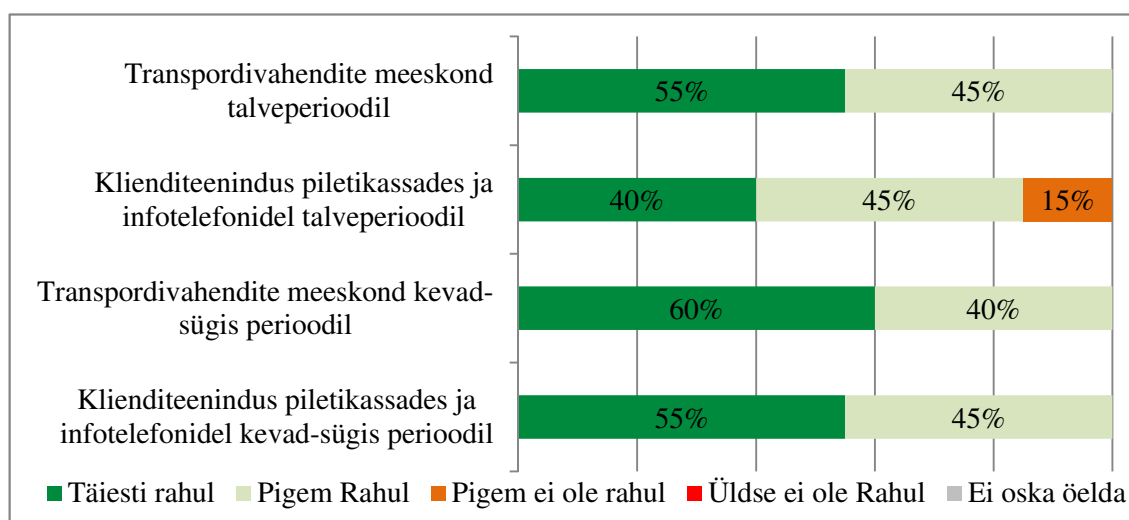
Käesoleval hetkel on piletiostu korraldamise ja broneeringute teostamise viis jäetud  
vedajate korraldada. Vedajatega sõlmitud hankelepingud ei kohusta vedajaid looma  
erinevaid maksevõimalusi ega broneerimisvõimalusi. Erinevatel väikesaarte vahelistel  
liinidel opereerivad mitmed vedajad ning nende võimalused ja nägemused heast korral-  
dusest on erinevad, mistõttu on teenuste osutamise viis ja kvaliteet kõikum ning liinide  
lõikes väga erinev, mis omakorda teeb klientidele teenuste ostu tingimustes orienteeru-  
mise raskeks.



Riik transpordikorralduse tagamise eest vastutavana võiks kaaluda ühtse piletisüsteemi ja teenindusstandardite loomist, eesmärgiga tõsta ja ühtlustada teenuse kvaliteeti, jätmata seda vaid vedaja südametunnistuse küsimuseks.

### 2.3.6. Klienditeenindus ja lisateenused

Klienditeenindusega seotud rahulolu annab ülevaate ettevõtjate arvamusest inimressursi tegevusega vedajate transpordivahenditel ja klienditeenindustes. Kihnu transpordiühenduse klienditeenindusega rahulolust annab ülevaate joonis 29.

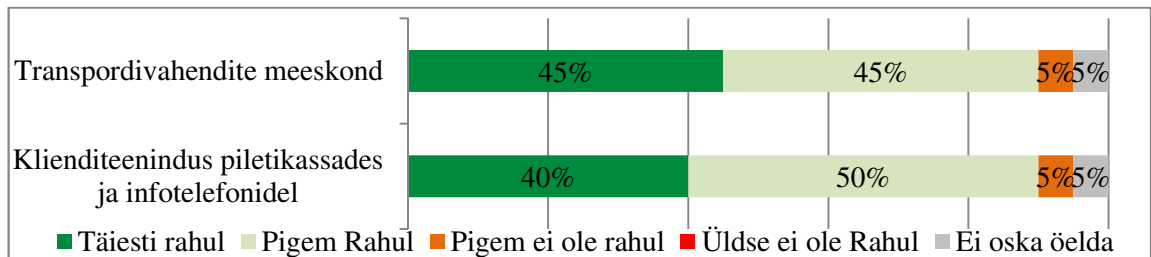


**Joonis 29.** Kihnu ettevõtjate rahulolu klienditeenindusega

Kõrgem on rahulolu kevad-suvise perioodi vedaja teenindusega ning transpordivahendite meeskonnaliikmete tegevusega. Rahulolematuse põhjusena talveperioodil on välja toodud mitmel korral turvakontrolli teostamisega seotud probleeme ja aeg-ajalt klienditeenindaja ebasõbralikkust.

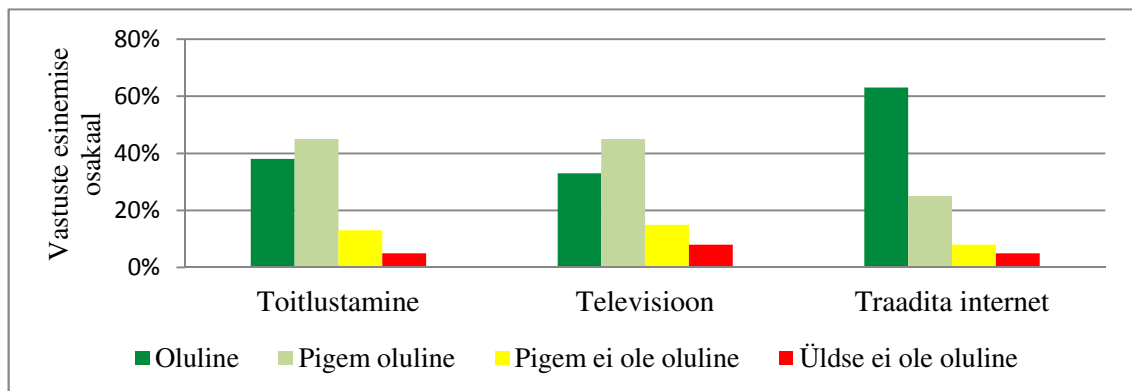
Vormsi transpordiühenduse osas on täiesti rahul 45% ettevõtjatest transpordivahendite ja 40% klienditeeninduste tööga (joonis 30). Pigem rahul on 40% transpordivahendite tööga ja 50% klienditeeninduste tööga. Vastanud ettevõtjatest 5% on väljendanud rahulolematust ja 5% ei oma seisukohta selles küsimuses.

Vormsi liini klienditeeninduse hindamise juures on rõhutatud vajadust suveperioodil piletikassa pikemalt avatuna hoidmise tähtsust Rohuküla sadamas reisijate sujuvamaks teenindamiseks ja järjekordade tekke vältimiseks.



**Joonis 30.** Vormsi ettevõtjate rahulolu klienditeenindusega

Ettevõtjad peavad vajalikuks lisateenuste olemasolu. Hinnangust lisateenuste vajalikkusele annab ülevaate joonis 31. Jooniselt nähtub, et ettevõtjate arvates on kõige olulisem traadita interneti leviala olemasolu transpordivahendis. Tänapäeva kiire elutempo juures on selge, et aega tuleb kasutada efektiivselt, siiski on just selle teenuse tähtsuse olulisus üllatav arvestades mobiilse interneti kasutuse üldist tõusu.



**Joonis 31.** Ettevõtjate hinnang lisateenuste olemasolule

Lisateenuste vajalikkus on kõrgemalt hinnatud ilmselt liinidel, kus üleveo kestvus on pikem – 15 minutilise lennureisi ajal ei ole toitlustusteenuse tähtsus sama suur kui 2,5 tunnise laevasõidu vältel. Kahjuks sellise tingimuse alusel vastuseid segmenteerida antud uuringu käigus ei õnnestunud.

Täiendavate lisateenustena soovivad ettevõtjad näha näiteks pakiveo teenuse osutamist ja majutuse pakkumist laeval. Välja on pakutud, et reisiparvlaeval võiks ülesõidu ajal

pakkuda näiteks saunateenust ja öösiti võiks teostada saare ümbruses peokruise. Lisaks nähakse vajadust teenuse järgi, kus laeva meeskonnaliikmed teostaksid sõidukite laevale ja maha sõite ning paigutust.

