

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtluse osakond

Marika Anger

AÜEP4

**TARBIJA- JA HUVIGRUPPIDE RAHULOLU
ÜHISTRANSPOORDITEENUSEGA SAARE
MAAKONNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: MA Mari Erm-Reining

Pärnu 2013

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teenuse mõju tarbija rahulolule ja rahulolu uurimismeetodid	7
1.1. Teenuse olemus	7
1.2. Teenuse kvaliteet.....	11
1.3. Kliendirahulolu teoreetilised käsitlused	14
1.4. Rahulolu-uuringumeetodid	16
1.4.1. Andmete analüüs, tõlgendus ja järeldused	22
1.5. Valimi moodustamine	23
1.6. Ühistransporditeenuse mõiste	25
1.7. Jätkusuutlik ühistransport	28
1.8. Olulisemad seisukohad ühistranspordiuuringutest.....	31
2. Rahulolu - uuringu läbiviimine ja saadud andmete analüüs	35
2.1. Uuringu protsess	35
2.1.1. Tarbijarahulolu- uuringu üldandmed	37
2.2. Uuringu tulemuste analüüs.....	39
2.2.1. Majutajate rahulolu ühistransporditeenusega.....	45
2.2.2. Teenusepakkujate seisukohad	47
2.2.3. Vallavanemate arvamused	51
2.2.4. Maavalitsuse spetsialisti hinnang ühistranspordile	53
2.3. Järeldused ja ettepanekud.....	54
Kokkuvõte	58
Viidatud allikad.....	60
Lisad.....	63
Lisa 1. Grönroosi teenuse tajutav kvaliteet.	63
Lisa 2. Küsimustikud tavatarbijale, majutajale, vedajale ja vallavanemale.....	64
Lisa 2 järg.....	65

Lisa 2 järg.....	67
Lisa 2 järg.....	68
Lisa 3. Erinevad tarbija- ja huvigrupid	69
Lisa 4. Vastanute vanus (%)......	70
Lisa 5. Ühistranspordiga seonduvad mõisted.....	71
Summary	72
Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks.....	74

SISSEJUHATUS

Ühistransporditeenuse pakkumisega kaasnevad probleemid on Eesti maapiirkondades olnud aktuaalseks teemaks juba aastaid, eriti nendes omavalitsusüksustes, kus asustustihedus on kõrge. Samas on praegune majandusareng toonud endaga kaasa töökohade, kaubandus-, teenindus-, kultuuri- ja haridusasutuste koondumise tõmbekeskustesse, kuid samaaegselt jäävad inimeste elukohad hajutatult tõmbekeskuste tagamaadel, kõik see kokku aga tingibki tegelikult järjest suurema nõudluse ühistranspordi järele. Üks regionaalarengu väljakutseid on tagada elanikkonnale hästitoimiv ühistransport, sest tarbija liikumisvajadused peavad olema optimaalselt rahuldatud erinevate transpordiliikidega ning avalikud ühistransporditeenused peavad olema kõigile kättesaadavad. Seega ühistranspordi efektiivne ja nõudlusele vastav korraldamine tõstaks ka selle enamat kasutamist.

Käeoleval hetkel on aga ühistransporditeenuse muutnud ebaefektiivseks liinigraafikute mittedobivus tarbijale, mis omakorda on suurendanud isiklike sõiduautode kasutamist. Samas on bussiliiklus paljudele Saare maakonna elanikele eluliselt vajalik avalik teenus, et jõuda tööle, kooli või poodi. Hästitoimiv ühistransport on ka Saaremaal külastavale turistile oluline liikumisvahend tutvumaks maakonna vaatamisväärsustega.

2008. aastal viidi Saare maakonnas läbi ühistranspordiuuring, mille eesmärgiks oli välja selgitada nõudlus ühistransporditeenuse järele ning kujundada välja optimaalne liinivõrk (maakonnaliinide osas), mis rahuldaks maakonna elanike liikumisvajadusi. Uuringu tulemusena valminud liinivõrk on aga tekitanud tarbijate hulgas vastakaid arvamusi ja probleeme, mis andiski ajendi käesoleva lõputöö kirjutamiseks.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada, kuidas on erinevad tarbijagrupid rahul Saare maakonna ühistransporditeenusega. Lisaks kajastatakse ka vedajate, KOV-ide esindajate ja Saare Maavalitsuse spetsialisti arvamusi pakutavast teenusest. Uurimusega

püütakse välja selgitada ka, millised on vastajate seisukohad ühistranspordi tuleviku suhtes.

Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisülesanded:

- töötada läbi teenuse ja selle kvaliteedi, tarbijarahulolu, rahulolu uurimismetoodikate ja ühistransporditeenust käsitlev teoreetiline kirjandus;
- valida sobilik rahulolu uuringumetoodika ja koostada küsimustik;
- viia läbi erinevate tarbija-ja huvigruppide rahulolu-uuring ühistranspordiga;
- analüüsida saadud andmeid;
- teha järeldused ja ettepanekud.

Töö teoreetiline materjal põhineb nii eesti- kui inglise keelsel erialakirjandusel, kasutatakse teenust ja kliendirahulolu puudutavat teooriat, lisaks tuuakse teadusartiklitest erinevaid arvamusi antud teemade kohta. Omavahel võrreldakse erinevate teoreetikute seisukohti, samas seostab töö autor ka oma teema käsitletud teoreetikute omadega. Tuuakse välja ka jätkusuutliku ühistranspordi olulisus ja mõningad seisukohad ühistranspordiuuringutest aastatel 2008-2012, mis viidi läbi Tartu- ja Valgamaal ning Saare maakonnas, võrdlusena pakutakse ka SaarPoll OÜ uurimisbüroo uurimust ühistransporditeenusega rahulolu osas.

Töö empiiriline osa keskendub tarbijarahulolu-uuringu läbiviimisele Saare maakonnas ning saadud tulemuste analüüsile. Analüüsi teostamiseks viiakse läbi rahulolu-uuring erinevates sihtrühmades, uuringumeetodina kasutatakse kvantitatiivset uuringut ankeetküsitluse näol ja eksperthinnangut. Lõputöö uurimuse läbiviimiseks valitud uurimismeetodid annavad teemast ülevaate ja toovad välja, millised on tarbijate arvamused ühistransporditeenusest Saare maakonnas. Valimi suuruseks planeeritakse 200 vastajat erinevatest tarbija- ja huvigruppidest. Töös tuuakse välja uurimustulemused tabelite ja joonistena koos autoripoolsete kommentaaridega. Peale andmete analüüsi teeb lõputöö autor tulemustest ka omad järeldused ja toob välja mõningad ettepanekud.

Töö eesmärgist tulenevalt on lõputöö liigendatud kaheks suuremaks peatükiks, need omakorda alapeatükkideks. Esimene peatükk on teoreetilise teemakäsitlusega, kus alapeatükkides tuuakse välja erinevate teoreetikute: Grönroos, Gummesson, Kotler,

Parasuraman, Zeithaml jt välisautorite seisukohad, eesti autoritest kasutatakse Perensi, Toomani, Villemi jt eesti autorite arvamusi, mis puudutavad teenust üldiselt, selle kvaliteeti, kliendirahulolu, rahulolu meetodikaid, uurimuse läbiviimist ja valimi moodustamist. Lisaks kirjutatakse ühistranspordi olemusest üldiselt ja mõtestatakse lahti, milline peaks üldse välja nägema jätkusuutlik ühistransporditeenus.

Empiiriline teine peatükk keskendub juba konkreetsele rahulolu-uuringu läbiviimisele. Esimestes alapeatükkides tuuakse välja uuringu protsessi erinevad etapid (küsimustike koostamine, uuringu üldandmed), edasi järgmistes alapeatükkides analüüsitakse tavatarbijate, majutajate ja vedajate arvamusi ühistransporditeenusest. Andmed tuuakse välja erinevate kommenteeritud jooniste ja tabelitena. Lisaks võrreldakse omavahel kohalike omavalitsusjuhtide ja maavalitsuse spetsialisti seisukohti antud teenusest. Teise peatüki lõpus toob autor välja järeldused, milleni jõuti uuringu tulemusi analüüsides ja tehakse ka mõningad ettepanekud koordineerijatele liinivõrgu tarbijasõbralikumaks muutmiseks.

Töö lisadesse on pandud mõningad seletavad tabelid (Grönroosi teenuse tajutav kvaliteet, ankeedile vastanute elukohad ja sotsiaalne kuuluvus), joonis (vastanute vanuseline jagunemine), küsimustikud ja ühistranspordiga seotud mõistete seletused. Lõputöö vormistamisel lähtutakse Tartu Ülikooli üliõpilaste kirjalike tööde vormistamise juhendist.

1. TEENUSE MÕJU TARBIJA RAHULOLULE JA RAHULOLU UURIMISMEETODID

1.1. Teenuse olemus

Tänapäeval ei saa inimesed enam läbi kasutamata erinevaid teenuseid, olgu need siis ilu-, panga-, tervishoiu-, ühistransporditeenus või mingi muu eluliselt vajalik teenuseliik. Teenust on läbi aegade defineeritud mitmeti, ent tänaseni ei ole ühte ühest ja kõikide poolt tunnustatud definitsiooni. Teenusega rahulolu hindamisel lähtutakse subjektiivsetest kriteeriumitest ja erinevad tarbijad hindavad seda vastavalt isiklikule arusaamale. Esimese peatüki eesmärgiks on võrrelda erinevate teoreetikute seisukohti teenusest ning selle kvaliteedist.

Kõige laiemas definitsioonis on teenuse alla püütud paigutada kogu inimtegevust, öeldes, et iga inimtegevus on oma olemuselt tegelikult teenus, see tähendab teenuse osutamine oma ja/või kellegi teise huvides. Teenuse olemuse avamiseks eristatakse kolme faasi (Perens 1998: 11-18):

- potentsiaali faas – teenuse osutaja pakub tarbijale oma potentsiaali ehk mittemateriaalset võimet ja valmisolekut midagi teha;
- protsessi faas – teenuse osutamise protsessi kaasatakse tarbija kaudu ka välistegur, kelleks võib olla nii tarbija ise kui tema mingi objekt;
- tulemuse faas – teenuse osutamise tulemusena luuakse mittemateriaalne või materiaalne väärtus.

Võttes aluseks Perensi teenuse olemuse kolm faasi on käesolevas lõputöös potentsiaali faasis teenuse osutajana nii maavalitsus, kohalikud omavalitsused kui ka teenust pakkuvad bussiettevõtted, protsessi faasis on teenuse osutamisse kaasatud tarbijaks aga

ühistranspordikasutaja, tulemuse faas luuakse tarbitud sõiduteenusega. Sellest lähtuvalt võib tõdeda, et teoreetilist käsitlust saab edukalt rakendada praktikas. Teenused on domineerivaks jõuks kogu maailma majanduses ning seetõttu tuleb nende tähtsust näha globaalses tähenduses. Teenuste arendamisele tuleb pöörata väga suurt tähelepanu. Teenust saab defineerida kui immateriaalset kaupa, millega saab rahuldada inimeste vajadusi. (Zeithamli, Bitner 2000: 6)

Tuntuma teenuste turunduse rajaja C. Grönroosi määratluses on teenus tegevus või tegevuste sari, mis on rohkem või vähem kombatamatu ja mis võib, kuid ei pruugi aset leida kliendi ja teenindaja vahelises suhtluses ning mida pakutakse kui lahendust kliendi probleemile. Teenuste turundus kui ettevõtte juhtimisfilosoofia seab kõikidele turunduslike kaalutluste keskpunkti potentsiaalsete klientide vajadused, probleemid ja soovid. Teenus on alati tegevus või protsess, mis on tihedalt seotud teenuse pakkumise ehk teenindamisega. Ka ühistransporditeenuse pakkumine on võrreldav teenindamisega, kus siis teenindaja rollis on bussijuhid, kelle ülesandeks on pakkuda tarbijale meeldivat sõiduelamust. Sõiduelamuse alla kuulub terviklik teenus ehk alustades puhastest ja töökorras transpordivahenditest ja lõpetades meeldiva klienditeenindajaga (bussijuhiga).

Teenindamise väärtustamine ühiskonnas tähendab tegelikult inimese väärtustamist, see on hüve, mille pakkumist ja kasutamist tuleb õppida. (Tooman 2003: 19) Teenus on kas suunatud konkreetselt inimesele (notar, arst, psühholoog) või objektile (valveteenus, kommunalteenus, erinevad remonditeenused). Teenuse tunnused võtab kokku Parasuramani, Zeithamli ja Berry mudel (Parasuraman 1985: 41):

- kombatamatus, haaramatus (*intangibility*) – teenus on abstraktne, see on mittemateriaalne nähtus, mida ei saa käega katsuda ja mida ei saa muuta omandiks;
- järjekindlusetus, heterogeensus (*inconsistency*) – teenus on tekkelt ebaühtlane, teenuse kvaliteet võib koosneda mitmest osakvaliteedist, mis võivad olla individuaalsed nii iga teenuse kui iga kliendi jaoks;
- eraldamatus (*inseparability*) – teenus on tervikprotsess, seda pole võimalik osutada ilma kliendita, kes mõjutab nii teenuse osutamise protsessi kui ka teenuse kvaliteeti.

Vihalem (2008) on välja pakkunud juurde veel neljanda osa: varude puudumine, inventari olemasolu (*inventory*). Põhjamaade koolkonna esindajana juhib ka Grönroos tähelepanu teenuse neljale iseloomulikule tunnusele (Grönroos 1990: 29-30):

- teenus on mittemateriaalne;
- teenus on tegevus või järjestatud tegevus;
- teenus on lahutamatu teenindusprotsessist;
- klient võtab osa teenindusprotsessist ja sellega mõjutab teenuse kvaliteeti.

Võrreldes omavahel Grönroosi ja Parasuramani seisukohti selgub, et Grönroos peab oluliseks klientide kogemusi ja ootusi, rõhutades samas tegevust kui protsessi, Parasuraman toob aga esile teenuse omadused. Vaieldamatult kuuluvad teenused aga kaupade hulka, kusjuures kaupade all mõeldakse vahendeid või abinõusid, mis on loodud inimeste vajaduste rahuldamiseks. Teenuste turgu võime defineerida kui selle teenuse kõigi tegelike ja potentsiaalsete ostjate kogumit. (Perens 1998: 8-11) Üldiselt käsitlebki Perens teenust subjektiivsena, mis tuleneb tarbija kaasamist teenindusprotsessi ja teenuse mittemateriaalsusest. Teenust iseloomustab tootmise ja tarbimise üheaegsus, hävivus, säilimatus ja kõikuv nõudlus. Kotler (2002) on teenused liigitanud nii:

1) inimesel või tehnikal põhinev:

- professionaalide/mitteprofessionaalide teenused (inimene);
- professionaalide/mitteprofessionaalide jälgitavad teenused automatiseeritud pakkumise korral (tehnika).

2) kliendi osalusel põhinevad:

- kliendi juuresolek vajalik;
- kliendi juuresolek ei ole vajalik.

3) vajadusel põhinev:

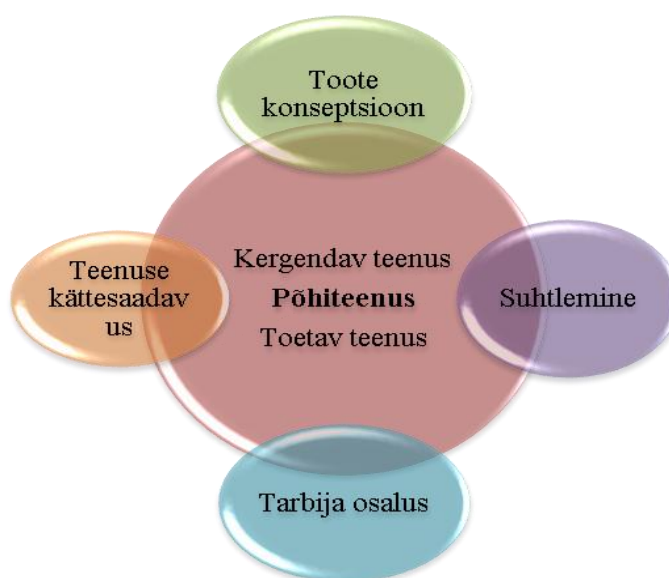
- eraisiku vajadus;
- organisatsiooni vajadus;

4) firma eesmärgi ja omandivormi alusel tehtavad:

- kasumit taotlev/kasumit mittetaotlev;
- erafirma/riikliku organisatsiooni teenused.

Kuigi teenust saab võrrelda kaubaga, on erinevus selles, et teenust ei saa nn „toota lattu“, vaid teenust „toodetakse“ kindlal eesmärgil ja kindlale tarbijale. Võrdluseks võib tuua ühistransporditeenuse, mille eesmärgiks on pakkuda tarbijale võimalust jõuda punktist A punkti B. Seega rahuldab see teenus konkreetselt tarbija liikumisvajadust. Samas peab see teenus oma kriteeriumite (bussi väljumiskellaeg, sõidupiletihind) poolest ka sobima tarbijale ja olema kättesaadav.

Terviklik teenuse on nagu mudel, koosnedes erinevatest komponentidest. C. Grönroos oma teenuse mudeliga osutabki teenuste turunduse olulistele tunnustele (vt joonist 1).



Joonis 1. Teenuse mudel (C.Grönroos).

Kergendaval teenusel on tarbimisel abistav iseloom. Toetav teenus on firma konkurentsieelise saavutamise vahendiks, mis ei pruugi põhiteenuse tarbimisele kaasa aidata, kuid suurendab teenuse turuväärtust.

Lähtudes erinevatest teoreetikutest võib öelda, et teenus on alati tarbijakeskne protsess, mis toetub kliendi kogemustele ja ootustele, olles samal ajal subjektiivne ning mida iseloomustab tootmise ja tarbimise üheaegsus ja kõikuv nõudlus. Teenuse pakkumisega saab lahendada tarbija erinevaid vajadusi. Teenust aitab tarbijani viia teenindamine ehk tegevus, mis aitab tarbijal paremini tunnetada teenuse olemust, tekitades talle rahulolu või rahulolematuse. Kokkuvõttes võib teenuseid pidada domineerivaks jõuks igapäevaelus ning seetõttu tuleb nende tähtsust mõista üldises tähenduses.

1.2. Teenuse kvaliteet

Selles alapeatükis keskendutakse erinevate autorite seisukohtadele, mis puudutavad teenuse kvaliteedi mõisteid. Kvaliteediootuste alla kuulub kõik see, mida tarbija ootab konkreetselt teenuselt. Maailmas ei ole ühtset kvaliteedi definitsiooni. TeenindusKäsiraamatu (2005) järgi võib kvaliteedi mõiste jagada neljaks:

- vastavus nõuetele – oluliseks peetakse toote või teenuse täpset kavandamist ja toote või teenuse täpset vastavust kavandatule;
- vastavus kliendi ootustele – kvaliteetne on see, mida klient on soovinud ja mis vastab tema ootustele. Need ootused on subjektiivsed ja dünaamilised, muutudes ajas; suur töö tuleb ära teha ootuste ja soovide täpsel väljaselgitamisel ning kliendiga aktiivsel suhtlemisel;
- vastavus väärtustele – kvaliteetne on see, mille vastavus on kooskõlas tasutud hinna ja tootest või teenusest saadavate hüvedega;
- vastavus täiuslikkusele – kvaliteet on absoluutne ja universaalselt ära tuntav, nii heas kui halvas mõõtmes. Kvaliteeti ei ole võimalik selgitada ega õpetada, küll aga tajutakse kohe selle täiuslikku esinemist.

Põhjamaade koolkonna (Crönroos, Gummesson jt) käsitlustes jaotatakse teenuste kvaliteet kaheks: tehniliseks (mida klient saab) ja funktsionaalseks (kuidas klient teenust saab). Teenuse tehniline kvaliteet on see, mida klient saab teenindusprotsessi käigus objektiivselt hinnata. Teenuse funktsionaalne kvaliteet on see, kuidas teenust osutatakse ja kuidas klient samaaegselt tajub teenuse pakkumus- ja tarbimisprotsessi. (Vihalem 2008)

Ühistransporditeenuse tehnilise kvaliteedi alla, mida tarbija saab objektiivselt hinnata, võib tuua liinigraafiku kellaaegade sobivuse, peatuste paigutuse sobivuse ja sõidupiletihinna sobivuse. Funktsionaalse kvaliteediga võib seostada, kuidas teenust osutatakse, kas tarbija saab usaldada teenust või kas teenuse pakkujad ja teenuse koordineerijad soovivad tegeleda tarbija probleemidega.

Samas on kliendi poolt tajutud kvaliteedi ja tegelikkuses püüeldava kvaliteedil suur vahe, mida saab vaadelda lausa lõhedena. 1988 aastal löid Ameerika koolkonna

esindajad Zeithaml, Berry ja Parasuraman teenuste oodatud ja tegeliku kvaliteedi vaheliste lõhede mudeli, mis on tänaseni aluseks paljudele teeninduskvaliteedialastele uuringutele. Grönroos (2000: 100-106) kajastab seda mudelit, tuues välja viis peamist lõhede allikat:

- lõhe kliendi ootuste ja teenusele teenindusettevõtte juhtkonna poolt määratletud kvaliteedi vahel;
- lõhe püüeldava kvaliteedi ja teenuste kvaliteedi spetsifikatsiooni vahel;
- lõhe teenuste kvaliteedi määratletu ja kliendi tegeliku teenindamise vahel;
- lõhe teenindamise ja turundussuhtluse vahel;
- lõhe teenuse tegeliku ja oodatud kvaliteedi vahel.

Teenuse kvaliteedi määramine on alati tarbijakeskne, lähtudes tema arusaamast teenusest ja nõudmisest teenuse kohta. Teenuse kvaliteeti on defineeritud kui tarbija ootuste ja ettekujutuste täitumise ulatust teenuse osutamise protsessis või pärast seda. Kui kliendi ootused on täidetud jääb ta teenust tarbima. (Perens 1998: 82-83) Võrdlusena saab kasutada jällegi ühistransporditeenust, kus tarbija võrdleb oma ootusi teenusele, tarbitud teenusega. Kui teenus vastab tarbija ootustele (liinigraafik võimaldab liikuda punktist A punkti B) loob see ka tarbijale rahulolu teenusega kui aga teenus ei vasta ootustele, tekitab see rahulolematuse ja teenuse kasutamisest loobutakse. Seega võib teenuse kvaliteeti võrrelda kui ootuste ja tegelikult tajutu vastavust.

Üldtuntud Grönroosi-Gummessoni kvaliteedimudel is näidatakse, et igaüks toetab kvaliteeti ning kvaliteedi allikad võivad olla väga erinevad. (Grönroos 1999) Teenuse kvaliteeti püütakse tõsta läbi puuduste kõrvaldamise kliendi ootuste ja tegelikkuse vahel nende prioriteetsuse järjekorras. (What is)

Grönroos (2000: 71) kajastab Gummessoni 4Q Kvaliteedimudelit:

- teenuse kujundamine;
- teenuse tootmine;
- kliendini viimine;
- suhted klientidega.

Klient on rahul, kui toode või teenus on tema ootuste tasemel või ületab ootusi. Kuidas me teame, mida klient vajab või ootab? Me küsime seda temalt. Edasi tuleb hoolitseda selle eest, et klient saaks, mida ta vajab ja rohkemgi. Kliendirahulolu uuring on teenuse kvaliteedi indikaatoriks. (Perens 1998: 59)

Disainitud väliseks hindamiseks, vaadatakse klientide ootusi teenuse suhtes ja hinnatakse ootuste vahet teenuse tegeliku tajumisega. Välja on toodud 5 võtmeaspekti (vt joonist 2).



Joonis 2. Klientide ootused teenuse suhtes (autori koostatud).

Nii Donabedian kui Grönroos on mõlemad seisukohal, et teenust kavandades ei tohi piirduda ainult selle lõpptulemuse kujundamisega, vaid tuleb tegeleda enne ja pärast teenuse osutamist mõjutavate komponentidega. Grönroosi kvaliteedikontseptsiooni järgi on võimalik leida ebakohad teenuse kujunduses, mida on vaja parandada. (*Ibid*: 1998: 90-91) Grönroos (2000: 75) toob välja ka Zeithamli, Parasuramani ja Berry 1985. aastal välja töötatud kümme teeninduse tajutavat kvaliteeti mõjutavat tegurit (vt lisa 1, tabel 1 lk 63).

Toetudes Põhjamaade koolkonna esindajate Crönroosi ja Gummessoni teenuse tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedimudelile, võib käesolevat lõputööd käsitledes välja tuua, et teenuse koordineerija ei pea teenust parendades tegelema ainult tarbija nõudmiste tehnilise kvaliteediga (busside kaasaegsus, busside mahtuvus), vaid kindlasti tuleb piisavalt tähelepanu osutada ka funktsionaalsele kvaliteedile (liikluskorralduse

paindlikkus, liinigraafiku sobilikkus, bussipeatuste otstarbekus). Oluliseks aspektiks on, et pakutavate teenuste kvaliteet peab vastama sihtrühmade ootustele ja vajadustele. See omakorda eeldab, et teenuste pakkujad peavad teadma tarbijagruppide ootusi teenustele.

1.3. Kliendirahulolu teoreetilised käsitlused

Kolmandas alapeatükis käsitletakse erinevate teoreetikute seisukohti, mis puudutavad kliendirahulolu teenusega, ehk millistel asjaoludel on klient rahul ja millistel asjaoludel tekib rahulolematus pakutud teenusega. Suhted kliendiga määravadki ära ettevõtte tuleviku ja kindla ning pikaajalise suhte omakorda garanteerivad kliendi kvaliteetne teenindus ja kvaliteetne pakutav toode või teenus. Ettevõtte eduteguriteks võib lugeda kliendirahulolu ja teenuse kvaliteeti.

Turundusalane kirjandus väidab, et nii kliendirahulolu kui ka teenuse kvaliteedi mõiste põhineb kliendi eelnevate ootuste ja kogetud teenuse võrdlemisel, ehk kas ootused leidsid kinnitust või mitte. (Brady 2001: 34) Einasto (2005) arvab, et kliendirahulolu on seotud küsimusega, kuidas klient tunneb ennast pärast teenuse tarbimist. Kui teenuse kvaliteet ei vasta ootustele, siis on klient rahulolematu; kui kvaliteet vastab ootustele või isegi ületab ootusi, siis klient on vastavalt rahulolev või positiivselt üllatunud. Teenuse hea kvaliteet on rahulolu eelkäija. Kvaliteedi parandamine viib otseselt suuremale klientide rahulolule ja vastupidi. (Storbacka, Lehtinen 1997: 99)

Kvaliteedist ja kliendirahulolust on McDanieli ja Gatesi (2001) sõnul saanud põhilised konkurentsivõime abivahendid, vaid vähesed organisatsioonid tegutsevad tänapäeva ärikeskkonnas edukalt ilma keskendumata kvaliteedile ja kliendirahulolule, samas on kliendirahulolul väga oluline roll. Kliendirahulolu mõiste on väga lihtne ehk klient on rahul, kui tema vajadusi ja ootusi, tõelisi või tajutavaid, rahuldatakse või ületatakse. Teise definitsioonina mainitakse, et rahulolu on see, mida klient mõttes tahab saada või mida ta kujutab ette selle oleva. Kvaliteet ja teenindus on aga rahulolu säilitamise eesmärgid ja vahendid. (Gerson 1996: 107)

Kogu maailmas on ettevõtted rakendanud kvaliteedi parandamise ja rahulolu programme, et saavutada kulude vähendamine, säilitada kliente ja suurendada turuosa. (Kotler 2003) Kliendirahulolu välja selgitamine on pidev protsess, mille käigus viiakse

läbi rahulolu-uuringuid ja intervjuusid ning tegutsetakse vastavalt neist saadud informatsioonile. Samas arvab Cook (2004: 9), et liiga tihe kliendirahulolu mõõtmise läbiviimine ei pruugi tuua esile suuremaid muudatusi, seepärast on soovitatav teha mõõtmisi teatud intervallidega. Oluline on kasutada saadud tagasisidet õigesti.

Erialases kirjanduses on toodud välja erinevate autorite poolt mitmesuguseid definitsioone kirjeldamaks kliendirahulolu. Zeithaml ja Bitner (2003) leidsid, et rahulolu on kliendi hinnang pakutavale tootele või teenusele, sõltuvalt sellest, kas see toode vastas tema vajadustele ja ootustele. Vavra (2002) pakkus, et kliendirahulolu puhul on tegemist tundeaga, mille lõpptulemuseks ära kasutatud toode või teenus.

Kotleri (2003) arvates on vale pöörata enam tähelepanu turuosale kui klientide vajadustele. Turuosa hindamine on tagasivaatav, kliendirahuloluga arvestamine aga ettenägelik. Kui klient on rahulolematu, siis hakkab see varem või hiljem kajastuma ka ettevõtte turuosa kahanemises. Kliendirahuolu väljaselgitamine on ettevõttes pidev protsess, mille käigus tuleb läbi viia erinevaid küsitlusi ja intervjuusid, saadud andmeid tuleb analüüsida ja teha vastavad järeldused, sest saadud informatsioon on väga oluline ettevõtte edasiseks tegutsemiseks. Griffithsi (2006) arvates kasutavad ettevõtted klientidelt saadud tagasisidet enamasti ettevõtte tegevuse mõõtmiseks, kuid rahulolu ei ole selliselt mõõdetav. Peab oskama tajuda ka edusamme ja arengut.

Giese ja Cote on võrrelnud erinevaid rahulolu mõiste käsitlusi ja toonud välja kolm ühist aspekti nendes (Giese ja Cote 2000: 1):

- rahulolu on reaktsioon (kas tunnetuslik või emotsionaalne), kusjuures enam on neid autoreid, kes rõhutavad rahulolu mõiste emotsionaalset olemust;
- rahulolu on reaktsioon võrdlusest – enamasti võrreldakse oma kogemusi mingi standardi ideaali või tarbimiseelsete ootustega;
- rahulolu kujunemise aeg – erinevad autorid nõustuvad sellega, et rahulolu on tarbimisjärgne reaktsioon.

Sarnaste arvamustega on välja tulnud ka Bartikowski, Gustaffson ja Johanson. Bartikowski (2002: 8) arvates on klientide rahulolu seotud tarbimiseelse ja tarbimisjärgse suhtumisena ning rahulolu võib viia suhtumise muutmiseni. Gustaffson

ja Johanson (2004: 125) tõlgendavad kumulatiivset rahulolu klientide tarbimiste ning tarbimiskogemuse üldise hinnanguna. Kaplan (1996: 84-86) toob välja, et osa faktoreid on seotud kliendi ja tema isiksusega (hoiakud, väärtused, kogemused, tajus ja motivatsioon). Osa faktoreid on seotud ettevõtte tegevusega.

Tuginedes erinevatele erialasele materjalile, võib väita, et kliendirahulolu all mõeldakse kliendi ootuste ja tegeliku kogemuse võrdluse tulemust tarbimise ajal ja tarbimisjärgselt. Uurides kliendirahulolu saab ettevõtte vastused mitmetele küsimustele:

- kuidas klient väärtustab ettevõtte teenust;
- millised on tõeliselt olulised kriteeriumid.

Tavaliselt näitab klientide rahulolu-uuring võrdlemisi hästi seda, mida ja kuidas võiks arendada, et rohkem rahulolevaid kliente, kes omakorda teenuseid ja tooteid oma sõpradele ja tuttavatele tutvustaksid. (Eesti Uuringukeskus) Klientide rahulolu on üks olulisi toodete ja teenuste kvaliteedi indikaatoreid. (Rekkor 2006: 45)

Kliendirahulolu kujunemist mõjutavad lisaks veel aeg, teenuse kvaliteet ja teenuse hind. Seega võib kokkuvõtlikult öelda, et kliendirahulolu on iga kliendi poolt eraldi mõistetav ja tajutav, mida mõjutavad konkreetsel hetkel olulised tegurid, määrares rahulolu subjektiivse hindamise.

1.4. Rahulolu-uuringumeetodid

Selles alapeatükis tuuakse välja erinevate teoreetikute seisukohad, kuidas läbi viia uurimust, milliseid meetodeid kasutada andmete kogumiseks ja kuidas toimub andmete analüüsimine. Jällegi ei ole olemas ühist metoodikat, vaid olenevalt probleemist või teemast, valib iga uurija talle sobiva meetodi. Uurimusel on alati mingi eesmärk, probleem või ülesanne. Eesmärk juhiv uurimisstrateegiate valikut. Uurimuse eesmärk võib olla kaardistatav, kirjeldav, seletav või ennustav. (Hirsjärvi 2005: 28) Turunduspraktikas kasutatakse klientiderahulolu uurimiseks eelkõige tunnustele orienteeritud meetodeid, mis on kvantitatiivsed ja rakendatakse standardiseeritud küsitlustena.

Kvantitatiivselt saadud vastused on kokkusurutud, lakoonilised ja kergesti allutatud analüüsile. Nad on süstemaatilised, standardiseeritud ja väga lühidalt esitletavad. Kvalitatiivsete meetodite kasutamisel saadud vastused on pikad, rohkete detailideni viidud ja neid on raske töödelda, sest vastajad ise pole kunagi süstemaatilised ega standardsed. Väga tähtis on hoida meeles, et kvalitatiivsete ja kvantitatiivsete meetoditega andmete saamise eesmärgid on erinevad ja sageli ka üksteist täiendavad. (Patton 2002) Vaatluse abil saame teada, kas inimesed ka käituvad nii, nagu nad ütlevad. Uusitalo (1995) väidab, et teaduslik vaatlus ei ole mitte lihtsalt nägemine, vaid tähelepanemine. Vaatlust on peetud kõigi teaduste ühiseks ja vältimatuks põhimeetodiks. Vaatlus on töömahukas meetod ja selle läbiviimine on aeganõudev. Selle meetodi suurimaks eeliseks on võimalus saada vahetut, otsest teavet indiviidide, rühmade või organisatsioonide tegevuse ja käitumise kohta. Üheks suurimaks puuduseks peetakse uurijal tekkivat emotsionaalset suhet rühma või olukorraga, mille tõttu võib kannatada uurimuse objektiivsus. Vaatlust liigitatakse (vt lisaks ka tabel 2):

- süstemaatiline vaatlus – viiakse läbi rangelt määratud tingimustes (laboris) või loomulikus keskkonnas (klassiruumis);
- osalusvaatlus – uurijad osalevad uuritavate loal nende tegevuses.

Tabel 2. Vaatluse alaliigid.

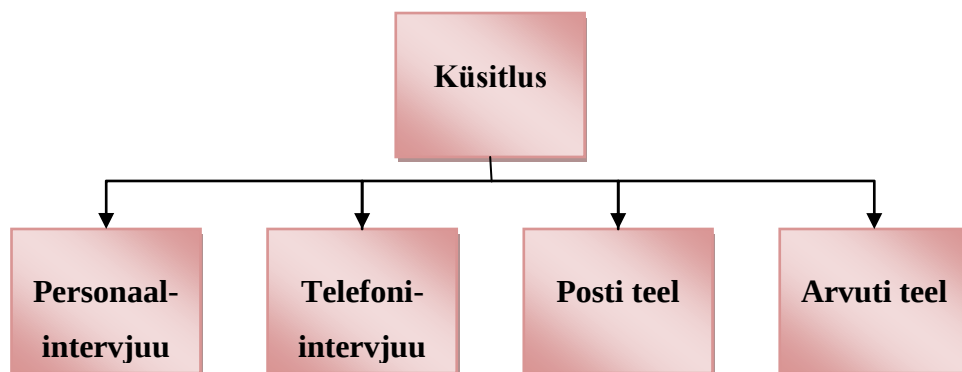
Avatud või varjatud vaatlus	Kindla või vaba struktuuriga vaatlus	Otsene või kaudne vaatlus	Inim- või masinvaatlus
Kas inimene teab, et teda jälgitakse või mitte. Oht, et vaatlusalune käitub nii, nagu ta arvab, et peab käituma. Varjatud vaatlus annab tõepärasemat infot.	Kindla struktuuriga täidetakse vaadeldava kohta vaatlusprotokoll, mis on eelnevalt koostatud. Vaba struktuuriga fikseeritakse jooksvalt andmed.	Otsestes vaatlustes vaadeldakse olevikku. Kaudses aga uuritakse teiste poolt kogutud andmeid.	Inimvaatlust teostavad inimesed, masinvaatlust tehakse masinate abil (hääleanalüsaator, liiklusemõõtja, skannerid, kaamerad).

Allikas: (Teadlik turundus 2010).

Vaatlusmeetodit kasutades tasub meeles pidada, et vaatleja peaks hoidma lahus oma tähelepanekud ja neile tähelepanekutele antud tõlgenduse. (Hirsijärvi 2005: 199-203) Andmete saamine vaatluse teel aitab hindajal aru saada programmi ülesehitusest suuremal määral kui selleks oleks ainult programmi hindamine selles osalejate

intervjuude läbi. Vaatluse teel saadud kirjelduste kõige esmaseks eesmärgiks on panna hindamisaruande lugeja piltlikult selle programmi läbiviimises osalejaks. Oskuslik vaatleja on tegelikult kvalitatiivsele hindamisele üldiselt omane, sest ka oskuslik intervjuuerija on tegelikult samuti oskuslik vaatleja. (Patton 2002)

Andmete kogumise järgmiseks meetodiks on küsitlus, mis on üks laiemalt levinud andmete kogumise meetodeid, kuna võimaldab informatsiooni koguda väga erinevat teemade ja subjektide kohta. See on *survey*- uurimuse peamine meetod ja tuleneb ingliskeelsest terminist *survey*, mis tähendab selliseid küsitlusi, kus andmeid kogutakse standardiseeritult ja katseisikud moodustavad valimi suuremast üldkogumist. (Hirsijärvi 2005: 180) Üsna tihti on küsitluse subjektiks hoiakud, mida uuritakse tarbija teadlikkuse (*awareness*), teadmiste (*knowledge*) ja hinnangute (*perceptions*) põhjal, st suhtumise kaudu toote või teenuse omadusse, hinda jms. Küsitluse meetodid on ära toodud joonisel 3. Millist meetodit kasutada sõltub valimi suurusest, küsimuste sisust, kuludest, saadaolevatest abivahenditest. (Teadlik turundus 2010: 311)



Joonis 3. Küsitluse andmekogumismeetodid (Teadlik turundus 2010).