### **2.3.6. Tulevikuvisioon**

Võimalike transpordiühenduste tulevikuvisioone puudutavad küsimused on püstitatud kohalike omavalitsuste initsiatiivil ning valikvastusedki pärinevad nende poolt välja pakutud võimalikel lahenduste baasil.

Kihnu ankeetides küsiti kuidas peaks olema transpordiühendus olema korraldatud Kihnu ja mandri vahel. Arvestades infrastruktuuri võimalusi on Kihnu ja mandri vahel võimalikud nii lennu- kui meretransport. Ootuspäraselt pooldab 85 % ettevõtjatest meretransporti. Lennu- ja meretranspordi kombineerimist peab vajalikuks 20% vastajatest ning 5% vastajatest arvab, et ühendus peaks olema korraldatud paralleelselt lennu- ja meretranspordiga.

Laevaühendused Kihnu ja Munalaiu ning Kihnu ja Pärnu vahel on toimunud alates 2003. aastast paralleelselt. Üheks põhjuseks, miks ühendused toimuvad paralleelselt kahel veeteel on see, et Munalaiu sadam saab vastu võtta vaid väga madala süvisega laevasid, millega enamasti ei ole võimalik raskeveoseid teostada. Munalaiu sadama valdaja AS Saarte Liinid on 2012. aasta teisel poolel alustanud sadama akvatooriumi süvendustöödega ning 2013. aasta teisest poolest peaks olema võimalik seal ka suuremate laevade teenindamine. Uued jääklassiga hangitavad laevad on projekteeritud selliselt, et nendega oleks võimalik teenindada ka Kihnu-Munalaiu liini. Kihnu ettevõtjatest eelistab 85 % laevaühendust Munalaiuga ja vaid 10 % arvab, et lisaks peaks toimuma reisi-laevaühendus Pärnuga. Ühe vastaja arvates peaks säilima parvlaevaühendus praeguse korralduse järgi paralleelselt Pärnu ja Munalaiuga.

Kihnu ettevõtjatest 95% eelistab kasutada pigem Kihnu-Munalaiu laevaliini. Eelistena tuuakse välja tihedam sõiduplaan, odavam piletihind, lühem sõiduaeg ja paremad võimalused sõiduki parkimiseks Munalaiu sadamas. Pärnu-Kihnu laevaliini eelistena on välja toodud hea pääs otse kesklinna ja mugavus sõidukita liiklejatele, kuna vajadus lisatranspordi järele Munalaiu sadamasse sõitmiseks puudub. Kuigi kokkuvõttes on aja-

kulu Pärnust Kihnu reisides ligilähedane, arvestades Munalaiu liini laevasõidule juurde auto-või bussisõidu, eelistatakse võimalusel viibida lühemat aega merel.

Vormsi ankeetides küsiti, kas ettevõtjate arvates oleks vajalik, et lisaks aastaringsele parvlaevühendusele toimuks reisilaeva ühendus Haapsaluga. Vastajatest 55% arvasid, et see ei ole vajalik ning 25% arvasid, et see oleks vajalik. Idee pooldajatest 62,5% arvavad, et reisilaeva ühendus Haapsaluga oleks vajalik vaid suveperioodil. Üllatavalt ei ole Haapsaluga reisilaeva ühenduse idee pooldajate hulgas vaid ettevõtted, kes tegelevad turistidele suunatud teenuste või toodete pakkumisega ja vastajate hulgas, kes ei poolda ideed on majutuse ja toitlustusega ettevõtted. Vormsi puhul ei ole tänasel päeval võimalik korraldada transporti muul moel kui meritsi, kuna puudub lennutranspordi korraldamiseks vajalik infrastruktuur.

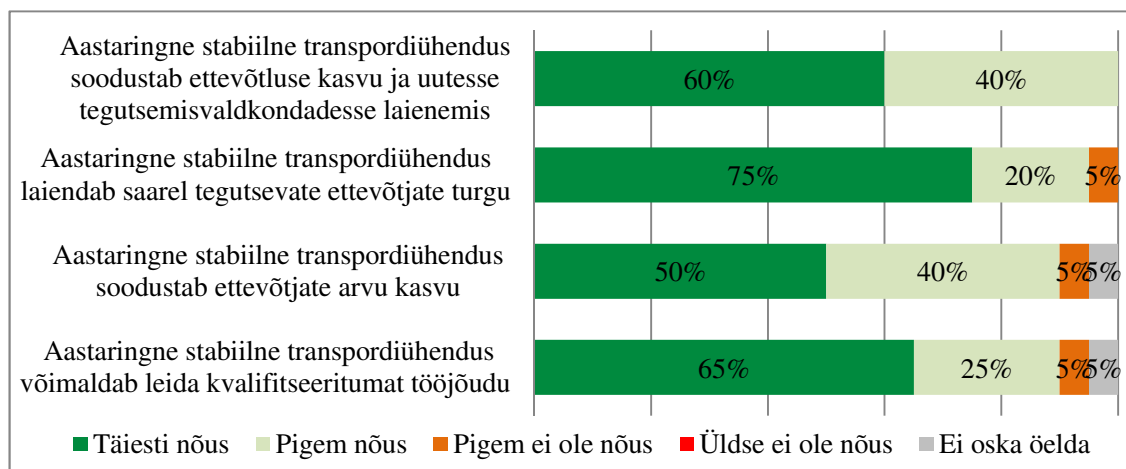
Teadaolevalt ei ole muutunud Kihnu ega Vormsi transpordikorralduse viis, transpordivahendid ega operaatorid viimase paari aasta jooksul. Muudatusi on sisse viidud klienteendindusega seotud valdkondades, nagu e-pileti müük, kaardimaksete kasutusele võtmine ja selle töökindluse parandamine ning soodustuste kontrollimise viis. Praeguse transpordiühenduse osas arvab 30% Kihnu ettevõtjatest ja 45% Vormsi ettevõtjate hulgast, et transpordiühendus on püsinud samasugusena viimase paari aasta jooksul. Paremise märke on näinud 65% Kihnu ettevõtjatest ja 40% Vormsi ettevõtjatest. Toodud küsimusele ei ole osanud vastust anda 5% Kihnu ettevõtjatest ja 10% Vormsi ettevõtjatest. Seda, et transpordiühendus saare ja mandriga on viimase paari aasta jooksul halvemaks muutunud arvab 5% Vormsi ettevõtjatest. Vastuste põhjal võib taaskord järeldada, et eelkõige mõjutab väikesaarte vahelise transporditeenuse tarbijat pigem selle üldine toimivus kui pakutavad lisateenused.

### **2.3.7. Aastaringse meretranspordi mõjud ettevõtlusele**

Transpordil ja ligipääsetavusel on piirkonna arengule ja ettevõtjate tegevusele oluline mõju. Kihnu ettevõtjate ootused stabiilse aastaringse meretranspordi olemasolu positiivsele mõjule on suuremad kui Vormsi ettevõtjatel (joonised 32 ja 33).

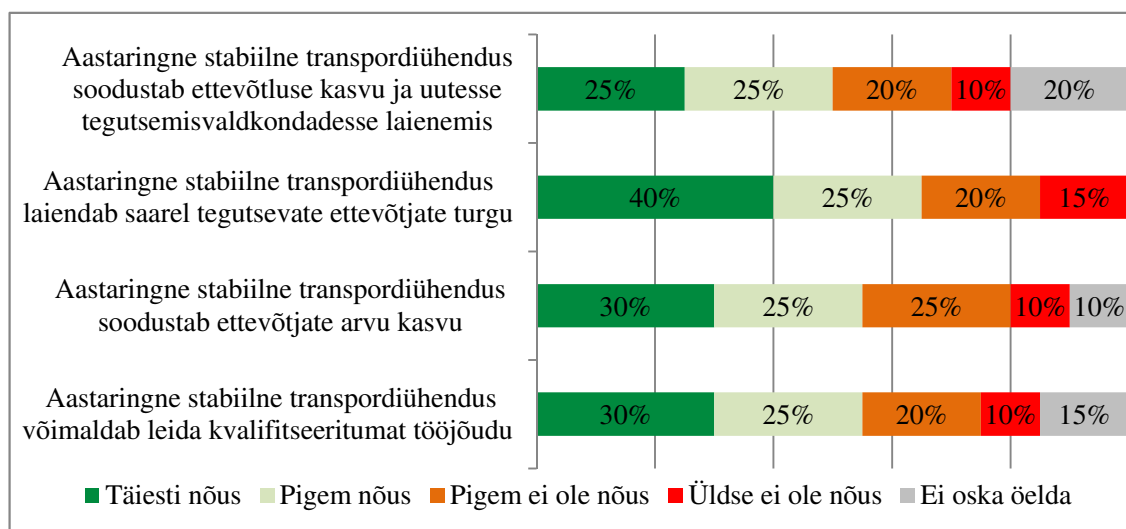
Vormsil on juba praegu aastaringne meretransport tagatud, aeg-ajalt pole selle kvaliteet ja stabiilsus olnud ootuspärased. Kihnu vahel toimub talvel sageli vaid lennutransport,

mille veovõime on väga väike ja suudab rahuldada vaid kohalike hädapärase liikluse vajaduse ning seab piirangud kaupade veoks.