Kogutud andmeid töödeldakse tavaliselt kvantitatiivselt. Küsitlusuuringute peamiseks eeliseks peetakse seda, et nende abil saab koguda suure andmestiku ja uurimusega saab haarata palju inimesi esitades neile rohkelt küsimusi. Küsitlusleht või ankeet võidakse saata kas või tuhandele katsealusele. Sel moel kogutud andmete töötlemiseks on olemas mitmesuguseid statistilisi analüüsi- ja aruandeviise, mistõttu uurijal pole vaja hakata neid ise välja mõtlema. Küsitlustega kogutud andmeid on samas peetud pinnapealseteks ja vastava uurimuse teoreetilist panust tagasihoidlikuks. (Hirsijärvi 2005: 182)

Samas on küsimustik ka andmekogumise meetod, mis koostatakse kas spetsiaalselt konkreetse probleemi analüüsimiseks (töötajate rahuloluuuring, info liikumine organisatsioonis jne) või kasutatakse ära juba varem väljatöötatud küsimustikke mingi probleemi kohta informatsiooni saamiseks. Küsimustiku meetodi eelised (Varendi 2008):

- see on lihtne ja seda saab kiiresti kasutada;
- võimalik on kaasata palju töötajaid;
- see on kergesti kohandatav erinevatele organisatsioonidele;
- erinevaid küsimustikke on võimalik kombineerida.

Teisalt kaasneb jällegi küsimustike kasutamisega probleeme, üheks olulisemaks probleemiks võib kujuneda küsitluse madal tagasiside. Samas on klientide küsitlusest saanud üks levinumaid turundusinfo kogumise meetodeid. Selle eesmärk on saada sihtrühma kohta statistiliselt usaldusväärseid andmeid: näiteks selgitada klientide hoiakuid, eelistusi, hinnanguid ja käitumisharjumusi. Regulaarsed ja sama metoodika alusel korraldatud küsitlused võimaldavad teha järeldusi ka pikema perioodi kohta, hinnata muutusi ja suundumusi. Statistiliselt usaldusväärsete küsitluste peamised meetodid on:

- postiküsitlus;
- personaalne intervjuu (küsitaja küsib ja märgib vastused ise);
- telefoniküsitlus;
- elektrooniline küsitlus (veebi- või meilipõhine).

Tänapäeval on postiküsitluste osatähtsus märgatavalt taandunud. Isegi kui seda kasutatakse, siis on küsitluse juures sageli viidatud võimalusele täita seda ka veebipõhiselt. (Varendi 2008) Intervjuu on ainulaadne andmete kogumismeetod, sest siin ollakse uuritavaga vahetus keelelises interaktsioonis. Suurimaks eeliseks peetakse andmekogumise paindlikkust, võimalus andmekogumist vastavalt olukorrale ja vastajale reguleerida. Eeliseks on ka asjaolu, et tavaliselt uuritavad nõustuvad uurimuses osalema. Intervjuu eeldab hoolikat kavandamist ning intervjuu läbiviimise õppimist. Intervjuu usaldusväärstust võib nõrgendada intervjuueeritava kalduvus anda sotsiaalselt soovitavaid vastuseid.

Intervjuu liigitatakse:

- struktureeritud intervjuu ehk ankeetintervjuu – intervjuu abivahendina kasutatakse ankeeti, kus on küsimuste ja väidete vorm ning järjekord kindlaks määratud;
- teemaintervjuu – alateemad on teada, küsimused pole eelnevalt täpselt sõnastatud;
- avatud intervjuu – sarnaneb hariliku vestlusega, kus intervjuueerija küsib intervjuueeritava mõtete, arvamuste, tunnete kohta siis, kui need vestluse kulgedes loomulikult esile kerkivad.

Intervjuusid võib läbi viia personaal-, paari- või rühmaintervjuuna. Personaalseid intervjuusid kasutatakse peamiselt väiksema valimi puhul, sest suurema valimi puhul on see liiga aeganõudev protsess. Paariintervjuud kasutatakse kasvatusteaduslikes uurimustes, kui intervjuueeritakse lapsi ja lapsevanemaid. Rühmaintervjuu on tõhus andmekogumise vorm, sest korraga saab teavet mitmelt inimeselt. Kiiresti on kasvanud telefoniküsitluste ja elektrooniliste küsitluste kasutamine. Kõige paindlikum on arvuti juhitud telefoniintervjuu CATI (*computer assisted telephone interview*) ja personaalintervjuu CAPI (*computer assisted personal interview*). Intervjuueerija näeb ekraanil küsimust ja talletab vastused klaviatuuri abil. Arvuti siirdub pärast iga vastuse kirjanemist automaatselt järgmise küsimuse juurde. (Hirsijärvi 2005: 197-199)

Kliendi rahulolu mõõtmise meetoditest ja mudelitest tuntumad ja enim kasutatavad on: SERVQUAL mudel, ACSI ja ECSI rahulolu indeks, ning kliendirahulolu hinnang EPSI, mis on kliendirahulolu analüüsimise standardiseeritud mõõtmisvahend nii Põhja- kui ka Baltimaades. Ei ole ühtset ja õiget, mida kõik peaks kasutama. Iga ettevõtte valib endale sobiva meetodi/mudeli, lähtudes uuringu eesmärgist, probleemi sisust, valimi suurusest, ajalistest võimalustest jm. teguritest. (Alliksaar 2012)

Klientide poolt tajutava teeninduse mõõtmise ja hindamise mudelile SERVQUAL (lühend sõnadest *service* ja *quality*) panid samuti aluse 1980-ndate keskel Zeithamli, Parasuramani ja Berry. Algselt vaadati viie teenuse kvaliteedi aspekti, hiljem lisandus veel viis parameetrit. SERVQUAL küsimustiku vastused on väljendatud 7-pallises skaalas. Hinne ehk hinnang igale kriteeriumile moodustab ootuste ja tegeliku kogetu matemaatilise vahena. (Zeithaml, Parasuraman, Berry 1990: 179)

Kvaliteediraamistikku SERVQUAL kasutatakse peamiselt teenuspõhistes organisatsioonides. SERVQUAL meetodi puhul hinnatakse kaht peamist tegurit (Laws 2004: 89):

- kvaliteedi keskset tähtsust ettevõtte teeninduse juhtimises ja uuringutes;
- rõhutatakse teeninduskogemuste korraldamise keerukust

Ameerika kliendirahulolu indeksile ACSI (*American Customer Satisfaction Index*) panid 1994.a. aluse Anderson ja Fornelli, sellel mudelil on kolm sisendfaktorit: kliendi ootused, tajutud kvaliteet, tajutud väärtused. Kvaliteedil, mida klient konkreetset toodet või teenust tarbides tajub, eeldatakse olevat otsene mõju rahulolule. Tajutud väärtus on tajutud kvaliteedi ja hinna suhe. Kliendi ootused tulenevad varasematest kogemustest antud toote või ettevõttega, kättesaadavast informatsioonist ja kliendi poolt eeldavast usaldusväärsest. (Kuusik 2005) 1999.a. võeti aluseks ACSI mudel ja töötati välja Euroopa kliendirahulolu indeks ECSI (*European Customer Satisfaction Index*). Selles mudelis jagati tajutud kvaliteet kaheks: füüsiliseks, mis on konkreetse toote või teenuse parameetritest tulenev kvaliteet ning emotsionaalseks, mis hõlmab teenuse osutamise atmosfääri. Mudelisse on sisefaktorina loodud ka kuvand, mis sarnaselt tajutud emotsionaalsele kvaliteedile, mõjutades kliendi lojaalsust nii otseselt kui kaudselt läbi tajutud väärtuse ja kliendirahulolu. (Grönholdt 2000: 510)

Kokkuvõtlikult võib võrdlusena välja tuua: Grönroosi ja Gummersoni kvaliteedimudel uurib teenuse kvaliteeti ja rahulolu, võttes aluseks kuidas teenust kliendile pakutakse ja milline on ettevõtte maine, Parasuramani viie lõhe mudel analüüsib teenuste oodatud ja tegeliku kvaliteedi vahelisi lõhesid. SERVQUAL meetod uurib kliendi ootuste ja tegeliku kogemuse vahelisi erinevusi, Anderson ja Fornelli ACSI mudel seob omavahel kliendi ootused, tajutud kvaliteedi ja tajutud väärtused ja ECSI mudel jagab omakorda veel tajutud kvaliteedi füüsiliseks ja emotsionaalseks. Lisaks saab kasutada hindamismeetoditest veel: vaatlust, küsitluste korraldamist ja intervjuude läbiviimist. Kliendirahulolu hindamismeetodid on erinevad ja iga uurija kasutab olenevalt püstitatud teemast või probleemist selle väljatoomiseks sobilikku meetodit.

1.4.1. Andmete analüüs, tõlgendus ja järeldused

Olenevalt uurimuse iseloomust ja tõstatatud probleemist, valitakse ka sobilik uurimismeetod ja sellega kogutud andmeid analüüsitakse, tõlgendatakse ja lõpuks teha ka järeldused. Analüüsietapis saab uurijale selgeks, millised on vastused püstitatud probleemidele. Empiirilises uurimuses saab järeldusi teha alles pärast eeltöid. Hirsijärvi (2005: 206-207) on jaotanud andmete korrastamise kolmeks etapiks:

- esimene etapp on andmete kontrollimine - kontrollitakse, kas andmetes ei esine vigu ja kas andmeid pole puudu. Kui vastaja on ankeedi hoolikalt täitnud ja jätnud vastamata ainult ühele küsimusele, asendatakse puuduv teave keskmise väärtusega;
- teine etapp on andmete täiendamine – dokumentaalset ja statistilist andmestikku võib täiendada intervjuu või küsitlusega. Küsitlusega saadud andmeid võib täiendada tagastamata ankeete tagasi paludes. Intervjuude puhul andmete täiendamiseks inimestega uuesti ühendust võtta;
- kolmas etapp on andmete korrastamine analüüsi jaoks – kvantitatiivse uurimuse andmetest moodustatakse muutujad ning andmed kodeeritakse vastavalt koostatud muutujate liigitusele.

Andmete tötluse ja analüüsiga alustatakse võimalikult kiiresti pärast kogumise lõppu. Põhimõtte on lihtne, valitakse selline analüüsiviis, mis võimaldab anda probleemile või uurimisülesandele parima vastuse. Analüüsiviisid jagunevad kaheks (*Ibid* 2005: 209):

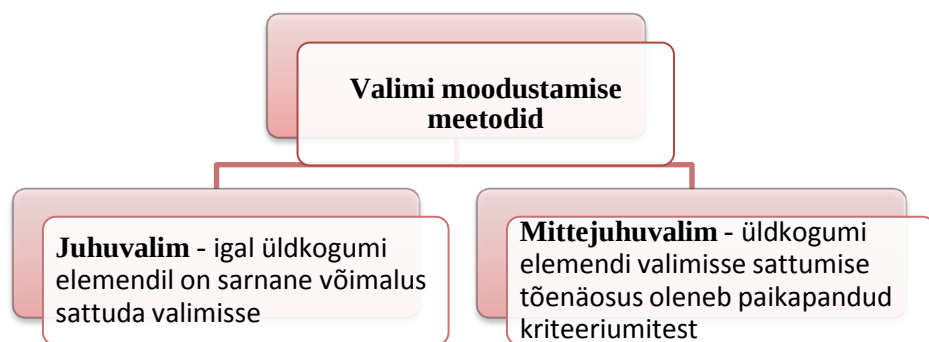
- seletamist taotlev lähenemisviis – kasutatakse sageli statistilist analüüsi järelduste tegemisel;
- mõistmist taotlev lähenemisviis – kasutatakse kvalitatiivset analüüsi järelduste tegemisel.

Tõlgendamise all mõeldakse analüüsi tulemuste üle ja neist tehtud järeldusi. Tõlgendada võib mitmesuguseid probleeme ja objekte. Uurija, uuritav ja uurimisaruande lugeja tõlgendavad uurimust igaüks isemoodi. Viimaseks etapiks on tulemuste süntees, millest peaks saama vastused püstitatud probleemidele. Edasi tulevad juba järeldused, mis saavad toetuda eelnevale sünteesile. (*Ibid* 2005: 210 - 212)

Kokkuvõtlikult võib tõdeda, et andmete analüüs, tõlgendamine ja pärast järelduste tegemine on uurimuse kõige olulisemad osad, sest need etapid toovad välja vastused uurimuses püstitatud probleemidele. Uurimuse koostajal tuleb alati anda põhjalik vastus küsimusele, missugused on kõige olulisemad seisukohad uurimuses püstitatud probleemidele.

1.5. Valimi moodustamine

Iga uurimuse alguses määratakse kindlaks kui suur osa üldkogust võetakse valimisse. Sõltumata sellest, millist meetodit esmaste andmete kogumiseks kasutada, on uurijal vaja otsustada, kas koguda andmeid sihtrühma kõigi liikmete (üldkogumi) kohta või teha sihtrühmast valik (moodustada valim). Üldkogum on inimeste koguhulk, valim on inimeste esinduslik hulk üldhulgast, mille kohta informatsiooni vajatakse. Harva kasutatakse uuringuid, mis hõlmavad kogu üldkogumi, kuna need on väga mahukad, mistõttu aja- ja rahakulu teeb nende kasutamise peaaegu võimatuks ja ebaratsionaalseks. Valimi kasutamise peamiseks eeliseks on odavus ja kiirus. Valimi moodustamise meetodeid on mitmeid ning need jagunevad kahte põhigruppi (vt joonist 4):



Joonis 4. Valimi moodustamise meetodid (autori koostatud).

Valikuuringu peamiseks puuduseks on asjaolu, et kui valim pole piisavalt representatiivne (esindav, esinduslik, kajastab valimit piisava täpsusega), siis ei peegelda see õigeid tulemusi üldkogumi kohta. Valim peab olema piisavalt esinduslik, mis sõltub valimi mahust, meetodist, mõõtmistäpsusest ja tunnuse varieeruvusest. Valimi põhjal koostatud valikuuring on ka paindlikum võrreldes üldkogumi uuringuga. Uuringu tegemisel tuleb arvestada ka vigadega, mis võivad tekkida andmete kogumisel. Viga

võib tekkida valimi koostamisel kui parameetri tegelik ja statistiline väärtus lahknevad, seda saab vähendada valimi suurendamisel või kui valesti mõõdetakse, andmed kirjutatakse valesti või kui valesti analüüsitakse. (Teadlik turundus 2010 321-322).

Juhuvallimid jagunevad järgmiselt:

- lihtne juhuvalim – üldkogumist valitakse juhuslikul viisil nii palju elemente, kui valimisse on vaja;
- süstemaatiline valim – üldkogumi liikmed võetakse valimisse kindla süsteemi alusel;
- kihtjuhuvalim – uuritakse kõigepealt, millises proportsioonis on erinevad segmendid (kihid) üldkogumis esindatud, ning koostatakse täpselt samade proportsioonidega valim;
- territoriaaljuhuvalim – üldkogumist valitakse mingi hulk territooriume, mille hulgast tehakse üldistusi üldkogumi kohta.

Mittejuhuvalimid jagunevad:

- omaotsustuslik valim – üldkogumist valitakse liikmeid valimisse uurija otsuse järgi;
- mugavusvalim – üldkogumist valitakse liikmeid uurijale kõige mugavamal viisil;
- kvootvalim – sarnaneb kihtvalimiga;
- lumepallivalim – moodustub üldkogumi liikmetelt saadud kontaktide kaudu.

Valimi moodustamise viis etappi on koostanud Kinnear ja Taylor (1991), vt järgnevat joonist 5.



Joonis 5. Valimi moodustamise etapid (autori koostatud).

Käesolevas uurimuses võiks üldkogumiks lugeda kogu Saare maakonna elanikkonna ehk 34 920 (seisuga 01.05.2013) inimest, samas ei ole kõik ühistranspordikasutajad ja see teeks ka uuringu väga mahukaks, seepärast kasutati lihtsat juhuvalimit, ei panda paika mingeid kriteeriumeid ja üldkogumist valiti juhuslikul viisil nii palju vastajaid, kui valimisse on vaja. Lisaks kasutati ka süstemaatilist valimit, kus uuringusse kaasati Saare maakonna omavalitsuse juhid ja maavalitsuse spetsialist. Valimi moodustamisel toetuti Kinneari ja Tayloriga valimi moodustamise viiele etapile:

- üldkogumi määratlemine - kogu Saare maakonna elanikkond (34 920 inimest);
- üldkogumist valitati juhuvalimisse objektid, kes reaalselt kasutavad ühistransporti ja kes tegelevad teenuse pakkumisega ja teenuse koordineerimisega;
- valimi meetodina kasutati juhuvalimit ja süstematiseeritud valimit;
- valimi suuruse määratlemine – uurimuses planeeriti küsitleda 240 ühistransporditeenusega seotud isikut (nii tavatarbijad, teenuse pakkujad kui ka teenuse koordineerijad);
- valimi moodustamiseks kasutas autor erinevaid sihtrühmi ja huvigruppe.

Antud uurimuses toetuti valimi moodustamisel Kuusik A. ja teiste teoreetikute seisukohtadele, mis hõlmasid üldkogumi ja valimi määratlemist.

1.6. Ühistransporditeenuse mõiste

Ühistransport on masstransiit, mis hõlmab hulga transpordisüsteeme, kus reisijad ei reisi oma isikliku sõiduvahendiga, vaid kasutavad raudtee-, laeva-, lennu-, takso-, parvlaeva- või bussiteenused. Ühistranspordikorraldusel (vt ühistranspordiga seotud mõisteid lisa 5 lk 71) on ühiskonnas oluline koht, sest see peab tagama kõikidele inimestele liikumisvõimaluse olgu need siis õpilased, pensionärid, piiratud liikumisvõimega inimesed, tööealised, kellel pole autojuhilube või inimesed, kes ei oma isiklikku sõiduvahendit. Seega elanikkonna vajadused sõitjateveol peavad olema optimaalselt rahuldatud erinevate transpordiliikidega ning avalikud reisijateveo teenused peavad olema kõigile ligipääsetavad.

Ühistranspordiseadus § 2 defineerib, et ühistransport on tegevusloa alusel korraldatav tasuline sõitjatevedu (edaspidi ühistransporditeenus). Ühistransporditeenust osutatakse

liiniveo, juhuveo või taksoveo korras. Ühistransporditeenuse osutaja, kes teostab liinivedu 40 000 elanikuga või suuremas omavalitsusüksuses, on hädaolukorra seaduse § 34 nimetatud elutähtsa teenuse osutaja. (RT 2011) Ühistranspordi kavandamise ja korraldamise eesmärk on (ÜTS §3):

- ressursside kasutamise sotsiaalsed ja majanduslikku otstarbekust arvestades tagada ühistransporditeenuse pakkumise vastavus nõudlusele, mis tuleneb elanike ja nende eri kategooriate (sealhulgas puuetega inimesed, vanurid, õpilased ja üliõpilased, saarte ja väikesaarte elanikud) liikumisvajadusest;
- soodustada ühissõidukite eeliskasutamist sõiduautode ja teiste individuaalsõidukitega võrreldes;
- vähendada transpordi negatiivset mõju keskkonnale ja sellest põhjustatud tervisekahjustusi ning aidates kaasa liiklusõnnetuste ja liiklusummikute ärahoidmisele;
- vähendada ühiskonna kulutusi transpordile ja energiale ning sotsiaalsele ja majanduslikule infrastruktuurile.

Ühistranspordi ülesandeks on tagada kõikidele inimestele ja ettevõtetele juurdepääs nende igapäevategemistes vajalikele objektidele, mistõttu on efektiivne transpordisüsteem majanduse ja sotsiaalarengu oluliseks eeltingimuseks. Samas on Eesti kiire majandusareng toonud endaga kaasa töökohade, kaubandus, teenindus-, kultuuri- ja haridusasutuste koondumise tõmbekeskustesse, samaaegselt kui inimeste elukohad jäävad hajutatult nende keskuste tagamaadele, siis see kõik kokku tingibki järjest suurema nõudluse ühistranspordi järele. Samaaegselt aga muudab asutuse ja teenuste laialivalgumine ja suur isiklike sõiduautode arvu kasv ühistranspordi vähem atraktiivseks.