**Joonis 32.** Kihnu ettevõtjate hinnangud transpordi võimalike mõjude kohta

Kihnu ettevõtjatest 75% on täiesti nõus ja 20% pigem nõus, et aastaringne stabiilne transpordiühendus laiendab saartel tegutsevate ettevõtete turgu. Ka siin on Vormsi näitaja madalam, 55%. Aastaringse stabiilse transpordiühenduse positiivsele mõjule kvalifitseerituma tööjõu leidmisel usub 90 % Kihnu ettevõtjatest. Vormsi ettevõtjate hulgas on ka see näitaja madalam 55%.



**Joonis 33.** Vormsi ettevõtjate hinnangud transpordi võimalike mõjude kohta

Aastaringse laevaiühenduse korraldamise juures on ohuna välja toodud kalandusega tegeleva ettevõtja poolt, et talveperioodil võib laevatee rajamine põhjustada Kihnu ümb-

ruses jää liikumist, mistõttu raskendab see jääaluse püügi teostamist ning paneb raskesse olukorda kalurid. Samas leiab ettevõtja, et siiski on saarele eluliselt olulisem aastaringse stabiilse ühenduse tagamise mandriga.

Transpordi mõjude hindamisel esines Kihnu ettevõtjate poolt tagastatud ankeetidel kahe küsimuse kohta vastust ei oska öelda kokku kahel korral. Vormsi ettevõtjate poolt tagastatud ankeetidel esines vastust ei oska öelda kolme küsimuse puhul kokku üheksal korral. Vaid Vormsi ettevõtjate hulgas on esitatud kõikide väidete puhul ka vastusevarianti ei ole üldse nõus. Ka see näitab kuivõrd idee aastaringsest stabiilsest transpordiühendusest või selle mõjust gruppide hulgas päevakorras on ja mõtteainet pakub ning ootusi tekitab.

## KOKKUVÕTE

Saarelisuse tingimustes on üheks olulisemaks teguriks, mis mõjutab ettevõtluse arengut ja toimimist, transpordiühenduste olemasolu ja kvaliteet. Käesoleva lõputöö eesmärgiks oli selgitada ettevõtjate rahulolu transpordiga ning arvamus, kuidas mõjutab transport ettevõtluse arengut saarelisuse tingimustes.

Väikesaarte ettevõtlus on üldjoontes jaotunud üksikute, enamasti traditsiooniliste, põhi-valdkondade vahel, nagu turism, põllumajandus ja kalandus, mis viitab ressursside vähesusele ja kättesaadavusele, majandustegevust iseloomustavad lisaks väike turg, seoonsus ja ajalis-ruumilised takistused koostöö tegemisel. Tegutsevad ettevõtted on reeglina väiksemad, lähiturgudele orienteeritud ja üsna traditsioonilistel tegevusalal toimivad.

Transpordialane ligipääs, selle toimivus ja hind on olulised tegurid ettevõtluse väljakujunemisel ja arenemisel. Transpordiühenduse eesmärgiks on kaasa aidata ettevõtete ruumilise tasakaalu saavutamisele ja piirkondade tasakaalustamisele. Hea transpordisüsteem on eluliselt oluline piirkonna arengule, samal ajal on faktorid, mis mõjutavad piirkonna arengut, määravad kuidas ja missuguseks areneb piirkonna transpordisüsteem.

Transporditeenuse karakteristikutega rahulolu kujundavad veokorraldajad, vedajad ja transpordivahend. Veokorraldajad saavad eelkõige mõjutada transpordivahendite sõiduplaani, reise sagedust ja hindasid, vedajad teenuse kättesaadavust, selle tarbimise mugavust ning kvaliteeti ja transpordivahend seab ette piirangud veovõime ja ülesõidu aja osas.

Analüüsides uuringu tulemusi ilmnes, et kõrgemalt hindavad nii Kihnu kui Vormsi ettevõtjad rahulolu teenuse broneerimis- ja maksetingimustega, info kätte saadavusega ning klienditeenindusega. Ettevõtjad on rahul teenuste suundumisega järjest rohkem interne-

tikeskkonda ning umbes pooled nii Kihnu kui Vormsi ettevõtjatest kasutavad info hankimiseks ettevõtte veebilehte ja eelistaksid osta ka laevapiletid internetikeskkonnast.

Piletihindadega rahulolu on suurem kohalike piletihindade osas kui mittekohalike osas. Ettevõtjate arvates võiks hinnakirjas esineda vähem kategooriaid ja kohalike soodushinnad peaksid laienema ka kohalikele teenuseid osutavatele sõidukitele. Ligikaudu pooled Kihnu ja Vormsi ettevõtjatest arvavad, et saarte ja mandri vaheline transport kohalikele peaks olema tasuta.

Uuringu tulemustest lähtub, et valikuvõimaluse korral eelistavad ettevõtjad kasutada lühemat aega kestvat meretransporti. Eelkõige peaks olema transport saarte ja mandri vahel olema korraldatud kasutades aastaringselt reisiparvlaevasid. Veidi üle 60% Vormsi ettevõtjatest ja ligikaudu 10% Kihnu ettevõtjatest arvavad, et reisiparvlaevaühendusele lisaks võiks suveperioodil toimuda kiirem transpordiühendus vastavalt otse Haapsallu ja Pärnusse.

Käesoleval hetkel tajuvad Kihnu ettevõtjad eelkõige probleemina aastaringse stabiilse meretranspordi puudumist ja seejärel transpordivahendite liiga väikesest mahutavusest tekkivaid probleeme. Talvine lennutransport suudab tagada vaid kohalike reisijate ja esmatarbe kaupade veo vajaduse. Tootmise või aastaringse turismiteenuse arendamiseks võimalused puuduvad.

Vormsi ettevõtjate teravaimaks probleemiks on samuti hetkel opereeriva reisiparvlaeva liiga väike mahutavus, eelkõige suveperioodil ning liikluse ebastabiilsus talveperioodil. Rasketes ilmastikuoludes on reise kestvus pikem ja sagedamini esineb tehnilisi probleeme, mistõttu on laevaliikluse graafikujärgses toimumises häireid. Opereeriv reisiparvlaev on amortiseerunud ja ei vasta reisijate ootustele.

Kahe saare uuringutulemuste võrdlusel ilmnes, et Kihnu ettevõtjad toovad suurima probleemina välja parvlaeva ühenduse puudumist ja Vormsi ettevõtjad, kes peavad selle olemasolu iseenesest mõistetavaks, on kriitilisemad teenuse kvaliteedi osas.

Transpordiühenduse peamiseks parenduskohaks on konkreetsete saarte vajadustele vastavate tänapäevaste transpordivahendite liinidele toomine tagamaks stabiilne aastaring-



ne meretranspordi ühendus. Lisaks kohalike ettevõtjate tegevuse toetamisele hõlbustab see ka väljastpoolt tulevate teenuste pakkumist saarel.

Tulemuste analüüsimisel ilmnes, et Kihnu ettevõtjate ootused seoses stabiilse aastaringse ühenduse mõjuga ettevõtlusele on kõrgemad kui Vormsi ettevõtjatel. Ettevõtjate arvu ja ettevõtluse kasvu, uutele turgudele ja valdkondadesse laienemisse ning kvalifitseeritud tööjõu paremasse kättesaadavusse pärast aastaringse stabiilse transpordiühenduse loomist usub keskmiselt 95% Kihnu ettevõtjatest ja 56% Vormsi ettevõtjatest. Kihnu ettevõtlusekeskkonnale on aastaringse stabiilse transpordiühenduse võimaluse loomine suurem samm edasi kui Vormsi ettevõtjatele, arvestades praeguseid võimalusi. Selleks, et see suur samm astuda tuleks, aga lisaks eelnevalt väga põhjalikult tegeleda teiste arengukavas välja toodud probleemide lahendamisega.

Viimaste aastate jooksul ei ole toimunud suuremaid muudatusi Vormsi ja Kihnu vaheliste transpordiühenduste korralduses. Küll on neid aga oodata lähiaastail, kui liinidele peaks tulema nende saarte tingimustele ja vajadustele vastavalt projekteeritud ja ehitatud jääklassiga parvlaevad. Kui praegu on ettevõtjad eelkõige rahulolematud transpordivahenditest tingitud teguritega, siis pärast seda võib prognoosida ka teenindusega seotud tegurite suurema tähelepanu alla sattumist.

Praegu on aeg tegeleda nende teenuste arendamise ja kvaliteeti standardite välja töötamisega. Riik transpordikorralduse tagamise eest vastutavana võiks kaaluda ühtse pileti-süsteemi ja teenindusstandardite loomist, eesmärgiga tõsta ja ühtlustada teenuse kvaliteeti, jätmata seda vaid vedaja südametunnistuse küsimuseks.

Antud uurimisteema raames ei õnnestunud kahjuks uurida piirkonna elanikkonna rahulolu ega eelistusi transpordiühenduste osas tervikliku pildi loomiseks. Lisaks on oluline korrata ettevõtjate seas läbi viidud uuringut tulevikus, hindamaks muudatuste mõju transpordiühendustega rahulolule ja ettevõtlusele väikesaarte tingimustes.

## VIIDATUD ALLIKAD

1. **Baldacchino, G.** 1999. Small business in small islands: A Case of Study from Fiji - Journal of Small Business Management, pp 80-84.
2. **Baldacchino, G.** 2005. Island entrepreneurs: insights from exceptionally successful knowledge-driven SME from 5 island territories - Journal of Enterprising Culture, Vol. 13, pp 145-170.
3. **Baldacchino, G.** 2006. Managing the hinterland beyond: Two ideal-type strategies of economic development for small island territories - Asia pacific Viewpoint, Vol.47, pp 45-60.
4. **Berman, P. D.** 1997. Small business and entrepreneurship. Canada:Prentice Hall.
5. **Brooks, I.** 2008. Organisatsioonikäitumine. Üksikisik, rühm, organisatsioon. Tallinn:Tänapäev.
6. **Eidast, A.** 2007. Meretranspordi kommertsekspluatatsioon. Tallinn:Eesti Mereakadeemia.2002.
7. **Eidast, A.** 2012 Laevanduse töökorraldus ja ökonoomika. Tallinn: Eesti Mereakadeemia.
8. **Iles, R.** 2005. Public transport in developing countries. Oxford:Elsevier.
9. Kihnu Veeteed AS veebileht [www.veeteed.com] 22.04.2013.
10. **Kallam, H. Kolbre E. Lend E. Möller L. Reinhold V. Simson A.L. Uustalu A.-M. Veneseaar, U.** 2003 Ärikorralduse põhiteadmised Tallinn:Külim.
11. **Kasilingam, R.G.** 1998. Logistics and transportation. Florida: Kluwer Academic Publishers.
12. **Kerem, K. Randveer, M.** 2004. Mikro ja maktoökonoomika põhikursus. Tallinn: Külim.
13. Kihnu valla arengukava 2012-2020 Kihnu Vallavalitsus 2012.
14. Kihnu, Manilaiu ja mandri vahelise ühenduse arengukava. Eesti Mereakadeemia.

15. **Kuusik, A., Virk, K., Aarna, K., Sepp, L., Seppo, M., Mehine, T., Prinsthal, I.** 2010. Teadlik turundus. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
16. Laevareisija õigused. Tarbijakaitseamet. [<http://www.tarbijakaitseamet.ee/-laevareisija-oigused/>] 15.10.2012.
17. **Lend, E.** 2007. Transpordiühenduste ja logistikasüsteemi interaktsioon (Saaremaa ja Hiiumaa näitel). Tallinn: TTÜ Kirjastus.
18. **Liigand, J.** 2005 Ettevõtte riskid – äratundmine ja maandamine. Tallinn:Äripäeva kirjastus.
19. Logistika õppematerjal. [[www.laborint.com/12a/uploads/files/logistika\\_ppematerjal\\_16.doc](http://www.laborint.com/12a/uploads/files/logistika_ppematerjal_16.doc)] 28.02.2013.
20. Luftverkehr Friesland-Harle veebileht [<http://www.lendame.ee/index.php?id=51>] 22.04.2013.
21. Maanteeameti veebileht [<http://www.mnt.ee/index.php?id=10650>] 22.04.2013.
22. Majanduskomisjon: saarte püsielanikel olgu madalam praamihind. [www.tarbija24.ee](http://www.tarbija24.ee) [<http://www.tarbija24.ee/1023636/majanduskomisjon-saarte-pusielanikel-olgu-madalam-praamihind/>] 31.10.2012.
23. **Mallene, Ü.** 2005. Müük ja müügikorraldus kaupluses. Tallinn:Koolibri.
24. **Miettinen, A. Teder, J.** 2006. Ettevõtlus I. Tallinn:Külim.
25. Off the coast of Europe. European construction and the problem of the islands. Study undertaken by Eurisles on the initiative of the Islands Commission of CPMR 2002. [[https://infoeuropa.euroid.pt/files/database/000032001000033000/0000323-93\\_2.pdf](https://infoeuropa.euroid.pt/files/database/000032001000033000/0000323-93_2.pdf)].
26. **Perens, A.** 1998. Teenuste marketing. Tallinn:Külim.
27. Püsiuasustusega väikesaarte seaduse mõju ning teiste püsiuasustusega saarte vajadused. Uuringu aruanne. Keskpaik, A., Tuleviku-uuringute instituut MTÜ, TTÜ Kuresaare Kolledz. [[http://www.hiiukala.org/cms/uploads/ADMINFILES/-materjalid/lopparuanne\\_saarteuuring.pdf](http://www.hiiukala.org/cms/uploads/ADMINFILES/-materjalid/lopparuanne_saarteuuring.pdf)] 09.09. 2009.
28. Püsiuasustustega väikesaarte seadus 2003 RTI, 2003, nr 23, art 141.
29. Rahvastik soo, vanuserühma ja haldusüksuse või asustusüksuse liigi järgi. Statistikaamet.[<http://pub.stat.ee/pxweb.2001/Dialog/varval.asp?ma=RV027&ti=RAHVASTIK+SOO%2C+VANUSER%DCHMA+JA+HALDUS%DCKSUSE+V%D5I+ASUSTUS%DCKSUSE+LIIGI+J%C4RGI%2C+1%2E+JAANUAR&path=../Database/>]

Rahvatik/01Rahvastikunaitajad\_ja\_koosseis/04Rahvaarv\_ja\_rahvastiku\_koosseis/&lang=2] 01.05.2013