Villem (2008) toob välja, et EL-i nn valges raamatus „Euroopa transpordipoliitika aastani 2010“ on ühtse ja harmoonilise transpordipoliitika puudumine põhjustanud mitmeid probleeme ja ühiskond peab astuma samme autoliiklusest põhjustatud saastamise ja ummikute ohjeldamiseks ning transpordi infrastruktuuri optimeerimiseks. Alternatiiviks on kõrge kvaliteediga ühistransport. Seega ühistranspordi regulaarsus ja

parem korraldamine tõstaks ka selle enamat kasutamist (sh ka autoomanikest töölkäijate ühistranspordi kasutust).

Erinevad uuringud, mis on läbi viidud mitmetes maakondades ja ka lähiriikides, on välja toonud, et efektiivne ja ühiskonda maksimaalselt teenindav ühistransporditeenus saavutatakse huvigruppide tiheda koostöö ning teenusega seotud erinevate valdkondade üheaegse arendamise tulemusena ning nõudlusele vastava paindliku ühistranspordisüsteemi loomisega. Transpordi arengukavas aastani 2013 on aga olulisim seisukoht see, et:

- Eestis tekiks ühistranspordi arendamiseks kindel ja pikaajaline rahastamissüsteem ka kohalikele omavalitsustele;
- arendatakse ühistranspordi korraldamisega seotud haridusbaasi;
- ühistranspordikasutajaid koheldakse võrdselt kaudses maksupoliitikas;
- koordineeritakse paremini ühistranspordi ja maakasutuse planeerimist (et ei tekiks ühistranspordi teeninduseta uusasumeid vms kinnisvaraarendusi, mis eeldavad päeva jooksul pikkade distantide läbimist autoga).

Ühistranspordi regulaarsus ja teeninduskvaliteedi paranemine tõstaks töölkäijate (sh ka autoomanike) ühistranspordi kasutust. Eestis on hakatud ühistransporti vähem kasutama kuna vähe on tegeletud transpordivajaduste uuringutega ja erinevate transpordiliikide kokku sobitamisega. Ühistranspordiseaduses §4 on sätestatud, et ühistransporti kavandavad ja korraldavad käesolevas seaduses või selle alusel sätestatud korras valla- ja linnavolikogu ning valla- ja linnavalitsus, maavalitsus, Maanteeamet, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium ning Vabariigi Valitsus, vajaduse korral kaasates omavalitsusüksuste liite ning vedajaid ja vedajate ühendusi. Omavalitsusorgan oma haldusterritooriumil (ÜTS §5):

- korraldab ühistranspordi infrastruktuuri objektide planeerimist, rajamist, korrashoidu ja kasutamist ning võtab meetmeid ühissõidukitele soodusliiklusolude loomiseks;
- avaliku teenindamise lepingu alusel rahastab avalikku liinivedu oma eelarvest ja riigieelarvest ning ettevõtjate sihteraldistest;

- tagab koos vedajatega sõidupiletite müügi korralduse ja korraldab piletikontrolli valla- või linnaliinidel.

Saare maakonnas korraldab ühistransporti Saare Maavalitsus, kes suunab ja koordineerib maakonna ühistranspordi arengut ning töötab välja ja viib ellu asjaomaseid arengukavasid, mida rahastatakse riigieelarvest, omavalitsusüksuste eelarvetest ning ettevõtjate sihteraldistest.

1.7. Jätkusuutlik ühistransport

Selles alapeatükis toob töö autor välja mõningad olulisemad seisukohad ühistranspordiuuringutest, mis on läbiviidud Tartu ja Valga maakonnas ning Saaremaa OÜ uurimisbüroo poolt läbiviidud uuringut, mis puudutas elanike rahulolu kohalike avalike teenustega (ühistranspordi osas). Lisaks käsitletakse Saare maakonnas 2008. a. läbiviidud uuringut, mille tulemusena vähenes oluliselt liinivõrk ja mis on tekitanud hulga eriarvamusi ühistranspordi tarbijate seas. Need eriarvamusel saidki oluliseks ajendiks käesoleva lõputöö kirjutamisel.

Ühiskonna areng on näidanud, et ühistranspordi osa praeguses elukorralduses on suurem kui seni hinnatud ja selle alahindamine põhjustab arvatust tõsisemaid negatiivseid protsesse erinevates poliitikates (regionaal- ja sotsiaalpoliitikas, maakasutuses, liiklusohutuses ja keskkonnakaitstes). Oluliseks tuleb pidada seisukohta, et bussiliiklus on paljudele maakonna elanikele eluliselt vajalik avalik teenus, et jõuda tööle, kooli või poodi, see toobki kaasa vajaduse täiustada ühistranspordikorraldust ning parandada sõitjate teenindamist. Ühistranspordi eelistena saab välja tuua järgmised seisukohad:

- on odavam liikumisviis;
- võtab vähem linnaruumi;
- on vähem energiamahukas;
- saastab vähem.

Ühistranspordiga reisijate arvu suhteline kahanemine on ulatuslike ühiskondlike ja majanduspoliitiliste muudatuste tulemus. Ühtlasi on see linnapiiride hajumise tagajärg,

mis hajutab reisi lähtekoha ja sihtkoha, oluliselt on kasvanud reisimine ühest linna äärest teise ja veelgi pikemate vahemaade läbimine. Üha sagedasem autode kasutamine on ühtlasi tugevdanud poliitilist otsust erasõidukite kasuks, mis on viinud riiklikele eelarvetele avaldatava surve kasvuni ning ühistranspordi alafinantseerimiseni. Rahvusvaheline ühistranspordi assotsiatsioon on arvamusel, et eraautode kasutamiselt ühistranspordile üleminek on saavutatav vaid siis, kui riigivõimud tagavad ühistranspordi atraktiivsuse, hoides piletihinnad madalad. See tähendab, et tariifid on kindlaks määratud kulude ja teenuse kvaliteedi alusel, leidmaks tasakaalu, mis võimaldaks muuta ühistranspordi alternatiiviks autodele.

Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium on välja töötamas uut ühistranspordiseaduse eelnõud, kus ühe variandina kaalutakse ühistranspordi korraldamise andmist maakondadest maanteeametile. Saare maavanema arvates ei ole see aga õigustatud, sest sellega võetakse maavanemalt võimalus mõjutada maakonna tasakaalustatud arengut läbi ühistranspordi korraldamise. Lisaks tekiks ühistranspordi üleandmisel oht, et liinide avamisel ja sulgemisel võetakse aluseks vaid busside täituvus ning jäetakse arvestamata regionaalpoliitiline mõõde.

Ühistranspordi korraldamine on Eestis järgmine: maavalitsus korraldab hankeid vedajate leidmiseks ja sõlmib konkursi alusel parima pakkumise teinud vedaja või vedajatega bussiliinide teenindamiseks avaliku teenindamise lepingu (10 aastaks), lisaks maksab maavalitsus riigi poolt eraldatud sihtotstarbelistest vahenditest vedajatele dotatsiooni kulude katteks. Ühistranspordi toetamise eesmärgiks on tagada ühistransporditeenuse kättesaadavus ka keskmisest madalama sissetulekuga elanike gruppidele. Samuti tuleb toetada ka vedajaid liinidel, kus piletitulu ei kata liinil opereerimise kulusid, kuid nõudlus eeldab veoteenuse pakkumise.

Teenuse tellija (maavalitsus) taotleb eelarvevahendeid järgnevateks eelarveaastateks edukaks tunnistatud pakkumuses esitatud hinnapakumuse alusel, arvestades vedaja taotlusi toetuse muutmiseks. Saare maakonna bussiliiniveo avaliku teenindamise lepingus on sätestatud, et toetuse suuruse määramisel lähtutakse arvestusest, et vedaja poolt liini teenindamiseks tehtud põhjendatud kulutused oleks kaetud piletitulu, kohalike omavalitsuste poolt ja riigieelarvest makstava toetusega ning liinide teenindamisest laekuva muu tuluga.

Riigieelarvest makstava toetuse määramisel tuleb arvestada, et toetuse summa kõigi vedajate kohta, kellega maavalitsusel on lepingud, ei ületaks maavalitsusele selleks eraldatud toetuse summat. Toetuse määramisel kuni 2013.a. 01. jaanuarini lähtuti esitatud pakkumuses toodud eeldatavast piletitulust. Järgneval perioodil 01.01.2013-31.12.2013 lähtutakse toetuse määramisel vedaja pakkumuses esitatud läbisõidutariifist, millest on maha arvestatud eelmisel perioodil laekunud piletitulu, kohalike omavalitsuste poolt eraldatud toetus ja muu tulu.

2012. aastal moodustas piletitulu maakonnaliinide kilomeetrihinnast umbes 26% ning riiklik toetus 74%. Sellist riikliku toetuse osakaalu peetakse liiga suureks. Rahuldavaks loetakse, et riiklik toetus moodustab 60% kilomeetri hinnast ja piletitulu 40%.

Maanteeametil on plaanis kärpida järgmisel aastal kõikide maakondadele antavaid ühistransporditoetusi 3,5% võrra, mis seab ohtu praeguse liinivõrgu püsimise. Saare maakonna liinivõrgu ülalpidamiseks kulus riigil mullu 1,209 miljonit eurot ja piletitulu oli 424 000 eurot. Saaremaal on hõreasustuse tingimustes ühistranspordi omahind paratamatult kõrgem. Toetussüsteemi puuduseks ongi see, et piisavalt ei võeta arvesse kohalikku omapära ega arenguvajadusi.

Rahvusvaheline ühistranspordi assotsiatsioon on seisukohal, et rahastamine pole lihtne tavapärasele ühistranspordile, kujutades madala nõudluse korral endast teravat probleemi. Kuna kasutadaolev turg on hõre, on ebatõenäoline, et see oleks võimeline pakkuma traditsioonilisi ühistransporditeenuseid ilma korraldavate ametiasutuste jõulise sekkumise ja rahalise toetuseta. Teatud kellaaegadel või teatud piirkondades või teatud reisijate kategooria jaoks oleks võimatu pakkuda turul kasumit toovat teenust ning see ei nõuaks üksnes korraldavate ametiasutuste poolset hüvitiste või kompensatsiooni maksmist, vaid ikka märkimisväärt rahalist toetust.

Tänapäeva ühiskonnas tuleb kõikidele ühiskonnakihtidele olgu ta siis maaelanik, väikelinna elanik, piiratud liikumisvõimega isik, väljaspool tiptundi või öösel reisija pakkuda võrdseid võimalusi kasutada ühistransporditeenust.

1.8. Olulisemad seisukohad ühistranspordiuuringutest

Regionaalarengu strateegias aastani 2015 on üheks olulisemaks aspektiks transpordisüsteemis välja toodud ühistransport, mille eesmärgiks on tagada ühiskonnas liikumisvajadus võimalikult võrdselt, toetades säästva ja jätkusuutlikku ühiskonna arengut. Maakonnakeskusi ning teisi suuremaid linnalisi keskusi seob omavahel ja nende tagamaaga ühtselt väljaarendatud infrastruktuurivõrgustik ning sage ja usaldusväärne ühistransport. Omavahel hästi ühendatud keskused toimivad ühtse koostöövõrgustikuna, millega paraneb kogu Eesti riigi konkurentsivõime. Nüüdisaegne transpordisüsteem peab olema jätkusuutlik nii majanduslikust, sotsiaalsest kui ka keskkonna vaatepunktist, samas on tegemiste aga piiratud ressursidega, seega tuleb liinivõrke optimeerida ja läbi viia uuringuid, et teada saada antud valdkonna kitsaskohad ja ka teenuse tarbijate rahulolu või rahulolematuse teenusega. Teades inimeste liikumisi on võimalik teha ettepanekuid inimeste liikumisvõimaluste ja ühistranspordi parandamiseks ja optimeerimiseks.

Saaremaal viidi ühistranspordiuuring läbi 2008.a. tänu kütusehindade järsule tõusule oli bussitransport muutunud oluliselt kallimaks, samas riigipoolne dotatsioon oli jäänud samaks. See tingiski vajaduse korrigeerida liinivõrk, uuring valmis Saare maavalitsuse, OÜ Positium LBS ja Saaremaa kohalike omavalitsuste, ettevõtete ning arvamust avaldanud elanike koostöö tulemusena. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada nõudlus Saare maakonna ühistransporditeenuse järele ning kujundada maakonnas välja üleriigilise liinivõrguga seotud ühistranspordi liinivõrk (maakonnaliinide osas), mis rahuldaks Saare maakonna elanike transpordivajadusi, oleks efektiivne ning optimaalselt toimiv ja vedaja poolt rakendatav. OÜ Positium LBS-i uuringumetoodika kujunes hankelepingu läbirääkimiste käigus, tellija piiratud ressurside tõttu ei olnud võimalik läbi viia põhjalikku küsitlusuuringut ja mudelarvutust, mille hinnanguline maksumus uue liinivõrgu puhul oleks ületanud tellija võimalused.

Sellise kokkuhoidliku meetodiga koostatud liinivõrgu aluseks kujunes andmebaaside põhjal hinnatud transpordivajadus, piletimüügiinfo, küsitluse ja rühmaintervjuuga kaardistatud elanikkonna ja kohalike omavalitsuste arvamused ning nende parameetrite alusel arvutatud efektiivsusnäitajad. (Saaremaa ühistranspordiuuring 2008)

Uuringu tulemusena koostati täiesti uus liinivõrk, mis ressursside piiratuse tõttu kujunes reisi poolest väga minimaalseks (liinivõrku vähendati 1/3 võrra), kehtima hakkas uus liinivõrk 01.08.2009.a. ja maakonnas 33 liini asemel hakkas reisijaid teenindama 18 bussiliini ning 169 reisi asemel 100 reisi. 2013.a. alguse seisuga on 2009.a. kehtima hakanud liinivõrku juba piisavalt täiendatud ja muudetud, paljud algselt uuendatud liinid on jõudnud tagasi vanadesse graafikutesse. Seega tuleb tõdeda, et alati ei pea kõike 100% muutma, teinekord aitaks ka lihtsast optimeerimisest.

Tartu Linnavalitsuse tellimisel ja EAS Norra ja Euroopa majanduspiirkonna regionaaltoetuse toetusel viidi 2009.a. kevad-suvel projekti: „Tartu linna ja Tartu lähimavalitsuste ühistranspordi arendamine” raames läbi küsitlus „Tartu linna ja lähimavalitsuste elanike liikumisuuring“. Küsitluse läbiviimise eesmärgiks oli teada saada:

- Tartu linna ja lähimavalitsuste elanike igapäevased liikumised;
- üldine suhtumine ühistransporti.

Küsitleti juhusliku valiku teel kokku 700 leibkonda, nendest Tartu linnas 500 ja lähimavalitsustes 200 leibkonda. Küsitlusmeetodina rakendati *face-to face* intervjuusid vastajate kodudes. Küsitluse käigus selgitati milliseid transpordivahendeid ja liikumisviise inimesed kasutavad tööpäeval, laupäeval ja pühapäeval. Sooviti saada ülevaadet Tartu linna ja lähitagamaa inimeste liikumistest, ühistranspordi olukorrast ja, kas inimesed on rahul ühistranspordi kasutamisega, millised on inimeste ettepanekud ühistranspordi parandamiseks. Uuringust selgus, et ühistranspordi kasutamise osatähtsus on talveperioodil suurem kui suveperioodil. Tartu lähivaldades oldi kõige vähem rahul bussiliiklusega õhtuti, sõidupileti hinnaga ja bussipeatuste olukorraga ning busside väljumisaegadega. Esile tõsteti bussijuhtide viisakust ja piletikontrolli olemasolu. Samas sooviti väiksemaid ja ökonoomsemaid busse ja ühistranspordi parandamist lähivaldadega.

Valga maakonna ühistranspordiuuring keskendus Valgamaa ühistranspordivõrgu kaardistamisele ja analüüsile. Analüüsis kasutati piletimüügi andmestikku ajavahemikus 01.01.2011.a. – 31.07.2011.a.

Analüüsi eesmärgiks oli:

- selgitada välja Valga maakonna inimeste ühistranspordi vajadus;
- analüüsida käesolevat liinivõrku.
- teha ettepanekuid muudatusteks ja anda soovitusel efektiivsemaks liinivõrguks.

Maakondlikku ühistransporti võrreldi teenindustaseme soovituslike normidega, vaadeldi sõitude arvu ja sõiduaega valla- ja maakonnakeskustesse ning jalgsikäigu tee pikkust bussipeatustesse. Toodi välja seosed ühistranspordi kirjeldavate näitajate ja teenindatava elanikkonna paiknemise ja vanuselise jaotuse vahel. Ühistranspordi kasutust analüüsiti piletimüügi põhjal. Selle jaoks koguti kokku ja ühtlustati erinevate vedajate andmed ja seoti peatuste andmebaasiga. Viidi läbi küsitlusuuring Valgamaa kohalike omavalitsuste spetsialistide seas ning koondati kokku selle käigus saadud arvamused ja ettepanekud. Analüüsi tulemusena koondati põhiprobleemid ja muudatusettepanekud edasiseks ühistranspordikorralduseks. Tulemuste kokkuvõttes toodi välja valdade kaupa erinevad probleemid, mille lahendust ootavad ühistranspordikasutajad.

Valga maakonnas sooviti tihendada bussiliiklust tõmbekeskuste vahel ja Tartu linna vahel, suurendada maakonnakeskuste ligipääsetavust, seostada omavahel rohkem kaugliine kohalike maakonnasiseste liinidega ja bussiliikluse graafikuid kohandada Edelaraudtee sõidugraafikuga). Analüüsi koostajad loodavad, et kogutud andmed, korraldatud statistika ja esitatud soovitusel on tellijale abiks järgnevate aastate ühistranspordi korraldamiseks Valga maakonnas.

Ajavahemikul 08.08.-06.09.2012.a. viis uuringufirma SaarPoll OÜ läbi uuringu, tarbijarahulolu avalike teenustega. Uuringus kasutati juhuvalimit ja suulise intervjuu vormis ja paberankeedi abil küsitleti 1508 Eesti elanikku. Uuringu üldkogumi moodustasid kõik Eesti elanikud väljaspool järgnevaid kohaliku omavalitsuse üksusi: Tallinna linn, Tartu linn, Pärnu linn, Kohtla-Järve linn, Narva linn, Saue linn, Maardu linn ning Viimsi vald. Küsitlute arvamus ühistranspordi kohta pälvis rohkem rahulolematust kui rahulolu selle teenusega, praeguse ühistranspordiga on rahul veidi vähem kui pooled vastajad (47%) ning olukord on elanike hinnangul viimase 5 aasta jooksul pigem halvenenud kui paremaks muutunud.

Rahulolematus ühistranspordiga on tingitud ennekõike sellest, et sõiduplaanid ei vasta inimeste vajadustele, sõidugraafik on liiga harv või ühistransport käib valedel aegadel. Saarlastest oli praeguse ühistranspordiga täiesti rahul vaid 8 %, ja 21 % oli sellega mingil määral rahul, 27 % ei näe pigem põhjust rahuloluks, 18 % leidis, et Saare maakonna ühistranspordiga ei saa üldse rahul olla ning 27 % küsitlusele vastanuist ei oska ühistranspordi kohta midagi arvata. Kokkuvõtlikult võib öelda, et erinevad ühistranspordiuuringud, mis on läbi viidud ajavahemikus 2008. - 2012.a. toovad kõik välja tarbija väiksema või suurema rahulolematuse pakutud teenusega. Kuna sõiduplaanid ei vasta tarbija vajadustele, siis see omakorda on kaasa toonud ühistranspordiga reisijate arvu suhtelise kahanemise.

2. RAHULOLU - UURINGU LÄBIVIIMINE JA SAADUD ANDMETE ANALÜÜS

2.1. Uuringu protsess

Teises peatükis keskendutakse rahuloluuuringu läbiviimisele ja analüüsitakse, millised on arvamused ühistranspordist kui teenusest ja kui rahul on Saare maakonna ühistranspordikasutajad antud teenusega. Uuringu eesmärk lähtuvalt lõputöö eesmärgist oli läbi viia tarbijarahulolu-uuring ühistransporditeenusega Saare maakonnas. Lisaks küsitleti omavalitsusjuhte ja vedajaid ning maavalitsuse spetsialistilt hinnangut antud teenuse kohta. Saadud uurimistulemusi on võimalik kasutada koordineerijatele ettepanekute tegemiseks, eelkõige, mis puudutab bussiliiklust nädalavahetustel ja riiklikel pühadel.

Uurimust hakataksegi sageli tegema just sellepärast, et paremini aru saada tekkinud probleemide olemusest ja sügavusest. Saare maakonnas 2008 aastal läbiviidud ühistranspordiuuringu tulemusena moodustatud uus liinivõrk, mis hakkas kehtima augustis 2009.a., sellega vähendati oluliselt bussiliine (33 liini asemel hakkas reisijaid teenindama 18 bussiliini ning 169 reisi asemel 100 reisi), mis on käesolevaks hetkeks tekitanud hulga eriarvamusi ühistranspordi tarbijate seas. Uurimuse läbiviimiseks püstitati järgmised ülesanded:

- valida sobilik rahulolu uuringumetoodika ja koostada küsimustik;
- viia läbi erinevate tarbija-ja huvigruppide rahulolu-uuring ühistransporditeenusega;
- analüüsida saadud andmeid, tuua välja tulemused, teha järeldused ja ettepanekud.

Parema ülevaate saamiseks moodustati küsitluse läbiviimiseks vastajate grupid, kus sihtrühmadesse kuulusid: tööline ja ettevõtja; pensionär ja töötu; õpilane ja üliõpilane.

Järgmiseks grupiks oli Saaremaad külastava turisti majutaja, see grupp toodi uuringusse sellepärast, et saada teada, mida arvavad majutajad ja nende külalised, ühistransporditeenusest, kui võimalusest kasutada teenust erinevate vaatamisväärsustega tutvumiseks. Üldjuhul asuvad paljud majutuskohad väljaspool tõmbekeskusi ja oluline liikumisvahend peakski olema bussitransport. Huvigrupi kategoorias olid teenust pakkuvad vedajad (bussiettevõtted), kes igapäevaselt tegelevad teenuse pakkumisega ja teenuse koordineerijad (vallavanemad ja maavalitsuse spetsialist).

Uuringu läbiviimiseks kasutati kvantitatiivset uurimust, andmete kogumise meetoditest kirjalikke küsitlusankeete ja eksperthinnangut. Uurimus viidi läbi ajavahemikus 10.03.2013.a.-10.04.2013.a. Koostati neli erinevat küsimustikku (vt lisa 2 lk 64-68), mis olid mõeldud tavatarbijale, majutajale, vedajale, vallavanematele lisaks maavalitsuse spetsialistilt eksperthinnang ühistransporditeenusele. Igale rühmale oli koostatud oma küsimustik, kõige enam, kümme küsimust oli tavatarbijale ja puudutasid konkreetselt teenuse kasutamist ja rahulolu sellega, lisaks oli veel kolm küsimust, mis puudutasid vanust, sotsiaalset kuuluvust ja elukohta.

Majutajatele saadetud küsimustik sisaldas viite teenusega seotud küsimust ja kolm puudutasid jällegi vanust, sotsiaalset kuuluvust ja elukohta. Majutajatelt paluti arvamust selle üle, et kui hästi võimaldab praegune liinivõrk tutvuda Saaremaa külalisel kohalike vaatamisväärsustega (nt Kaali järv, Angla tuulikud, Panga pank).

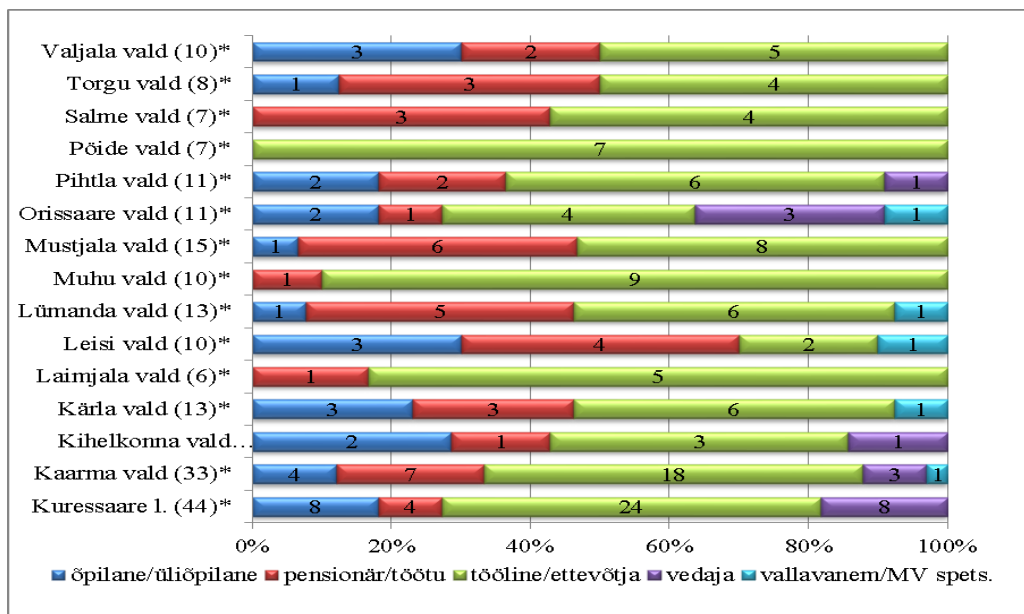
Vedajate küsimustik sisaldas üheksat küsimust, kus sooviti teada saada vedajate arvamust ühistransporditeenusest ja vedajatelt uuriti ka, kuidas toimib koostöö nende, KOV-ide ja maavalitsuse vahel. Vedajate kümnes küsimus sisaldas vanust, sotsiaalset kuuluvust ja elukohta puudutavat infot. Vallavanematele saadetud küsimustikus oli viis küsimust, kus paluti hinnangut praegusele ühistranspordikorraldusele, uuriti, milline on koostöö nende, vedajate ja maavalitsuse vahel ja kui oluliseks peavad omavalitsused oma rolli ühistranspordi korraldamises. Kuuenda küsimusega saadi teada vastaja vanus ja millist valda juhitakse.

Elektroonilised küsimustikud koostati *Google Docs* keskkonnas ja andmeid töödeldi *Microsoft Office Excel 2007* programmiga. Küsimustikest saadud andmed esitatakse töös tabelite ja joonistena, koos autoripoolsete kommentaaridega. Enne küsitluse

läbiviimist teostas autor ka pilootuuringu, et saada teada, kas antud küsimused toovad välja probleemi olemuse, selles osales kolm juhuslikku bussitranspordi kasutajat. Kuna küsimustikku pärast ei muudetud jäid ka need kolm arvamust töösse. Küsimustikud kõik olid anonüümsed ja vastuseid kasutati üldistatud kujul.

2.1.1. Tarbijarahulolu- uuringu üldandmed

Enamus küsimustikke täideti *face-to face* Bussijaama kohvikus, mida juhib antud töö autor, vedajatele viidi küsimustikud nende kontoritesse, vallavanemad ja majutajad täitsid elektroonilise küsimustiku ja maavalitsuse spetsialist hinnangu ühistranspordist võttis töö autor kohalikust ajalehest samateemalisest artiklist, lisaks täideti ankeete kasutades sotsiaalmeediakanalit. Alljärgneval joonisel 6 on äratoodud küsitluses osalenute jagunemine omavalitsusüksuste ja sihtrühmade kaupa (vt ka lisa 3, tabel 3 lk 69).

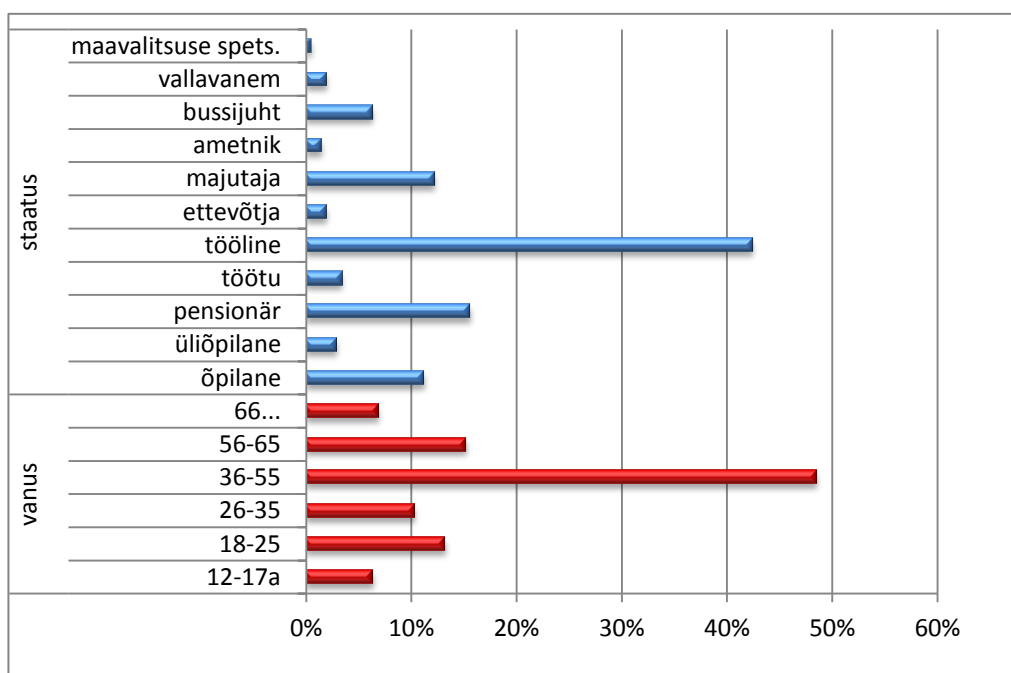


❖ palju oli vallas või linnas vastajaid

Joonis 6. Küsitluses osalenute üldandmed (autori koostatud).

Üldjuhul olid kõik inimesed, kelle poole pöörduti, nõus küsimustikule vastama ja *face-to face* täitmisele lisaks kaasnes alati elav arutelu antud teemal. Edaspidi toob autor ka need arutelus välja tulnud arvamused oma töös esile. Kokku väljastati 240 ankeeti ja täidetuna tuli tagasi 204 tk, mis ületas planeeritud hulga (200) nelja ankeedi võrra, lisaks üks eksperthinnang maavalitsuse spetsialistilt. 100% tagastati kõik Bussijaama

kohvikus täidetud 123 ankeet, majutajatele saadeti 35 ankeeti ja täidetuna tuli tagasi 25 tk, lisaks kolm majutajat, kirjutasid, et jätsid täitmata, kuna nende turismitalu asub bussiliikluse piirkonnast eemal ja kliendid kasutavad liikumiseks isiklikku sõiduautot. Saare maakonnas teenindavad bussiliine kaks vedajat: Gobus Saaremaa ja Harjumaa Liinid Saaremaa osakond, mõlemale ettevõttele viidi täitmiseks 10 ankeeti, tagastati 16 tk (mõlemalt tuli täidetuna tagasi 8 tk), mida võib lugeda heaks tulemuseks. 14 omavalitsuse juhtidest vastas 4 vallavanemat, millest töö autor loeb välja vallavanemate vähesse huvi, selle olulise teenuse kohta. Alljärgneval joonisel 7 on näha, kuidas jagunesid vastajad nii staatuselt kui vanuseliselt.



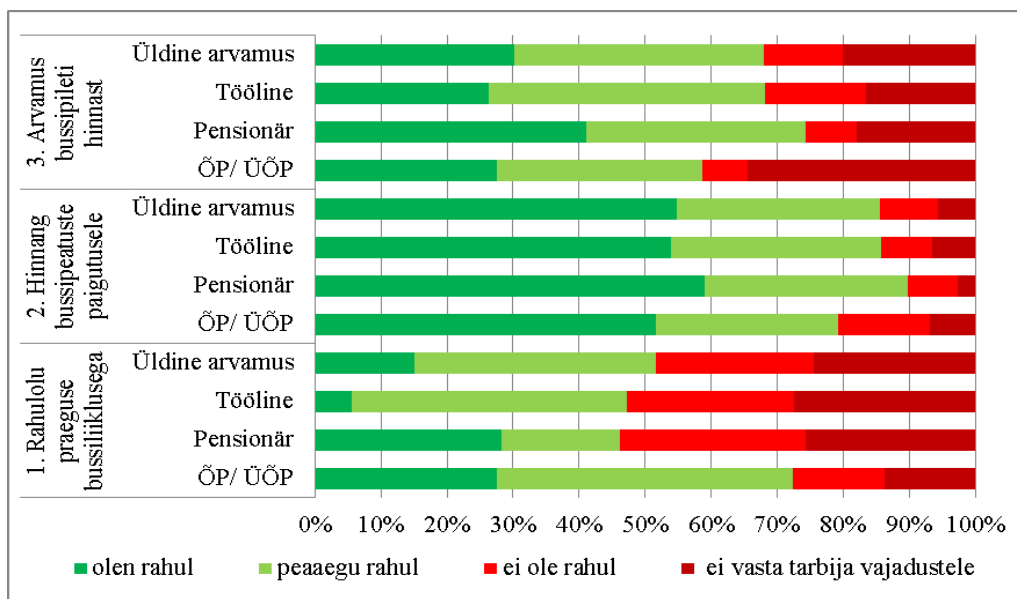
Joonis 7. Vastajate vanus ja staatus (autori koostatud).

Arvuliselt kõige suurema grupi vastajatest moodustasid töölised, vastanuid oli 87 inimest, järgmised grupid olid pensionärid (32) ja majutajad (25), õpilased (23), neile järgnesid vedajad (bussijuhid ja ametnikud) (16), töötud (7), üliõpilased (6), ettevõtjad (4), vallavanemad (4) ja maavalitsuse spetsialist (1). Joonisel 8 (lisa 4 lk 70) välja toodud vastanute vanuste järgi jagunesid grupid: kõige rohkem oli vastanuid vanusegrupis 36-55 ja kõige vähem oli vastajaid vanusegrupis 12-17 ning vanusegrupis 66.....

2.2. Uuringu tulemuste analüüs

Uurimuse eesmärgiks oli analüüsiga tuua välja, kui rahul on Saare maakonna elanikud pakutava ühistransporditeenusega. Teenusega rahulolu hindamisel lähtutakse subjektiivsetest kriteeriumitest ja erinevad tarbijad hindavad seda vastavalt isiklikule arusaamale. Käesolevast uurimusest selgus, et ainult 15% kõigist vastanutest on täiesti rahul antud teenusega (vt joonist 9) ja 36% on peaaegu rahul, 24% ei ole üldse rahul ja 25% arvab, et praegune liinivõrk ei vasta üldse tarbija vajadustele.

Perens on oma rahulolu teoorias väitnud, et kui kliendirahulolu uuringud näitavad teenuse omaduste muutumist aja jooksul, siis viitab see vastuolu olemasolule soovitud ja tegeliku kvaliteedi vahel. Niisuguses situatsioonis tuleb kindlaks teha negatiivse arengu põhjused ning protsessi komponente tuleb muuta vastavalt klientide nõuetele.



Joonis 9. Rahulolu teenusega (autori koostatud).

Antud uuringust selgus, et ühistransporditeenus on kõige kättesaadavam õpilastele ja pensionäridele, mida näitavad tulemused: mõlemas grupis üle veerandiku olid täiesti rahul ja peaaegu rahul olid ligemale pooled õpilastest ja üle veerandi vastanud pensionäridest.

Nende tarbijagruppide puhul saab toetuda Zeithamli ja Bitneri teooriale, et kliendi rahulolu pakutavale teenusele, sõltub sellest, kas see teenus vastas tema vajadustele ja ootustele. Praegune liinivõrk ongi ülesehitatud lähtuvalt sellest, et õpilased saaksid

hommikul kooli ja õhtul koju tagasi. Seega vastab selle sihtrühma ootustele ja vajadustele. Järgmise küsimusega paluti hinnangut bussipeatuste paigutusele.

Teenuse juurdepääsetavust iseloomustab jalgsikäigu tee pikkus peatusesse, seda reguleerib teede- ja sideministri määrus nr 41 (2000), kus on sätestatud jalgsikäigu tee pikkuse piirnormid ehk, kui kaugel tohib lähim peatus asuda inimese elupaigast. Üle 1000 elanikuga asulas peaks peatus olema 1 km raadiuses, kuni 1000 elaniku puhul 2 km ja kuni 500 elaniku puhul 3 km raadiuses. Saare maakonnas on see määrus mitterakendatav, sest tegemist on hõreasustusega. Enamus peatustest on samas kohas olnud juba aastakümneid ja tarbijaid rahuldab nende asukoht.

Vastustest selgus, et pooled vastanutest olid täiesti rahul ja üle veerandi vastanutest olid peaaegu rahul peatuste paigutusega, mõned vastanutest leidsid, peatuste paigutusega ei saa olla rahul ja oli ka arvamusi, mille kohaselt ei vasta peatuste paigutus üldse tarbija vajadustele. Siit saab järeldada, et alati ei ole vaja teha uusi peatusi, vaid piisab ka lihtsalt nende paigutuse korrigeerimisest. Määruses nr 41 on sätestatud ka soovituslikud teenindustaseme normid, kus ühistranspordi teeninduskvaliteedi näitajad on:

- juurdepääsetavus – sobitamine teiste transpordiliikidega, piiratud liikumisvõimega inimeste vajaduste arvestamine;
- informatsioon – teabe kättesaadavus, infoallikad;
- hoolitsus sõitja eest – orienteeritus sõitjale, suhtumine, abi;
- sõidu mugavus – mugavused sõidukis, sõidukijuhi oskused juhtimisel, peatumisel;
- ohutus ja turvalisus – ohutusstandardid, valgustus, valve, avarii- ja päästesüsteemid;
- keskkond – saaste, reostus, müra, vibratsioon, mustus, lõhn.

Kui võrrelda Saare maakonna ühistranspordi teenindustaset, siis tarbijad on sellega üldjuhul rahul, probleeme tekitab piiratud liikumisvõimega inimeste liikumisvajadustega arvestamine. Esiteks puudub võimalus ratastooliga bussi siseneda ja teiseks, kui saab reisija bussi, siis puudub transpordivahendis võimalus paigutada ratastool pagasiruumi, maaliinibussidel sellist võimalust ei ole. Bussiliikluse info kättesaadavus on rahuldav, seda on võimalik lugeda Kuressaare Bussijaama ja Saare Maavalitsuse kodulehtedelt, lisaks annavad infot nii Bussijaama kassa kui ka bussiettevõtted ise. Sõidu mugavuse suhtes on tarbijad rahul, sest vedajad on

investeerinud bussidesse, mis omakorda tagab nii keskkonnasäästlikkuse kui ka ohutu ja turvalise teenuse pakkumise.