30. **Raudjärv, M.** 2003. Ettevõtluskeskkonna majanduspoliitiline käsitus. - Ettevõttemajandus Eestis ja Euroopa Liit. I teadus- ja koolituskonverentsi ettekanded- artiklid Pärnu 7-8 veebruar 2003. Tallinn, Pärnu: Matimar, lk 146-153.
31. **Rünkla, J.** 2003. Ärianalüüs. Tallinn:Külim.
32. **Sirkel, R., Uiboleht, K., Teder, J., Nikitina-Kalamäe, N.,** koostajad. 2008. Ideest eduka ettevõtte. Õppematerjal. Haridus- ja teadusministeerium. Innove.Tallinn: OÜ Infotrükk [http://www.innove.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=3033/-Ideest+eduka+ettev%F5tteni.pdf].
33. Statistilisse profiili kuuluvad ettevõtted haldusüksuse ja tegevusala järgi. Statistikaamet. [http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=ER031&ti=STATISTILISSE+PROFIILI+KUULUVAD+ETTEV%D5TTED+HALDUS%DCKSUSE+JA+TEGEVUSALA+%28EMTAK+2008%29+J%C4RGI&path=../Database/Majandus/10Majandusuksused/045Ettevetjad/&lang=2] 01.05.2013
34. Statistilisse profiili kuuluvad ettevõtted töötajate arvu ja haldusüksuse järgi. Statistikaamet. [http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=ER32&ti=STATISTILISSE+PROFIILI+KUULUVAD+ETTEV%D5TTED+T%D6%D6TAJATE+ARVU+JA+HALDUS%DCKSUSE+J%C4RGI&path=../Database/Majandus/10Majandusuksused/045Ettevetjad/&lang=2] 01.05.2013
35. Tasuta ühistranspordi mõtet mõlgutatakse ka Piirissaarega seoses.[http://www.delfi.ee/news/paevauudised/eesti/tasuta-uhistranspordi-motet-molgutatakse-ka-piirissaarega-seoses.d?id=65651754] 08.02.2013.
36. **Tonndorf, H.G.** 1998. Kaubanduse ja tööstuse logistika. Kulude vähendamise ja parema teenindamise strateegiad. Tallinn:Külim.
37. **Tooman, H.** 2002. Turismiturundus. Tallinn:Riiklik Eksami-ja Kvalifikatsiooni-keskus 2. parandatud trükk.
38. **Villemi, M.** 2008. Logistika alused. Tallinn: TTÜ kirjastus 2. parandatud trükk.
39. **Villemi, M.** 2003. Transpordi hinnakujundus. Tallinn: TTÜ Kirjastus.
40. **Villemi, M.** 2011. Transpordiökonomika. Heaolu kontseptsioon. Tallinn: TTÜ kirjastus.

41. Vormsi valla arengukava 2011-2015 Konsultatsiooni ja koolitskeskus Geomedia Hullo-Tartu 2011.
42. Ühistranspordiseadus. – Riigi Teataja I osa, 2000, nr 10, art 58.

## **Lisad**

### **Lisa 1 Ettevõtjate loetelu**

Kihnu ettevõtjad:

1. Laane turismitalu
2. Kihnu Kala AS
3. Kihnu kallas OÜ
4. Kihnurand AS
5. Puhka Kihnus OÜ
6. Visit Kihnu OÜ
7. Japs AS
8. Kihnukoi OÜ
9. Kihnurand AS
10. Anneli Martson FIE
11. Kihnu Majandus OÜ
12. Kuraga Kodumajutus
13. Rainer Vesik FIE
14. Steplon OÜ
15. Tregeron OÜ
16. Evald Lilles FIE
17. Valdo Palu FIE
18. Kihnu Veeteed AS
19. Karlval OÜ
20. Insula OÜ
21. Vadi Gild OÜ
22. Andrus Madissoo FIE
23. Kaid Aas FIE
24. Isilme OÜ
25. Albertus OÜ
26. Helter-R OÜ
27. Reldor OÜ
28. Pärnu Hambapolikliinik OÜ
29. Ragn-Sells OÜ
30. Luited OÜ
31. Elly Karjam FIE
32. Mihkel Leas FIE
33. Strausson OÜ
34. Pärnu Lennujaam OÜ
35. Helve Liivamägi FIE
36. Starman AS

## **Lisa 1 järg**

- 37. Skeltmer AS
- 38. Saarte Liinid AS
- 39. Kaupmees AS
- 40. G4S Eesti AS

Vormsi ettevõtjad:

- 1. Laanemetsa OÜ
- 2. Prodiggi OÜ
- 3. Läänemaa Ehitus OÜ
- 4. Lääne Teed OÜ
- 5. Ahtri Trust OÜ
- 6. Esttrans AS
- 7. Eltel Networks OÜ
- 8. Saarte Liinid AS
- 9. Kihnu Veeteed AS
- 10. Tervishoiuteenistuse OÜ
- 11. Norrenda OÜ
- 12. Eidi Leht FIE
- 13. Vormsi Mets OÜ
- 14. Risto Koch FIE
- 15. Eedik Kisler FIE
- 16. Ivo Sarapuu FIE
- 17. Södervik OÜ
- 18. Ants Streng FIE
- 19. Vormsi Saakaater OÜ
- 20. Kuldeesel OÜ
- 21. Mediconnect OÜ
- 22. Alfaekspert OÜ
- 23. Ahto Koka Andruse talu
- 24. Vormsi Ehitusmeistrid OÜ
- 25. Vormsi Paat OÜ
- 26. Valvi Sarapuu kodumajutus
- 27. Krog No 14
- 28. Arnoldi Suveresidents
- 29. Feim & Sull
- 30. Revalees OÜ
- 31. Ellemalle külalistemaja
- 32. Rälby Ehitus OÜ
- 33. Vormsi MT OÜ
- 34. Rumpo Mäe Talu FIE

**Lisa 1 järg**

35. Ülo Grudsten FIE

36. Alfaekspert OÜ

37. Vävars OÜ

38. Scalewireless OÜ

39. Ahti Allik FIE

40. Veolia Keskkonnateenused AS



## Lisa 2 Ettevõtjate transpordiga rahulolu küsitlus (Kihnu)

### Ettevõtjate transpordiühendusega rahulolu uuring

\* Kohustuslik täita

Kuidas olete Teie ettevõtjana seotud saarega? \*

- ☒ Ettevõtte või ettevõtja on registreeritud Kihnus
- ☒ Tegutsemiskohaks on Kihnu

Kuidas jagunevad Teie tegevusalad vastavalt käibeosale?

|                                                                          | 1-<br>10%                           | 11-<br>20%                          | 21-<br>30%                          | 31-<br>40%                          | 41-<br>50%                          | 51-<br>60%                          | 61-<br>70%                          | 71-<br>80%                          | 81-<br>90%                          | 91-<br>100%                         | Ei tegutse<br>toodud<br>tegevusalal |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Põllumajandus,<br>metsamajandus, kalapüük                                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Mäetööstus                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Elektrienergia, gaasi, auru<br>ja konditsioneeritud<br>õhuga varustamine | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Veevarustus,<br>kanalisatsioon, jäätme- ja<br>saastekäitlus              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ehitus                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Hulgi- ja jaekaubandus                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Veondus, laondus                                                         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Majutus ja toitlustus                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Info ja side                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Finants ja<br>kindlustustegevus                                          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Kinnisvara alane tegevus                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Kutse-, teadus ja<br>tehnikaalane tegevus                                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Haldus- ja abitegevused                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

## Lisa 2 järg

|                                                                                                                                     | 1-<br>10%                | 11-<br>20%               | 21-<br>30%               | 31-<br>40%               | 41-<br>50%               | 51-<br>60%               | 61-<br>70%               | 71-<br>80%               | 81-<br>90%               | 91-<br>100%              | Ei tegutse<br>toodud<br>tegevusalal |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Avalik haldus ja riigikaitse, kohustuslik sotsiaalkindlustus                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Haridus                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Tervishoid ja sotsiaalhoolekanne                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Kunst, meelelahutus ja vaba aeg                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Muud teenindavad tegevused                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Kodumajapidamiste kui tööandjate tegevus, kodumajapidamistele oma tarbeks mõeldud eristamata kaupade tootmine ja teenuste osutamine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Territoriaalsete organisatsioonide ja üksuste tegevus                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| <b>Milline on keskmine töötajate arv suveperioodil? *</b>                                                                           |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <input type="text"/>                                                                                                                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <b>Milline on töötajate arv talveperioodil? *</b>                                                                                   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <input type="text"/>                                                                                                                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <b>Kus elavad töötajad? *</b>                                                                                                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                            | Ainult Kihnus            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                            | Valdavalt Kihnus         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                            | Valdavalt väljaspool     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                            | Ainult väljaspool        |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <b>Kus asub kaupade ja teenuste turg? *</b>                                                                                         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                            | Ainult Kihnus            |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                            | Valdavalt Kihnus         |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |