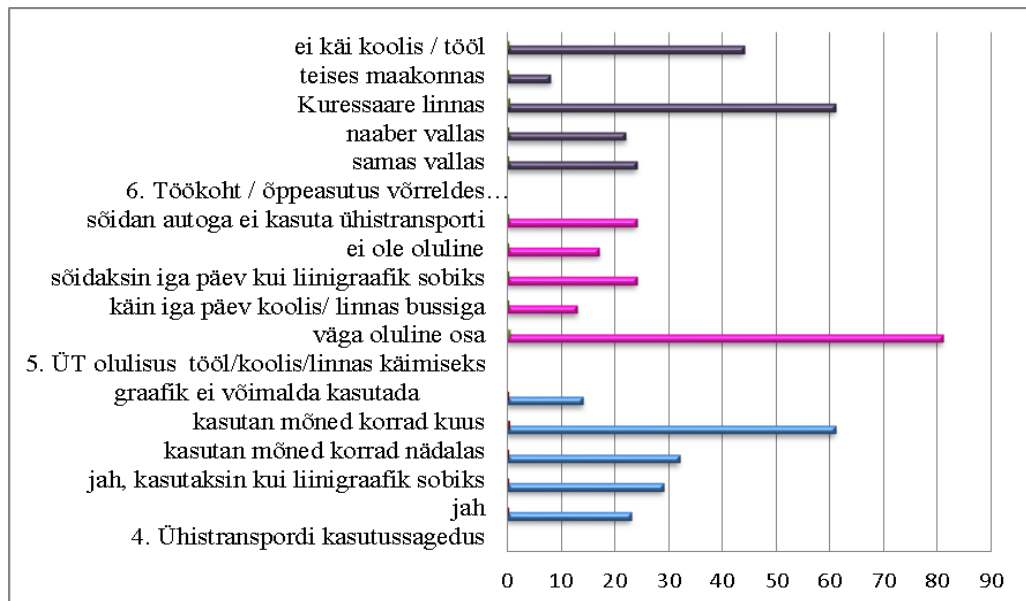
Üldine arvamus hinnast tõi välja, et enamus vastanutest on kas rahul või peaaegu rahul, samas mõningate vastanute arvates lubab hind kasutada teenust ainult minimaalselt ja vähem kui veerandi arvates on teenuse hind nende jaoks liiga kõrge. Andmetest selgus, et kolmveerand vastanud pensionäridest on rahul või peaaegu rahul teenuse hinnaga ja peaaegu poolte õpilaste arvates on teenusel liiga kõrge hind, mis laseb seda kasutada minimaalselt ja töolistest oli samuti üle poolte vastanutest hinnaga rahul.

Kui nüüd vaadelda joonist 9 lk 39, võib tõdeda, et enamus tarbijad ei ole rahul teenusega üldiselt, peatuse paigutusega on jälle enamus tarbijaid väga rahul ja teenuse hinnaga ollakse samuti rahul. Jällegi ühtib teoreetiline seisukoht tegelikkusega, kui tarbija ei saa teenust nii nagu ta seda soovib, on ta rahulolematu ja mis võib viia teenusest loobumiseni. SaarPoll OÜ uurimusest tuli samuti välja, et üle poolte vastanute meelest on ühistransporditeenus märgatavalt halvenenud viimase viie aasta jooksul.

Neljanda küsimusega soovis töö autor teavet ühistranspordi kasutussageduse kohta. Vastustest selgus, et 14% kasutab ühistransporti igapäevaselt, 18% kasutaks, kui oleks sobilik liinigraafik, 20% kasutab mõned korrad nädalas, 38% mõned korrad kuus ja 9% leidis, et liinigraafik ei võimalda teenust kasutada (vt ka joonist 10 lk 42). Kui eraldi vaadelda sihtrühmi, siis üle poolte pensionäridest kasutab bussiliiklust mõned korrad kuus, pisut alla poolte õpilastest aga mõned korrad nädalas, samas aga ainult väga väike osa töolistest kasutab ühistransporti igapäevaselt.

Töö autor toob siia juurde ühe Leisi valla elaniku arvamuse, et praegune bussiliiklus on tööinimesevaenulik, sobib ainult pensionäridele ja õpilastele sõitmiseks. Järgmiseks uuriti kui olulist osa omab ühistransport inimeste elus, et käia tööl, koolis või lihtsalt tömbekeskustes teenuseid tarbimas (vt joonist 10 lk 42). Pooled kogu vastanutest oli seisukohal, et ühistranspordil on väga oluline osa nende elus, alla veerandi vastanutest sõitis hoopis autoga või arvas, et kasutaks bussiliiklust iga päev kui liinigraafik oleks sobilikum, oli ka vastanuid, kes ei pidanud antud teenust üldse oluliseks ja kogu vastanutest ainult väike osa kasutas ühistransporti iga päev.

Kui sihtrühmade järgi vaadata, siis enamuse pensionäride arvates on antud teenus väga oluline, õpilastest pooled on samal seisukohal, kuna töölkäijad ühistranspordiga eriti arvestada ei saa, siis veidi üle veerandi nendest vastanutest peab seda teenust oluliseks.

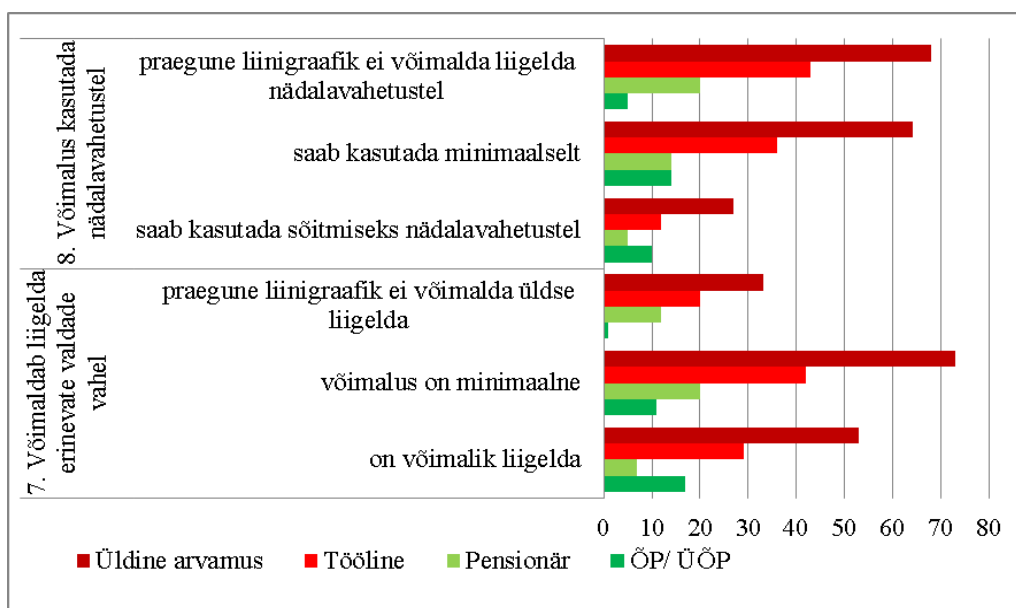


Joonis 10. Ühistranspordi olulisus (autori koostatud).

Siit jällegi järeldus ühistranspordi atraktiivsus ja liikumissagedus muudaks oluliselt ka selle teenuse tarbimist. Antud joonis 10 viimase küsimusega uuriti elanike töökohta ja õppeasutuse asukoha erinevust elukohast. 38% vastanutes käis tööl Kuressaare linnas, kuna vastajate hulgas oli suur hulk pensionäre ja mõningad töötud, siis 28% ei käinud tööl, elukohaga samas vallas käis tööl 15% vastanutest ja naabervallas 14%, lisaks 5% vastanutest käis tööl teises maakonnas (tegelikult jäid selle kategooria alla teistes riikides töötavad inimesed). Kuna üle poolte vastanutest käib kas tööl või koolis väljaspool oma koduvalda, peaks jällegi ühistransport olema korraldatud nii, et seda saaksid kasutada kõik sihtrühmad.

Järgmine küsimus puudutas liikumisvõimalust erinevate valdade vahel (vt ka joonist 11 lk 43). Selle küsimuse mõte oli teada saada, kuidas on võimalik liigelda nt kui elad Torgu vallas ja sooviksid külastada Leisi alevikus asuvat kalmistut ja õhtul uuesti jälle koju jõuda (antud näide on informatiivne). Rohkem kui veerand vastanutest leidis, et on võimalik liigelda aga üle poolte vastanute arvates on võimalus kas minimaalne või puudub täielikult.

Ka järgmine küsimus tõi välja väga olulise probleemi, küsimus puudutas liikumisvõimalusi nädalavahetustel. Uuriti tarbijate arvamust ja vastustest selgus, et ainult 17%-i arvates on võimalik kasutada ühistransporti ka nädalavahetustel liikumiseks, 83% vastanute arvates on võimalus minimaalne või puudub täielikult (40% ja 43%).

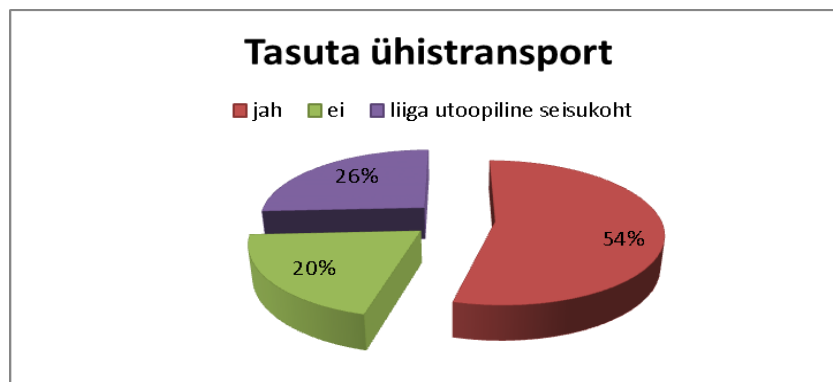


Joonis 11. Tarbijate arvamused liikumisvõimaluste üle (autori koostatud).

Siia juurde võib tuua mõningaid arvamusi vastajatelt. Ühe vastaja arvates peaks nädalavahetustel ja riiklikel pühadel sõitma panema vähemalt ühe bussi hommikul, teise õhtul. Teise vastaja arvates peaks ikka nädalavahetustel ka toimiv liinigraafik olema, siis poleks vaja tööle sõitmiseks taksot kasutada. Leiti ka, et nädalavahetustel võiks sõita nn tellimusliinid või, et sõidaksid marsruuttaksod (10 kohalised). Sellisest tulemusest lähtuvalt võib öelda, et see on antud uurimuse kõige olulisem ilmnenud probleem ja vajab kindlasti koordineerijate poolset alternatiivi leidmist.

Uurimuses paluti ka arvamust tasuta tarnspordist (vt joonis 12 lk 44). Kindlasti võiks tasuta ühistranspordist olla suureks abiks neile, kes iga päev kümnete kilomeetrite kaugusel tööl käivad. Kas siis erinevatest omavalitsusüksustest Kuressaarde, linnast maale või ühest Saare maakonna otsast teise liiguvad. Harjumaa Liinide Saaremaa osakonna juhataja leiab, et maavalitsuse väljapakutud idee tasuta ühistranspordist Saare maakonna teedel ei oleks õiglane nende suhtes, kes bussiga ei sõida. Tema sõnul

maksavad põhimõtteliselt ühistranspordi kinni ka need inimesed, kes ise ei sõidagi bussiga. Antud uurimusest selgus, et üle poolte tavatarbijast oli tasuta transpordiga nõus, veerandik leidis selle olevat liiga utoopilise mõttena ja oli ka vastajaid, kes ei uskunud tasuta transpordivõimalusse. Sellisest tulemusest võib järeldada, et tasuta pakutavatesse teenustesse eriti ei usuta, sest reeglina maksab selle kaudselt ikkagi kinni seesama tavatarbija (nt oma tulumaksust, mis laekub omavalitsustesse).



Joonis 12. Arvamus tasuta transpordist (autori koostatud).

Viimane küsimus puudutas ühistranspordi tulevikku, paljude vastanute arvates on bussiliikluse tulevik väga keeruline, vaja oleks riiklikke otsuseid, et ühistransport ellu jääks, muidu hääbub see teenus kasutajate poolest. Leiti ka, et kui liinivõrgu korraldus jääb samaks, siis jäävad sõitma ainult õpilased ja pensionärid, sest töölkäiv elanikkond on sunnitud endale auto muretsema, et õigeaegselt tööle jõuda. Lühemalt arvas üks teenusetaarbija, et praegu peab iga omavalitsus võitlema liinide ja peatuste eest, samas kogu see teenus peaks ikka olema rahva jaoks riiklikul tasandil ja mitte ainult selle järgi, et tihti on sõitjaid vähe ja leitakse, et siis pole üldse vaja bussiliiklust. Leisi vallast tuli arvamus, et maavanemal tuleks rohkem kuulata rahva arvamust.

Oli ka kartusi, milliseks kujuneb ühistransporditeenus siis, kui selle üle hakatakse otsustama väljapool oma maakonda, aluseks võetakse siis konkreetne liinitulu ja kui see osutub loodetust tunduvalt väiksem, järgneb sellele liini sulgemine ja kui maainimesel pole võimalus liikuda, siis jäävad külad ühel ajal lihtsalt tühjaks. Regionaalarengu strateegias aga on välja toodud seisukoht, et olenevalt sellest, millises piirkonnas elab inimene, peab riik suutma pakkuda talle võimaluse liikumiseks, kasutades

ühistransporti. Uurimuse tulemusi analüüsidest saab aga järeldata, et see seisukoht Saare maakonnas ei pea eriti paika.

2.2.1. Majutajate rahulolu ühistransporditeenusega

Majutajate küsimustik koosnes viiest küsimusest, kus neli puudutasid konkreetselt ühistransporditeenust ja viies oli avatud küsimus, millega sooviti läbi majutaja teada saada turismitalukülastajate arvamust teenuse kohta. Rahulolu-uuringu küsitlusele vastas 25 majutajat erinevatest omavalitsusüksustest. Allolevas tabelis 4 on välja toodud vastanute üldandmed (elukoht, vastanute arv, vanus ja sotsiaalne kuuluvus).

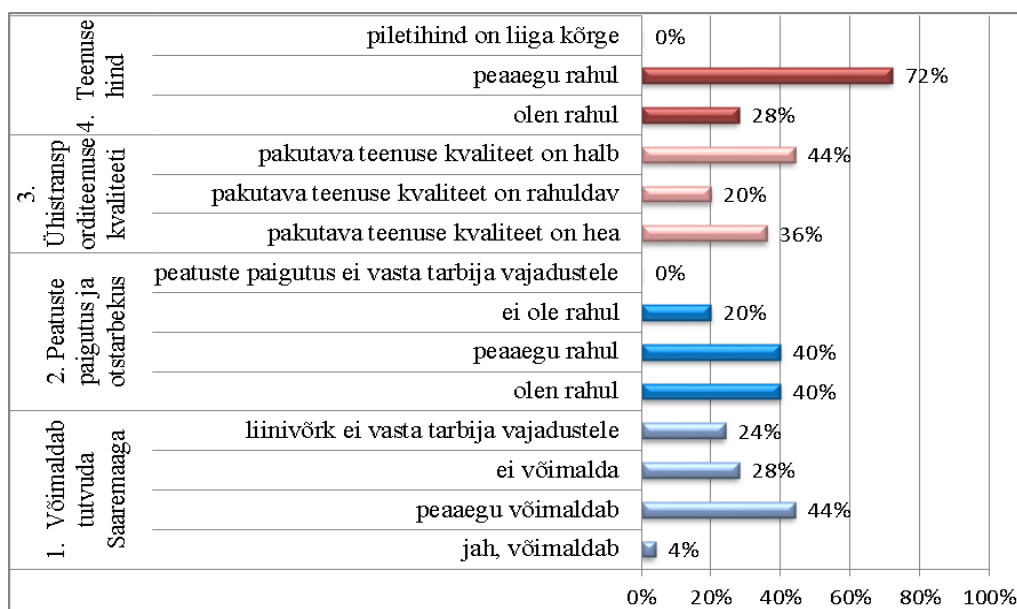
Tabel 4. Majutajate üldandmed.

Vastanute elukoht	Arv	Vanus	Sotsiaalne kuuluvus
Kuressaare linn	1	18-25	tööline
Kaarma vald	2	36-55(2)	ettevõtja(2)
Kihelkonna vald	1	36-55	ettevõtja
Kärla vald	2	36-55(2)	tööline(2)
Laimjala vald	3	36-55, 56-65(2)	ettevõtja(2), pensionär
Leisi vald	1	56-65	ettevõtja
Lümanda vald	2	66..(2)	pensionär(2)
Muhu vald	2	26-35,36-55	tööline ,ettevõtja
Mustjala vald	2	56-65,66...	ettevõtja, pensionär
Orissaare vald	2	36-55(2)	tööline, ettevõtja
Pihlta vald	1	56-65	ettevõtja
Põide vald	2	36-55,56-65	tööline ,ettevõtja
Salme vald	1	36-55	ettevõtja
Torgu vald	2	18-25,26-35	üliõpilane, ettevõtja
Valjala vald	1	36-55	ettevõtja
Kokku:	25		

Allikas: (autori koostatud).

Kuna enamasti asuvad turismitalud tõmbekeskustest eemal, sooviti majutajatelt teada saada, kuivõrd võimaldab ühistransport turismitalukülastajatel liigelda ja tutvuda Saaremaa vaatamisväärsustega. Küsiti ka hinnangut pakutava teenuse kvaliteedi ja hinna kohta. Joonisel 13 lk 46 on majutajate arvamused ühistransporditeenusest. Vastanutest ainult mõned arvasid, et ühistransporti kasutades on võimalik tutvuda Saaremaa vaatamisväärsustega, alla poolte oli peaaegu rahul ja pisut üle poolte vastanutest olid meelestatud negatiivselt, üks osa nendest leidis, et ei ole võimalik kasutada ja teine osa vastanutest arvas, et praegune liinivõrk ei vasta üldse tarbija vajadustele.

Üks ettevõtja Laimjala vallast arvas, et turistil on minimaalne võimalus kasutada ühistransporti Saaremaa erinevate kohtade külastamiseks. Ühel päeval on võimalik ainult ühte vaatamisväärsust külastada. Salme valla turismitalupidaja leidis liinigraafiku olevat liiga keerulise, et seda ei oskagi turistile seletada. Samas olid aga kõik arvamusel, et ühistransport peaks olema kättesaadav kõigile tarbijatele, olenemata, kus nad asuvad või elavad. Järgmise küsimusega uuriti vastajate seisukoht bussipeatuste suhtes, selgus, et nii nagu üldine arvamus, on ka majutajad rahul peatuse asukohaga. Enamus vastanutest oli täitsa rahul või peaaegu rahul ja ainult veerandik ei olnud rahul. Bussipileti hinna suhtes olid peaaegu rahul enamus vastanutest ja natuke üle veerandiku olid täitsa rahul.



Joonis 13. Majutajate arvamused teenusest (autori koostatud).

Järgmine küsimus puudutas teenuse kvaliteeti, mida saab võrrelda kui ootuste ja tegelikult tajutu vastavust kliendi ootustele ehk, mida klient on soovinud ja kas see on täitunud. Käesolevast uuringust selgus, et 36%-i vastanute arvates on teenuse kvaliteet hea, rahuldavaks pidas seda 20% ja halvaks lausa 44%. Kui teenus vastab tarbija ootustele (nt liinigraafik võimaldab liikuda) loob see ka tarbijale rahulolu teenusega kui aga teenus ei vasta ootustele, tekitab see rahulolematuse.

Perensi arvates on teenuse kvaliteedi määramine alati tarbijakeskne, lähtudes tema arusaamast teenusest ja nõudmisest teenuse kohta. Ühistranspordi kui teenuse kvaliteeti

saab iseloomustada mitmete näitajate abil. Teenuse kättesaadavust iseloomustab sõitude arv ja sõiduaeg valla- ja maakonnakeskustesse ning tõmbekeskustesse, kui oluliste teenusepakkujate juurde. Seega peab pakutavate teenuste kvaliteet vastama sihtrühmade ootustele ja vajadustele. Kui kliendi ootused on täidetud, jääb ta ka teenust tarbima. Majutajatest olid rahul teenusega peaaegu pooled vastanutest ja nendest enamus olid rahul ka pakutava teenuse kvaliteediga. Pisut üle poolte vastanutest aga ei olnud rahul teenusega ja suurem osa nendest pidas kvaliteeti kas siis rahuldavaks või halvaks. Seega antud uurimusest selgus, et Saare maakonna ühistranspordi kvaliteet vastab sihtrühma ootustele rahuldaval tasemel. Viies küsimus oli avatud vormis, kus töö autor soovis turismitalupidajalt teada, mida arvavad nende majutuskoha külastajad ühistransporditeenusest Saare maakonnas. Vastajate arvates võiks olla:

- bussiliiklus liinirikkam,
- paindlikum kellaaegade suhtes,
- bussiliinide graafikute omavaheline sobivus,
- maakonnaliinide graafikud sobitatud linnadevahelise graafikuga,
- tarbijasõbralikum,
- teenus kättesaadavam.

Analüüsi tulemustele toetudes leiab töö autor, et Saaremaad külastavate turistile (nii sise-kui ka väliturist) on antud teenus üsnagi puudulik. Praktiliselt on võimalus minimaalne külastada erinevaid vaatamisväärsusi ühel päeval. Sellest saab jällegi järeldada, et teenuse koordineerijad peaksid rohkem teadma tarbijagruppide ootusi ja vajadusi ning kindlasti tuleks mõelda, kuidas muuta ühistransporditeenus tarbijale atraktiivsemaks.

2.2.2. Teenusepakkujate seisukohad

Saare maakonnas teenindavad kohalikke maakonnasiseseid liine kaks bussiettevõtet: Gobus Saaremaa ja Harjumaa Liinid Saaremaa osakond. Vedajatele saadetud 20 ankeedist tuli täidetuna tagasi 16 tk, mida võib lugeda heaks tulemuseks. Vedajate küsitlus sisaldas kaheksat küsimust teenuse kohta, sealhulgas ka arvamust tasuta transpordist, üheksas oli avatud küsimus, kus sooviti teada saada vastaja arvamust ühistranspordi tuleviku kohta ja viimased kolm küsimust olid vastaja vanuse, staatuse ja

elukoha kohta. Tabelis 5 on ära toodud vedajatest vastanute üldandmed (elukoht, vastanute arv, vanus ja staatus), vastajate hulgas olid nii bussijuhid kui ka mõned bussiettevõttes töötavad ametnikud (dispetšerid).

Vedajal kui teenusepakkujal on väga oluline roll tarbijarahulolu kujundamisel, sest rahulolu tekib eelnevate ootuste ja kogetud teenuse võrdlemisel, ehk kas ootused leidsid kinnitust või mitte. Vedajate poolt on rahulolu tekitamise teguriteks: kaasaegsed transpordivahendid, nõuetekohane piletimüügisüsteem, kliendisõbralikud teenindajad ja liinigraafiku kellaaegadest kinnipidamine.

Tabel 5. Vedajate üldandmed.

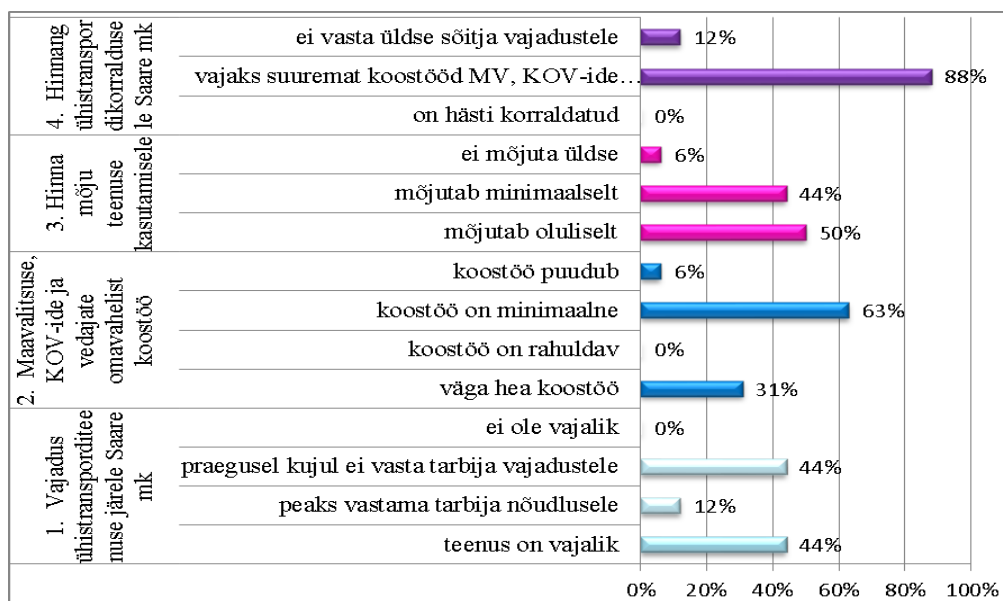
Vastanute elukoht	Arv	Vanus	Sotsiaalne kuuluvus
Kuressaare linn	8	26-35 (1), 36-55 (7)	ametnik (2), bussijuht (6)
Kaarma vald	3	36-55 (3)	bussijuht (3)
Kihelkonna vald	1	56-65 (1)	bussijuht (1)
Kärla vald			
Laimjala vald			
Leisi vald			
Lümanda vald			
Muhu vald			
Mustjala vald			
Orissaare vald	3	36-55 (1), 56-65 (2)	bussijuht (3)
Pihlta vald	1	36-55 (1)	ametnik (1)
Põide vald			
Salme vald			
Torgu vald			
Valjala vald			
Kokku:	16		

Allikas: (autori koostatud).

Esimese küsimusega, mis vedajatele esitati sooviti teada saada, kui oluliseks nad peavad vajadust ühistranspordi järele Saare maakonnas (vt ka joonist 14 lk 49). Peaaegu pooled vastanutest arvas, et teenus on vajalik, mõningate vastanute arvates, peaks teenus rohkem vastama tarbija vajadustele ja pisut alla poolte vastanutest leidis aga, et teenus ei vasta üldse tarbija vajadustele. Selline tulemus näitab antud valdkonnas probleemi, mille saab kokku võtta ühe vastanu sõnadega, et otsuseid teevad ju need, kes ise ühistransporti ei kasuta.

Järgmise küsimusega uuriti, milline on maavalitsuse, KOV-ide ja vedajata omavaheline koostöö. Maavalitsus on püstitanud seisukoha, et kohalikud omavalitsused tuleb kaasata

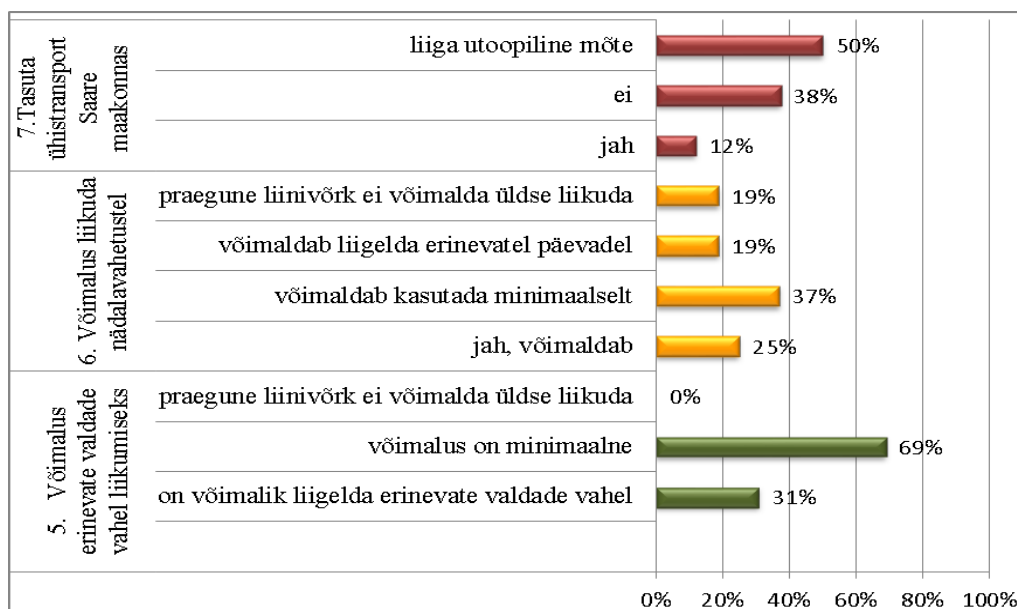
omavalitsuste piires toimuvate liinide käigus hoidmisse. Maavalitsus ja kohalikud omavalitsused on võrdväärseid partnereid ühistranspordi korraldamisel. Samuti tuleb toetada ka vedajaid liinidel, kus piletitulu ei kata liinil opereerimise kulusid, kuid nõudlus eeldab veoteenuse pakkumise. Käesolevast uuringust selgus, et 31%-i vastanute arvates on koostöö hea, 63% leidis koostöö olevat minimaalse ja 6%-i arvates pole üldse mingit koostööd. Hinnang ühistranspordi korraldamise kohta, tõi välja erinevaid arvamusi, enamuse arvates vajaks korraldamine suuremat koostööd koordineerijate ja vedajate vahel ja mõnede arvates aga korraldus ei vasta üldse tarbija vajadustele. See tulemus viitab juba asjaolule, millest tekib tarbija rahulolematust, sest ühistranspordi edukaks toimimiseks on vaja koostööd teha nii erinevatel kohalikel omavalitsustel kui ka riigiasutustel kui ka teenusepakkujatest vedajatel. Hästitoimiv ja rahulolu tekitav ühistransport saab eksisteerida ainult läbi erinevate instantside tiheda ja tulemusriikka koostöö.



Joonis 14. Vedajate arvamus (autori koostatud).

Veel uuriti vedajate käest arvamust teenuse hinna kohta (vt ka joonis 14). Pooled vastanutest arvasid, et hinnal on väga oluline osa teenuse tarbimisel, peaaegu pooled leidsid, et hind mõjutab minimaalselt ja üksikute vastajate arvates ei mõjuta hind üldse tarbimist. Bussipeatuste paigutusega olid nii nagu majutajad ka vedajad üldiselt rahul, pooled vastajatest leidsid, et vastab tarbija vajadustele ja teine osa, et vastab minimaalselt vajadustele ja paari vastanu arvates on mittevastav peatuste paigutus.

Küsitluse viies küsimus puudutas liikumist erinevate valdade vahel (vt joonist 15). Vähemus vastanutest arvas, et on võimalik liigelda erinevate valdade vahel, samas aga enamus vastajaid leidis võimaluse olevat minimaalse. Järgmine küsimus puudutas liikumisvõimalust nädalavahetustel. Ainult veerandik vastajatest arvas, et saab liikuda, alla poolte arvates on võimalus minimaalne, ja mõningad vastanud leidsid, et võimalus liikumiseks on erinevatel päevadel ja oli ka arvamusi, et praegune liinivõrk ei võimalda üldse liikuda nädalavahetustel. Nädalavahetuste bussiliiklus on ka vedajate meelest kõige problemaatilisem teema. Tasuta bussiliiklusega olid nõus mõningad vastanutest, samas alla poolte ei usu sellesse ja pooled vastanutest leidsid, et see on liiga utoopiline seisukoht (vt ka joonist 15).



Joonis 15. Vedajate arvamused (autori koostatud).

Avatud küsimusega ühistranspordi tuleviku suhtes, leidsid vastajad, et mida vähem bussiliine, seda tühjemaks külad jäävad ja samas maakonna elanike arv pidevalt ka väheneb ning seda esmajoonel maapiirkondade arvelt, seega kärbitakse bussiliine veelgi. Veel arvati, et ühistranspordi üle otsustavad need ametnikud, kes ise tegelikult bussiga ei sõida. Oli ka optimistlikumaid vastajaid, kes on kindlad, et bussiliiklus muutub stabiilsemaks ja tarbijasõbralikumaks. Vedajate vastuseid analüüsid autor, et teenuse pakkujad ootaksid tõhusamat koostööd nii kohalikest omavalitsustest kui ka maavalitsuselt, sest vedajatel on ju piisavalt adekvaatne ja täpne ülevaade igapäevasest ühistransporditeenusest ja antud valdkonna probleemidest.

2.2.3. Vallavanemate arvamused

Saare maakonnas on 16 kohalikku omavalitsusüksust (15 valda + Kuressaare linn), uuringust jäid välja Ruhnu vallavanem ja Kuressaare linnapea. Ülejäänud omavalitsusjuhtidele saadeti viiest küsimusest koosnev ankeet, tegemist oli avatud vastustega, kus sooviti vallavanemate seisukohti, mis puudutasid koostööd maavalitsuse ja vedajatega, omavalitsuste osalemist ühistranspordi korraldamisel, arvamust tasuta bussiliiklusest, hinnangut praegusele teenusele ja nägemust ühistranspordi tulevikule. Vallavanematele saadeti 14 elektroonilist ankeeti, millest tagasi tuli täidetuna ainult 4 tk ehk 29%. Selline vastanute protsent näitab töö autori arvates, et vallavanemate jaoks ei ole ühistranspordiga seotud probleemid väga päevakohased.

Ühistranspordiseaduse §5 sätestab, et omavalitsusorgan oma haldusterritooriumil suunab ja koordineerib ühistranspordi arengut ning töötab välja ja viib ellu asjaomaseid arengukavasid, mida rahastatakse omavalitsusüksuse eelarvest, riigieelarvest ning ettevõtjate sihteraldistest. Selle seadusega on pandud omavalitsusorganitele oluline vastutus ühistranspordi korraldamise suhtes.

Ankeedi esimene küsimusega sooviti hinnangut praegusele ühistransporditeenuse korraldamisele Saare maakonnas. Vallavanema A arvates on olemasolevate rahaliste võimaluste piires leitud suhteliselt hea lahendus. Samas paistab süsteemist läbi krooniline rahanappus ning teistpidi on probleemiks kütusehindade pidev tõus. Vallavanema B arvates on omavalitsus suutnud paika saada enamiku tarbija vajadusi arvestava sisevõrgu. Kolmas vallavanem leidis, et piiratud ressursse arvestades on olemasolev liinivõrk rahuldav. Neljanda vastanud vallavanem arvates on ühistranspordi olulisus aastatega vähenenud, kuna kasutajaid on jäänud vähemaks ja oma osa on ka autode hulga suurenemisel ja kui on üksikud sõitjasoovijad, siis bussiliini käigushoidmine muutub küsitavaks. Teine küsimus puudutas kui oluliseks peavad omavalitsused oma kaasamist ühistranspordi korraldamisse. Selles küsimuses olid kõik vastanud vallavanemad ühisel seisukohal leides, et omavalitsuse kaasamine on oluline, kuna vald omab ülevaadet vallarahva liikumisharjumustest ja vajadustest.

Ka omavalitsusjuhtidel oli küsimus koostööst nende, maavalitsuse ja vedajatega. Erinevalt vedajatest, kes arvasid, et koostöö on üsnagi minimaalne, olid vallajuhid

optimistlikud, pakkudes koostööd heaks, et üldjuhul valla motiveeritud ettepanekuid arvestatakse. Ka tagasiside on olemas, igakuiselt saadakse infot liinide täituvuse kohta. Vallavanemate positiivsust ei jaga kahjuks tavatarbijad, kelle arvates peaksid omavalitsused rohkem teadma sihtrühmade vajadusi ühistranspordile. Ühe teenuse kasutaja arvates laekuvad küll tööliste maksud valdadesse aga omavalitsustes on prioriteediks õpilaste ja pensionäride liikumisvajadused.

Järgmine küsimus puudutas tasuta transporti Saare maakonnas. Saare Maavalitsuse analüüsi kohaselt saaks tasuta ühistranspordi kehtestada ühiselt kohalikud omavalitsused, makstes kinni piletitulu osa ühistranspordi kuludest. Kulud jagatakse vastavalt elanike arvule ning arvutuste järgi suureneksid omavalitsuste kulud ainult 1% võrra, vaata tabelit 6, kus on väljatoodud valdade kaupa võrdlused.

Tabel 6. Tasuta ühistranspordi kulu 2012.a.näitel.

KOV	Elanikke	Osakaal %	maksumus €/a
Kuressaare	14450	40,87	173 291
Kaarma	4645	13,14	55 706
Kihelkonna	792	2,24	9 498
Kärla	1651	4,67	19 800
Laimjala	743	2,1	8 911
Leisi	2116	5,99	25 376
Lümanda	868	2,46	10 410
Muhu	1918	5,42	23 002
Mustjala	732	2,07	8 779
Orissaare	1965	5,56	23 566
Pihlta	1422	4,02	17 054
Pöide	922	2,61	11 057
Ruhnu	136	0,38	1 631
Salme	1269	3,59	15 219
Torgu	339	0,96	4 066
Valjala	1387	3,92	16 634
Kokku:	35355	100	424 000

Allikas: (Saare Maavalitsus).

Aluseks on võetud 2012.a. andmed, tabelis tuuakse välja omavalitsuse elanike arv ja laekunud piletitulu osakaal. KOV-ide juhid leidsid seda, et tasuta see transport ei oleks, sest tegelikkuses maksaksid selle kaudselt ikkagi kinni tarbijad, sealhulgas ka need, kes teenust ei tarbigi. Praegu tasuvad omavalitsused oma valla õpilaste sõidud ja Kuressaare linn oma linna pensionäride sõidud, seega suureneksid kulutused reaalselt ainult 1%

võrra. Omavalitsusjuhid ei usu, et tasuta transport maakonda elanikud tagas tooks, vähemalt mitte sel määral, et KOV-id saaksid lisanduva tulumaksurahaga katta ühistranspordi kulusid. Vallavanemad leidsid samas, et esmalt tuleks Saaremaa üheks suureks või kolmeks väiksemaks omavalitsusüksuseks liita ja alles pärast seda võiks hakata arendama tasuta ühistransporditeenuse mõtet.

Viimane küsimus puudutas ühistranspordi tulevikku. Selles osas leiti, et kui arvestada Kuressaaret kui tõmbekeskust, siis on Saaremaal ühistranspordi tulevik kindel. Kui liita siia juurde ka tasuta ühistransport, siis kasutajate arv tõuseks kordades. Täna sel päeval käiakse Ida-Saaremaalt Kuressaarde tööl komplekteeritud automeeskondadega. Tasuta ühistranspordi korral kasutaksid kõik need inimesed võib-olla ühistransporti. Oldi ka seisukohal, et tuleks kaaluda hõredama asustusega piirkondades bussiliini käigushoidmise asemel taksoteenuse pakkumist. Oluline on ka ökonoomsus, mis eeldab väiksemate busside kasutamist.