## Lisa 2 järg

☐ Valdavalt väljaspool

☐ Ainult väljaspool

**Palun hinnake rahulolu järgnevate transpordiühendusega seotud teguritega talveperioodil.**

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul sageduse, regulaarsuse ja teiste transpordivahenditega ühilduvusega seotud teguritega \***

|                                                                                                  | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Transpordiühenduste sagedus tööpäevadel                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transpordiühenduste sagedus nädalavahetustel, puhkepäevadel                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sõiduplaanidest kinni pidamine                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sõiduplaanide täiendamine seoses sõidunõudluse kasvuga                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reiside ära jätmine ja põhjuste selgitamine                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transpordiühenduste ühilduvus teiste transpordiühendustega (bussiliiklus lennujaama ja sadamaga) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Lisa kommentaar**

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul info kätte saadavusega \***

|                                           | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|-------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sõiduplaan                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hinnakiri ja selle rakendamise tingimused | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muudatused sõiduplaanis                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Lisa kommentaar**

## Lisa 2 järg

Millist kanalit kasutate enamasti info hankimiseks transpordiühenduste kohta? \*

- ☐ Transpordiettevõtte kodulehekülg
- ☐ Transpordiettevõtte klienditeeninduse telefon
- ☐ Transpordivahendi otsetelefon
- ☐ Peatus.ee
- ☐ Kohaliku omavalitsuse veebileht
- ☐ Muu:

Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul transpordivahendite mahutavuse ja veovõimega. \*

|                     | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sõidukite mahutavus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Reisijate mahutavus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kauba mahutavus     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Lisa kommentaar

Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul ajaga seotud teguriga \*

|                     | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Reisi kestvus       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ooteaja kestvus     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Laadimisaja kestvus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Lisa kommentaar

Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul mugavuse ja turvalisusega seotud teguritega \*

|                                                                             | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pääs transpordivahendisse (sh abivahenditega, nagu ratastool või lapsekäru) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## Lisa 2 järg

|                                                                                                         | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Transpordivahendi heakord (puhtus, temperatuur)                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kaupade kaitstus võimalike väliste tegurite mõju eest                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ohutusnõuetest kinni pidamine                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Lisa kommentaar</b>                                                                                  |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul piletiostu, broneerimise ja hinnaga seonduvate teguritega *</b> |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                                                                                         | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
| Piletite broneerimine                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Piletiostu lihtsus                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Piletiostu kiirus                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dokumentide kontrolli lihtsus sooduspiletite ostul                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Maksevõimalused (pangakaart, krediitvõimalused)                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kohaliku reisija piletihind                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mittekohaliku reisija piletihind                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Lisa kommentaar</b>                                                                                  |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul transpordiettevõtte klienditeenindusega *</b>                   |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                                                                                         | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
| Transpordivahendite meeskond                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Klienditeenindus piletikassades ja                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Lisa 2 järg

|                                                                                                                                                                                                                                                          | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| infotelefonidel                                                                                                                                                                                                                                          |                       |                       |                       |                       |                       |
| <b>Lisa kommentaar</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                       |                       |                       |                       |                       |
| <p><b>Palun hinnake rahulolu järgnevate transpordiühendusega seotud teguritega perioodil kevad-sügis.</b></p> <p><b>Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul sageduse, regulaarsuse ja teiste transpordivahenditega ühilduvusega seotud teguritega *</b></p> |                       |                       |                       |                       |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
| Transpordiühenduste sagedus tööpäevadel Pärnu liinil                                                                                                                                                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transpordiühenduste sagedus nädalavahetustel, puhkepäevadel Pärnu liinil                                                                                                                                                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transpordiühenduste sagedus tööpäevadel Munalaiu liinil                                                                                                                                                                                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transpordiühenduste sagedus nädalavahetustel, puhkepäevadel Munalaiu liinil                                                                                                                                                                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sõiduplaanidest kinni pidamine                                                                                                                                                                                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sõiduplaanide täiendamine seoses sõidunõudluse kasvuga                                                                                                                                                                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Reiside ära jätmine ja põhjuste selgitamine                                                                                                                                                                                                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transpordiühenduste ühilduvus teiste transpordiühendustega (bussiliiklus lennujaama ja sadamaga)                                                                                                                                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Lisa kommentaar</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                       |                       |                       |                       |                       |
| <p><b>Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul info kätte saadavusega *</b></p>                                                                                                                                                                              |                       |                       |                       |                       |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                          | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |

## Lisa 2 järg

|                                           | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|-------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sõiduplaan                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hinnakiri ja selle rakendamise tingimused | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muudatused sõiduplaanis                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Lisa kommentaar

**Millist kanalit kasutate enamasti info hankimiseks transpordiühenduste kohta? \***

- ☐ Transpordiettevõtte kodulehekülg
- ☐ Transpordiettevõtte klienditeeninduse telefon
- ☐ Transpordivahendi otsetelefon
- ☐ Peatus.ee veebileht
- ☐ Kohaliku omavalitsuse veebileht
- ☐ Muu:

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul transpordivahendite mahutavuse ja veovõimega Pärnu liinil. \***

|                     | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sõidukite mahutavus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reisijate mahutavus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kauba mahutavus     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul transpordivahendite mahutavuse ja veovõimega Munalaiu liinil. \***

|                     | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sõidukite mahutavus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reisijate mahutavus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kauba mahutavus     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



## Lisa 2 järg

### Lisa kommentaar

Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul ajaga seotud teguriga Pärnu liini. \*

|                     | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Reisi kestvus       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ooteaja kestvus     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Laadimisaja kestvus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul ajaga seotud teguriga Munalaia liinil. \*

|                     | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Reisi kestvus       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ooteaja kestvus     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Laadimisaja kestvus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Lisa kommentaar

Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul mugavuse ja turvalisusega seotud teguritega \*

|                                                               | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pääs transpordivahendisse abivahendiga (lapsekäru, ratastool) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transpordivahendi heakord (puhtus, temperatuur)               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kaupade kaitstud võimalike väliste tegurite mõju eest         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ohutusnõuetest kinni pidamine                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Lisa kommentaar

Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul piletiostu, broneerimise ja hinnaga seonduvate teguritega \*



## Lisa 2 järg

|                                                                                       | Täiesti rahul         | Pigem rahul                      | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Piletite broneerimine                                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Piletiostu lihtsus                                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Piletiostu kiirus                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dokumentide kontrolli lihtsus sooduspiletite ostul                                    | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Maksevõimalused (pangakaart, krediitvõimalused)                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kohaliku reisija piletihind                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mittekohaliku reisija piletihind                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kohaliku sõiduki täismassiga kuni 3,5 t piletihind                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mittekohaliku sõiduki täismassiga kuni 3,5 t piletihind                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kohaliku sõiduki täismassiga üle 3,5 t piletihind                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mittekohaliku sõidukit täismassiga üle 3,5 t piletihind                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Lisa kommentaar</b>                                                                |                       |                                  |                       |                       |                       |
| <b>Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul transpordiettevõtte klienditeenindusega *</b> |                       |                                  |                       |                       |                       |
|                                                                                       | Täiesti rahul         | Pigem rahul                      | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
| Transpordivahendite meeskond                                                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Klienditeenindus piletikassades ja infotelefonidel                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Lisa kommentaar</b>                                                                |                       |                                  |                       |                       |                       |

## Lisa 2 järg

Millist laevaliini eelistate kasutada? \*

- ☐ Kihnu-Munalaid  
☐ Kihnu-Pärnu

Miks eelistate kasutada just seda laevaliini?

Palun avaldage arvamust muude transpordiühendustega seotud tegurite, eelistuste ja mõjude osas ettevõtlusele.

Kas ühistransport saartega peaks olema tasuta? \*

- ☐ Jah  
☐ Jah, ainult kohalikele  
☐ Ei  
☐ Other:

Kas eelistaksite broneerimisele e-pileti ostu? \*

- ☐ Jah  
☐ Jah, kui see välistaks piletikassa külastamise  
☐ Ei  
☐ Muu:

Palun hinnake kuivõrd Te vajalikuks peate järgmiste lisateenuste olemasolu. \*

|                   | Oluline                  | Pigem oluline            | Pigem ei ole oluline     | Üldse ei ole oluline     | Ei oska öelda            |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Toitlustamine     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Televisioon       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Traadita internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Missuguseid lisateenuseid sooviksite veel tarbida?

Kuidas on transpordiühendus Teie arvates muutunud viimase paari aasta jooksul? \*

- ☐ On muutunud paremaks  
☐ Püsinud samasugusena  
☐ Muutunud halvemaks  
☐ Ei oska öelda  
☐ Muu:

## Lisa 2 järg

Missugusena eelistate näha transpordiühendust tulevikus Kihnu ja mandri vahel? \*

- ☐ Toimub lennu- ja meretranspordi kombineerimine
- ☐ Ühendus toimub aastaringsest meretranspordiga
- ☐ Muu:

Missugusena eelistate näha laevaliiklust tulevikus Kihnu ja mandri vahel? \*

- ☐ Parvlaeva liiklus nii Munalaiu kui Pärnu liinil jätkub praeguse mudeli kohaselt
- ☐ Laevaühendus toimub ainult Munalaiu liinil sõidab ligikaudu 20 sõidukit mahutav parvlaev
- ☐ Munalaiu liinil sõidab ligikaudu 20 kohaline parvlaev ja Pärnu liinil suveperioodil reisilaev
- ☐ Muu:

Transpordiühendusel võib saartel tegutsevatele ettevõtetele olla erinevaid mõjusid. Palun öelge iga väite kohta kuivõrd Te sellega nõustute. \*

|                                                                                                                    | Täiesti nõus             | Pigem nõus               | Pigem ei ole nõus        | Üldse ei ole nõus        | Ei oska öelda            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Aastaringne stabiilne transpordiühendus soodustab ettevõtjate arvu kasvu                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aastaringne stabiilne transpordiühendus võimaldab leida kvalifitseeritumat tööjõudu                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aastaringne stabiilne transpordiühendus laiendab saarel tegutsevate ettevõtjate turgu                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aastaringne stabiilne transpordiühendus soodustab ettevõtluse kasvu ja uutesse tegutsemisvaldkondadesse laienemist | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Lisa kommentaar**

### Lisa 3. Ettevõtjate transpordiga rahulolu küsitlus (Vormsi)

#### Ettevõtjate transpordiühendusega rahulolu uuring

\* Kohustuslik täita

Kuidas olete Teie ettevõtjana seotud saarega? \*

☐

Ettevõtte või ettevõtja on registreeritud Vormsil

☐

Tegutsemiskohaks on Vormsi

Kuidas jagunevad Teie tegevusalad vastavalt käibeosale?

|                                                                          | 1-<br>10%                | 11-<br>20%               | 21-<br>30%               | 31-<br>40%               | 41-<br>50%               | 51-<br>60%               | 61-<br>70%               | 71-<br>80%               | 81-<br>90%               | 91-<br>100%              | Ei tegutse<br>toodud<br>tegevusalal |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Põllumajandus,<br>metsamajandus, kalapüük                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Mäetööstus                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Elektrienergia, gaasi, auru<br>ja konditsioneeritud<br>õhuga varustamine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Veevarustus,<br>kanalisatsioon, jäätme- ja<br>saastekäitlus              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Ehitus                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Hulgi- ja jaekaubandus                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Veondus, laondus                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Majutus ja toitlustus                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Info ja side                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Finants ja<br>kindlustustegevus                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Kinnisvara alane tegevus                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Kutse-, teadus ja<br>tehnikaalane tegevus                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Haldus- ja abitegevused                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |

### Lisa 3 järg

|                                                                                                                                     | 1-<br>10%                | 11-<br>20%               | 21-<br>30%               | 31-<br>40%               | 41-<br>50%               | 51-<br>60%               | 61-<br>70%               | 71-<br>80%               | 81-<br>90%               | 91-<br>100%              | Ei tegutse<br>toodud<br>tegevusalal |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Avalik haldus ja riigikaitse, kohustuslik sotsiaalkindlustus                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Haridus                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Tervishoid ja sotsiaalhoolekanne                                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Kunst, meelelahutus ja vaba aeg                                                                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Muud teenindavad tegevused                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Kodumajapidamiste kui tööandjate tegevus, kodumajapidamistele oma tarbeks mõeldud eristamata kaupade tootmine ja teenuste osutamine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Territoriaalsete organisatsioonide ja üksuste tegevus                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |

**Milline on keskmine töötajate arv suveperioodil? \***

**Milline on töötajate arv talveperioodil? \***

**Kus elavad töötajad? \***

☐ Ainult Vormsil

☐ Valdavalt Vormsil

☐ Valdavalt väljaspool

☐ Ainult väljaspool

**Kus asub kaupade ja teenuste turg? \***

☐ Ainult Vormsil

☐ Valdavalt Vormsil

### Lisa 3 järg

☐ Valdavalt väljaspool

☐ Ainult väljaspool

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul sageduse, regulaarsuse ja teiste transpordivahenditega ühilduvusega seotud teguritega \***

|                                                             | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Transpordiühenduste sagedus tööpäevadel                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transpordiühenduste sagedus nädalavahetustel, puhkepäevadel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sõiduplaanidest kinni pidamine                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sõiduplaanide täiendamine seoses sõidunõudluse kasvuga      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reiside ära jätmine ja põhjuste selgitamine                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transpordiühenduste ühilduvus teiste transpordiühendustega  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Lisa kommentaar**

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul info kätte saadavusega \***

|                                           | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|-------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sõiduplaan                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hinnakiri ja selle rakendamise tingimused | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muudatused sõiduplaanis                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Lisa kommentaar**

**Millist kanalit kasutate enamasti info hankimiseks transpordiühenduste kohta? \***

☐ Transpordiettevõtte kodulehekülg

☐ Transpordiettevõtte klienditeeninduse telefon

### Lisa 3 järg

- ☐ Transpordivahendi otsetelefon
- ☐ Peatus.ee veebileht
- ☐ Kohaliku omavalitsuse veebileht
- ☐ Muu:

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul transpordivahendite mahutavuse ja veovõimega. \***

|                     | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sõidukite mahutavus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Reisijate mahutavus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kauba mahutavus     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Lisa kommentaar**

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul ajaga seotud teguriga \***

|                     | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Reisi kestvus       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ooteaja kestvus     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Laadimisaja kestvus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Lisa kommentaar**

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul mugavuse ja turvalisusega seotud teguritega \***

|                                                               | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pääs transpordivahendisse abivahendiga (lapsekäru, ratastool) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transpordivahendi heakord (puhtus, temperatuur)               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kaupade kaitstus võimalike väliste tegurite mõju eest         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Lisa 3 järg

|                                                                                                  | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ohutusnõuetest kinni pidamine                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Lisa kommentaar</b>                                                                           |                          |                          |                          |                          |                          |
| Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul piletiostu, broneerimise ja hinnaga seonduvate teguritega * |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                                                                                  | Täiesti rahul            | Pigem rahul              | Pigem ei ole rahul       | Üldse ei ole rahul       | Ei oska öelda            |
| Piletite broneerimine                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Piletiostu lihtsus                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Piletiostu kiirus                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dokumentide kontrolli lihtsus sooduspiletite ostul                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Maksevõimalused (pangakaart, krediitvõimalused)                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kohaliku reisija piletihind                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mittekohaliku reisija piletihind                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kohaliku sõiduki täismassiga kuni 3,5 t piletihind                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mittekohaliku sõiduki täismassiga kuni 3,5 t piletihind                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kohaliku sõiduki täismassiga üle 3,5 t piletihind                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mittekohaliku sõidukit täismassiga üle 3,5 t piletihind                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Lisa kommentaar</b>                                                                           |                          |                          |                          |                          |                          |



## Lisa 3 järg

**Palun hinnake kuivõrd Te olete rahul transpordiettevõtte klienditeenindusega \***

|                                                    | Täiesti rahul         | Pigem rahul           | Pigem ei ole rahul    | Üldse ei ole rahul    | Ei oska öelda         |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Transpordivahendite meeskond                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Klienditeenindus piletikassades ja infotelefonidel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Lisa kommentaar**

**Kas eelistaksite pileti broneerimisele e-pileti ostu? \***

- ☐ Jah
- ☐ Jah, kui see välistaks kassa külastamise koha peal
- ☐ Ei
- ☐ Muu:

**Kas ühistransport saartega peaks olema tasuta? \***

- ☐ Jah
- ☐ Jah, ainult kohalikele
- ☐ Ei
- ☐ Muu:

**Palun hinnake kuivõrd vajalikuks Te peate lisateenuste olemasolu \***

|                   | Oluline               | Pigem oluline         | Pigem ei ole oluline  | Üldse ei ole oluline  | Ei oska öelda         |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Toitlustamine     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Televisioon       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Traadita internet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Milliseid lisateenuseid sooviksite veel tarbida?**

**Kuidas on transpordiühendus Teie arvates muutunud viimase paari aasta jooksul? \***

- ☐ On muutunud paremaks
- ☐ Püsinud samasugusena
- ☐ Muutunud halvemaks

### Lisa 3 järg

☐ Ei oska öelda

☐ Muu:

**Kas lisaks parvlaevavahendusele Rohuküla sadamaga peate vajalikuks reisilaevavahendust Haapsaluga? \***

☐ Jah

☐ Jah, ainult suveperioodil

☐ Ei

☐ Muu:

**Transpordiühendusel võib saartel tegutsevatele ettevõtetele olla erinevaid mõjusid. Palun öelge iga väite kohta kuivõrd Te sellega nõustute. \***

|                                                                                                                    | Täiesti nõus             | Pigem nõus               | Pigem ei ole nõus        | Üldse ei ole nõus        | Ei oska öelda            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Aastaringne stabiilne transpordiühendus soodustab ettevõtjate arvu kasvu                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aastaringne stabiilne transpordiühendus võimaldab leida kvalifitseeritumat tööjõudu                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aastaringne stabiilne transpordiühendus laiendab saarel tegutsevate ettevõtjate turgu                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aastaringne stabiilne transpordiühendus soodustab ettevõtluse kasvu ja uutesse tegutsemisvaldkondadesse laienemist | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Lisa kommentaar**

## **SUMMARY**

### **SATISFACTION OF ENTREPRENEURS WITH TRANSPORTATION IN SMALL ISLAND CONDITIONS**

Küllü Akkermann

Isolation caused by insularity is one of the main factors that influence the growth of enterprises on small islands. Depending on the area of activity and the market, influence of transport connections may be more direct or indirect. Connection between islands and the mainland falls under public service and thus organisation of this connection influences the activities of many interest groups.

Actuality of the topic of the present thesis lies in the statements provided in the development plans of several island rural municipalities that the main factor inhibiting the development of entrepreneurship and the islands is transport connection between the islands and the mainland without pointing out the principal reasons causing the dissatisfaction. Significant changes to the transport connection of small islands is expected in two years in connection with finishing the construction of passenger ferries with ice class by the state for at least one island. The results of a questionnaire conducted in the current phase enable to create a comparative basis for evaluating the result of the changes.

The purpose of the present thesis is to determine the satisfaction of entrepreneurs with transportation and the opinion of how transportation affects the development of entrepreneurship in conditions of insularity.

The following tasks have been raised to fulfil the purpose:

- 1) Examine theoretical sources to determine peculiarities of entrepreneurship in insular environment, factors influencing establishment of transportation system and characteristics of transportation service;
- 2) Determine the satisfaction of entrepreneurs located and operating on a small island with the quality of the current transport connection and find out the opinion on the needs and effects of possible changes;
- 3) Analyse gathered results;
- 4) Draw conclusions and elaborate suggestions.

The first chapter of the present thesis is based on scientific literature, scientific articles and trustworthy online resources. Main authors whose work has been used in compiling the theoretical part are Villemi, M., Lend, E., Eidast A., Perens, A., Baldacchino, G. and Iles, R. Empirical part of the thesis includes a study conducted among the entrepreneurs of Vormsi and Kihnu islands.

Entrepreneurship in a small island has generally been divided between individual, mostly traditional main areas of activity, such as tourism, agriculture and fishing, which refers to insufficiency and availability of resources. In addition the economic activities are characterised by a small market, seasonality and hindrances in co-operation caused by time and space. As a rule, active enterprises are smaller, oriented on onshore markets and operate on a rather traditional area of activity. Transport access, its performance and price are significant factors upon establishment and development of entrepreneurship.

Functioning transport system is the primary presupposition for economic functioning and growth. Purpose of transport connection is to contribute to the achievement of spatial balance of an enterprise and to counterbalance various regions. Efficient transport system is an essential part in the development of a region; whereas factors influencing the development of a region also determine how and into what type the transport system of the region will evolve.

It appeared upon analysing the study results that entrepreneurs in Kihnu and Vormsi estimate satisfaction with the reservation and payment terms of the service, availability

of information and client servicing higher. The entrepreneurs are satisfied with the fact that services are more directed into online environment and approximately a half of the entrepreneurs in Kihnu and Vormsi use the website of the enterprise to find information and would prefer to buy tickets online as well.

Satisfaction with ticket prices is higher among the prices for local people than for non-local people. Entrepreneurs find that the price list should include less different categories and discount prices for local people should also be extended to the vehicles providing services to local people. Approximately a half of the entrepreneurs in Kihnu and Vormsi believe that the transportation between the island and the mainland should be free of charge for local residents.

It appears from the study results that upon a choice the entrepreneurs prefer to use sea transportation that last for a shorter time. Above all the transportation between the islands and the mainland should be organised by using passenger ferries all year round. A little over 60% of entrepreneurs in Vormsi and approximately 10% of entrepreneurs in Kihnu believe that, in addition to passenger ferry transportation, a faster transport connection should be opened during the summer season directly to Haapsalu and Pärnu, respectively.

Currently the entrepreneurs in Kihnu find that the greatest problem is lack of stable sea transport all year round and secondly the problems arising from insufficient carrying capacity of the means of transport. During the winter season, air transport is capable to cover only the travelling needs of local residents and transport of basic commodities. There are no possibilities for evolving production or tourism service all year round.

The greatest problem for entrepreneurs in Vormsi is also insufficient carrying capacity of the passenger ferry currently operating, which is especially problematic during summer months, and also the instability of traffic during winter season. During more difficult weather conditions the travels last longer and technical problems occur more often, which causes disturbances in the scheduled operation of ferry traffic. The operating passenger ferry has depreciated and does not correspond to the expectations of passengers.

It became evident upon comparing the study results of two islands that the entrepreneurs in Kihnu point out lack of passenger ferry connection as the greatest problem and the entrepreneurs in Vormsi, who regard the existence of such service as self-evident, are more critical in terms of the quality of the service.

Main areas for improvement in terms of transport connection is putting into operation contemporary means of transport corresponding to the needs of specific islands in order to ensure stable sea transport connection all year round. In addition to supporting the activities of local entrepreneurs, it would also facilitate provision of services from outside of the island.

It appeared upon analysing the results that the expectations of entrepreneurs in Kihnu with regard to the influence of stable connection all year round are higher than that of entrepreneurs in Vormsi. Approximately 95% of entrepreneurs on Kihnu and 56% of entrepreneurs in Vormsi believe in establishment of stable sea transport connection all year round due to growth of the number of entrepreneurs and entrepreneurship, expansion to new markets and areas of activity and better availability of qualified labour force. While taking into account the current possibilities, then establishing the opportunity for a stable transport connection all year round would be a greater step forward for the entrepreneurs in Kihnu than the entrepreneurs in Vormsi. In order to take this great step forward thorough work should be carried out to solve other problems brought out in the development plan.

During recent years there have not been any significant changes in the organisation of transport connection to Vormsi and Kihnu. However, some are to be expected in the near future when passenger ferries with ice class designed and constructed according to the conditions and needs of these islands should be put into operation on these ferry lines. As currently entrepreneurs are most dissatisfied with factors arising from means of transport, then it could be predicted that after this more attention could be paid to aspects related to servicing.

At the present it is time to work on developing the services and drawing up quality standards. The state, as the body responsible for ensuring transportation, might consider

creation of a common ticket system and service standard with the purpose of raising and levelling the quality of service without leaving it on the conscience of the carrier.

Unfortunately it was not possible to find out within the present research topic the satisfaction and preferences of the residents of the regions in order to form an integral image of the transport connections. It is also relevant to repeat the study in the future to assess the effect of changes to the satisfaction with transport connections and entrepreneurship in small island conditions.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Külli Akkermann

(sünnikuupäev: 26.02.1984)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose:

Ettevõtjate rahulolu transpordiühendustega väikesaarte tingimustes,

mille juhendaja on Arvi Kuura,

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, 15.05.2013