Ühe tavatarbija arvates peaksid vallad ja maavalitsus tegema tugevamat koostööd, et maal inimesed saaksid ikka liikuda nii vallakeskustesse kui linna. Analüüsi tulemustest lähtus või välja tuua et kui omavalitsusüksus teab oma piirkonna elanike liikumisharjumusi ja vastavalt sellele teeb ka ettepanekuid liinigraafiku koostamiseks, on üldjoontes ka tavatarbijad rahul teenusega. Kui aga otsuseid teevad need, kes ise ühistransporti ei kasuta ja ei oma ka tõepärast informatsiooni probleemi olemusest, siis kaasneb sellega ka tarbija rahulolematuse teenuse suhtes.

2.2.4. Maavalitsuse spetsialisti hinnang ühistranspordile

Ühistranspordiseaduses on sätestatud, et maavalitsus korraldab elanike liikumisvajaduse uuringuid, selgitamaks välja nõudluse ühistransporditeenuse järele ja koordineerib maakondlikku bussiliiklust. Maavalitsuse spetsialisti arvates on saarlaste negatiivsed hoiakud ühistranspordi olukorra suhtes arusaadavad, kuna liinivõrku on oluliselt vähendatud ja enamuses maapiirkondades on ühistranspordi kättesaadavus vähenenud. Kuna liine on jäänud kolmandiku võrra vähemaks, on ennatlik loota elanike rahulolule antud teenusega. Kui mingis piirkonnas on sõitjateks 4-5 pensionäri, kellel vaja korra nädalas linnas poes või arstil käia, siis ei ole vaja igal hommikul ja õhtul bussi käigus hoida, vaid buss sõidab ühel-kahel päeval nädalas.

Samas väheneb maakonna elanike arv pidevalt ning seda esmajoones maapiirkondade arvelt. Rahalised võimalused on väga piiratud ja viimastel aastatel on raha jätkunud ainult hetkel käigus olevate liinide jaoks. Spetsialisti arvates kui soovitakse kuskil uus liin avada, tuleb mõni liin sulgeda ja enamasti saab otsustavaks ühistranspordikasutajate hulk. On ka nn sotsiaalsed liinid, mida peab suutma säilitada, seal on vähe kasutajaid, kuid on selle piirkonna elanikele ainsaks liikumise vahendiks. Neid on suudetud säilitada.

Saare maakonna ühistranspordi kasutajate statistika näitab majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumile ja maanteeametile, et 2012.a. moodustas piletitulu maakonnaliinide kilomeetrihinnast 26% ning riiklik toetus 74%. Sellist riikliku toetuse osakaalu peetakse liiga suureks. Rahuldavaks loetakse, et riiklik toetus moodustab 60% kilomeetri hinnast ja piletitulu 40%. Olukorda parandaks pileti hinnatõus ja vähemtasuvate liinide sulgemine või ühistranspordikasutajate hulga märgatav suurenemine. Töö autori arvates pole see aga hinnatõus lahendus, sest antud uuringust selgus, et hetkel on 30% teenusekasutajad üldiselt rahul hinnaga ja 38% peaaegu rahul. Kui aga sulgeda sotsiaalsed liinid, jääb teenusekasutajaid veelgi vähemaks.

Maavalitsuse spetsialist arvates oleks tasuta ühistransport Saare maakonnas mõeldav läbi kohalike omavalitsuste, Saaremaa KOV-ide eelarve oli 2012.a kokku 30 miljonit € ja keskmiselt suureneksidki kulud 1% võrra. Lisaks jääksid tasuta ühistranspordi puhul ära piletimüügi ja kontrollimise kulud.

2.3. Järeldused ja ettepanekud

Järgnevalt kirjutab diplomiõo autor järeldustest, mis tulenevad läbiviidud uuringust ja lähtuvad ankeetküsitlusest ning teeb omapoolsed ettepanekud ühistranspordikorralduse tarbijasõbralikumaks muutmiseks. Lõputöö teoreetilisest osast selgus, et tarbijarahulolu on seotud küsimusega, kuidas tarbija tunneb ennast pärast teenuse tarbimist. Kui teenuse ei vasta ootustele, siis on tarbija rahulolematu; kui aga vastab ootustele või isegi ületab ootusi, siis tarbija on rahulolev ja meeldivalt üllatunud. Teenuse hea kvaliteet on rahulolu eelkäija ja kvaliteedi parandamine viib otseselt suuremale tarbijarahulolule ja vastupidi, rahulolu on see, mida klient mõttes tahab saada või mida ta kujutab ette selle oleva. Kvaliteetne teenus on aga rahulolu säilitamise eesmärk ja vahend. Rahulolu

teadasaamiseks korraldatakse erinevaid uuringuid, teoreetilise materjali kaasabil leiti sobilik uurimismeetod ja viidi läbi ankeetküsitlus, mis oli nii paberkandjal kui ka elektroonilise variandina. Kasutati ka eksperthinnangut. Uurimuse eesmärgiks oli teada saada, milline on tarbija-, ja huvigruppide rahulolu ühistransporditeenusega Saare maakonnas. Ülevaatlikuma tulemuse saamiseks jaotati sihtrühm alagruppideks tööline ja ettevõtja; pensionär ja töötu; õpilane ja üliõpilane ning turismitalupidajad. Huvigrupid jagunesid vedajad; vallavanemad ja maavalitsuse spetsialist.

Positiivsete järeldustena võib rahulolu-uuringust välja tuua:

- enamuse vastanud pensionäride jaoks on see väga oluline teenus liikumiseks elukoha ja tömbekeskuste vahel;
- kogu vastanutest on enamus rahul bussipeatuste paigutuse ja otstarbekusega;
- üle poolte vastanutest on rahul ka teenuse hinnaga;
- pisut üle poolte vastanutest ootab tasuta ühistransporti;
- alla poolte vastanud õpilastest kasutab teenust igapäevaselt;
- teeninduse kvaliteedi kriteeriumid on üldjoontes täidetud;
- teenuse kvaliteediga on rahul enamus vastanud majutajatest;
- enamus vastanud vedajatest on arvamusel, et ühistransporditeenus on väga vajalik;
- omavalitsusjuhtide arvates on olemasolevate rahaliste võimaluste piires leitud suhteliselt hea lahendus;
- omavalitsuse kaasamist peavad vallavanemad samuti väga oluliseks, kuna vald omab ülevaadet vallarahva liikumisharjumustest ja vajadustest;
- maavalitsuse spetsialisti arvates on oluline, et suudetakse käigus hoida nn sotsiaalsed liinid, kust saadav piletitulu on minimaalne.

Nendest tulemustest võib järeldada, et rahul on antud teenusega ainult pensionärid ja õpilased, optimistlikud on ka ühistranspordi koordineerijad, nii vallavanemad kui maavalitsuse spetsialist. Kohalikele omavalitsustele on pandud ülesandeks korraldada oma valla õpilaste transport, see süsteem toimib väga edukalt näitab uuring. Tuginedes erinevatele erialasele materjalile ja antud uurimuse tulemustele, võib väita, et kliendirahulolu on kliendi ootuste ja tegeliku kogemuse võrdluse tulemust tarbimise ajal

ja tarbimisjärgselt, mida väiksem on tarbija ootuste ja kogetu vahe, seda suuremat rahulolu see talle tekitab.

Negatiivsete järeldustena toob autor välja, et:

- ainult 15% kogu vastanutest oli rahul teenusega;
- teenus on sobilik kasutamiseks ainult pensionäridele ja õpilastele;
- töönimesele mittesobilik liinigraafik;
- ainult 5% vastanud töölistest oli rahul teenusega;
- teenust saab minimaalselt kasutada liikumiseks erinevate valdade vahel;
- teenust saab minimaalselt kasutada nädalavahetustel liikumiseks;
- teenus ei võimalda turistil ühel päeval tutvuda erinevate turismipaikadega;
- vallad ei oma tegelikku ülevaadet tarbija vajadustest;
- vallad peaksid ka oma maksumaksjatele võimaldama kasutada ühistransporti;
- vedajate arvates on koostöö teenuse koordineerijatega nõrk;
- koostöö peaks toimima kõikidel tasanditel (vedajad, KOV-id ja maavalitsus).

Käesoleval hetkel komplekteerivad samast piirkonnast tööle tulijad sõiduseltskonna, sest see on odavam variant, kui eraldi bussipilet osta. Kui ühistransporditeenust ei muudeta atraktiivsemaks ja mugavamaks tarbijale, suureneb isiklike sõiduautode kasutamise osakaal veelgi, hakates ka keskkonda kindlast tulevikus ohustama.

Lähtuvalt nendest järeldustest ja teadmisest, et riigipoolset toetust ei suurendata, vaid pigem vähendatakse ühistranspordile, on töö autoril mõningad ettepanekud teenuse tarbijasõbralikumaks muutmiseks:

- KOV-idel tuleks põhjalikumalt uurida, kuidas tulla toime piiratud ressursside tingimustes oma piirkonna elanike liikumisvajaduste korraldamisega, eriti just tööliste seisukohast lähtuvalt;
- KOV-idel tuleks leida võimalus omavahel siduda bussigraafiku kellaajad ametiasustuste lahtioleku kellaegadega;
- KOV-idel teha rohkem omavahel koostööd, et parandada bussiliiklust erinevate valdade vahel liikumiseks;

- KOV-idel ja maavalitsustel tulek teha tihedamat ja tulemusterikkamat koostööd vedajatega;
- maavalitsusel tuleks leida võimalus nädalavahetuste liinigraafikut muuta selliseks, et tarbija saaksid sõita maapiirkondadest Kuressaarde, hommikul maalt linna ja päeval tagasi linnast maale;
- võrdluseks kasutada enne liinigraafiku muudatust olnud sõiduplaane;
- maavalitsusel tuleks otsida võimalusi ühistranspordi atraktiivsemaks muutmiseks (tasuta transport);
- suvehooajal kui ei ole õpilasliine, korrigeerida liinigraafikut sobilikumaks, et Saare maakonna külastajal oleks parem võimalus turismiobjektidega tutvumiseks (ka aastaid tagasi oli kooliajagraafik ja suvine graafik);
- koordineerijatel leida lahendus ühe piirkonna probleemile, kuidas saaksid inimesed kasutada ühistransporti õhtul tagasi linna tulemiseks (buss sõidab tagasi Kuressaarde aga ei tohi reisijaid peale võtta).

Kokkuvõtlikult võib tõdeda, et Saare maakonna ühistransport ei vasta üldjuhul tavatarbija vajadustele, sellest ka rahulolematuse antud teenusega. Reaalsus on see, et kes juba on loobunud ühistranspordist, seda on väga raske uuesti tagasi tuua teenust tarbima.

KOKKUVÕTE

Tarbijarahulolu saavutatakse kvaliteetse ja tarbija vajadusi arvestava teenuse pakkumisega. Rahulolu mõjutavad konkreetsel hetkel olulised tegurid: aeg, teenuse kvaliteet ja teenuse hind, kui tarbijale sobivad kõik komponendid, siis on ta rahul teenusega, mis omakorda tagabki rahulolu. Ka teeninduskvaliteedile annab hinnangu tarbija, mitte teenuse koordineerija ega teenuse pakkuja, kvaliteeti tajub tarbija teenust tarbides, võrreldes omavahel oodatud ja reaalselt saadud teenust. Esmaseks oluliseks aspektiks on, et pakutavate teenuste kvaliteet peab vastama sihtrühmade ootustele ja vajadustele. See omakorda eeldab, et teenuse pakkujad peavad teadma neid ootusi. Teine oluline aspekt on, et teenuse koordineerija ei pea teenust parendades tegelema ainult tarbija nõudmiste tehnilise kvaliteediga (busside kaasaegsus, busside mahtuvus), vaid kindlasti tuleb piisavalt tähelepanu osutada ka funktsionaalsele kvaliteedile (liikluskorralduse paindlikkus, liinigraafiku sobilikkus, bussipeatuste otstarbekus).

Teenusega käib alati kaasas teenindamine, mida kujundavad juba konkreetsed teenusepakkujad (antud töös vedajad), kui teenindus on parem kui tarbija ootas, kaasneb sellega meeldiv üllatusmoment ja rahulolu teenusega, kui aga tase oli oodatust halvem, tekitab see tarbijas rahulolematuse ja kui see on pikaajaline ning pidev protsess, võib see viia ka teenusest loobumiseni. Seostades töö autori arvamusi teoreetikute seisukohtade saab tõdeda, et teenus on kokkuvõtlikult kui protsess, mis toetub kliendi kogemustele ja ootustele, olles samal ajal subjektiivne ning mida iseloomustab tootmise ja tarbimise üheaegsus ja kõikuv nõudlus ning hinnangud sellele tehakse alati võrdluse teel.

Ühistransporditeenus on oma olemuselt üks eluliselt vajalik teenuseliik, mis peab tagama kõikidele inimestele liikumisvõimaluse olgu need siis õpilased, pensionärid, piiratud liikumisvõimega inimesed, tööealised, kellel pole autojuhilube või inimesed, kes ei oma isiklikku sõiduvahendit. Antud teenus peab olema kättesaadav kõigile,

jõudmaks tööle, kooli või tömbekeskustesse erinevatele toimingutele. Üldjuhul peab riik kindlustama selle teenuse rahuldava toimimise, toetades ühistransporti omapoolse dotatsiooniga, hõreasustuse tingimustes paraku ei kata piletitulu enam ära liini toimimist, mis ongi viinud selleni, et liinivõrku vähendatakse ja püütakse hoida käigus minimaalne arv reise. 2008.a. läbiviidud uuringu tulemusena kahanes liinivõrk kolmandiku võrra, 33 liini asemel hakkas reisijaid teenindama 18 bussiliini ning 169 reisi asemel 100 reisi. Selline piiratud ressursidega pakutav teenus on tekitanud hulga erinevaid arvamusi ja probleeme tarbijate seas.

Lõputöö eesmärgist lähtuvalt selgitati antud uurimusega välja, kas tavatarbijad, kohalike omavalitsuste juhid ja vedajad on rahul ühistransporditeenusega Saare maakonnas. Rahulolu hindamisemeetodid on erinevad ja iga uurija kasutab olenevalt püstitatud teemast või probleemist selle väljatoomiseks endale sobilikku meetodit. Antud uurimuses kasutati andmete kogumiseks ankeetküsitlust, mis edastati nii paberkandjal kui ka elektroonilise variandina. Edastati 240 ankeeti ja täidetuna tagastati 204.

Uuringu tulemustest selgus, et ainult 15% tavatarbijatest on rahul praeguse bussiliiklusega, kõige olulisemaks pidasid antud teenust Saare maakonnas pensionärid ja õpilased, kõige vähem sobib praegune liinigraafik kasutamiseks tööinimestele. Majutajate arvates võimaldab teenus minimaalselt Saaremaa külastajal tutvuda maakonna vaatamisväärsustega, uuringust selgus ka, et vedajad ootavad suuremat koostööd koordineerijatega ja omavalitsusjuhid ning maavalitsuse spetsialisti arvates toimib antud piiratud ressursidega piisavalt rahuldav liinigraafik. Kõige suurem rahulolematuse ilmnemine nädalavahetuste bussiliiklusega, probleemne on ka erinevate valdade vahel liikumine. Lõputöö autor tegi uurimusest hulga järeldusi ja nendele toetudes koostas ka mõningad ettepanekud koordineerijatele teenuse tarbijasõbralikumaks muutmiseks.

Lähtuvalt uuringutulemustest võib tõdeda, et Saare maakonna ühistransport ei vasta tarbija vajadustele ja ootustele. Kindlasti peaks efektiivsem olema vedajate ja koordineerijate vaheline koostöö. Reaalsus on see, et kui riiklikud instantsid ei leia lahendust, kuidas toimiks piiratud ressurside tingimustes efektiivne ühistranspordikorraldus, on maapiirkondade tulevik teenusest lähtuvalt vägagi problemaatiline.

VIIDATUD ALLIKAD

- 1) **Aedma, K.** 2005. TeenindusKäsiraamat. Tallinn: Äripäeva kirjastus.
- 2) **Alliksaar, T.** 2012. Klientide rahulolu uuring OÜ Vilmix näitel. Majandus- ja sotsiaalinstituut. (Bakalaureusetöö).[<http://www.hdl.handle.net/10492/543>]. 12.01.2013.
- 3) ARTS, 2002. Rural Transport Handbook. ARTS project. The fifth frame program, EU. [<http://www.rural-transport.net>]. 13.12.2012.]
- 4) **Brady, M., Cronin, J.J** 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach –Journal of Marketing, vol 65, July, pp 34-49.
- 5) **Cook, S.** 2004. Measuring Customer Service Effectiveness. Aldershot: Cower Publishing Limited. 160 p.
- 6) Eesti Regionaalarengu strateegia 2005-2015. [<https://www.siseministeerium.ee/>]. 11.01.2012.
- 7) Eesti Uuringukeskus. Kliendi rahulolu-uuring. [<http://www.uuringukeskus.ee/uuringusuunad>]. 18.02.2013.
- 8) **Einasto, O.** 2005. Teenuse kvaliteedi monitooring teadusraamatukogu kasutaja tolerantustsoonis kui teenuse arendamise lähtepunkt. Tartu Ülikooli (Magistritöö).
- 9) **Gerson, R.** 1996. Great customer service for your small business. Crisp Publications. 203p.
- 10) **Giese, J.L., Cote, J.A.** 2000. Defining Consumer Satisfaction. Academy of Marketing Science Review. 255 p.
- 11) **Gustafsson, A., Johanson, M.D.** 2004. Determining Attribute Importance in a Service Satisfaction Model. Journal of Service Research. 124-141p.
- 12) **Griffits, A.** 2006. One Hundred and One Ways to Boost Your Business. Australia: McPherson's Printing Group, 241p.

- 13) **Grönhaldt, L., Martensen, A., Kristensen, K.** 2000. The relationship between customer satisfaction and loyalty: cross-industry differences. – Total Quality Management. Vol 11, Nos. 4/5&6, pp 509-514.
- 14) **Grönroos, C.** 1990. Service Management and Marketing. Managing the moments of truth in service competition. Toronto: Lexington Books.
- 15) **Hirsjärvi, S., Remes P., Sajavaara P.** 2005. Uuri ja kirjuta. Tallinn: Medicina. 412 lk.
- 16) **Kaplan, R.S., Norton, D.P.** 1996. Translating strategy into action: The Balanced Scorecard. Boston Harvard business School Press, 323p.
- 17) **Kotler, P.** 2002. Kotleri turundus. Kuidas luua, võita ja valitseda turgusid. Kirjastus Pegasus. 236 lk.
- 18) **Kurisoo, T.** 2013. Ausalt ühistranspordist. Miks saarlased rahul pole. SH 25.01.2013.
- 19) **Kuusik, A.** 2005. Kliendi lojaalsus ja seda mõjutavad tegurid AS Elioni Ettevõtte näitel. Tartu Ülikool. (Magistritöö).
- 20) **Kuusik, A., Virk, K., Aarna, K., Sepp, L., Seppo, M., Mehine, T., Printshal, I.** 2010. Teadlik turundus. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. 342 lk.
- 21) **Laws, E.** 2004. Improving tourism and hospitality services. Cambridge, England CABI Publishing. 201p.
- 22) **McDaniel ja Gates** 2001. Marketing Research: Tools & Techniques. Oxford University Press, 531 p.
- 23) **Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.** 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. – Journal of Marketing, vol 49, Fall, pp.41-50.
- 24) **Patton, M.Q.** 2002. **Qualitative research & evaluation methods.** Thousand Oaks [etc.]: Sage, 685 p.
- 25) **Perens, A.** 1998. Teenuste marketing. Tallinn: Külim. 168 lk.
- 26) Public Transport International 2010. „UITP celebrates 125 years and looks to the future“.- Public Transport International (*PTI*) magazine nr 6. 12. 12.2012.
- 27) Regionaalarengu strateegia 2005-2015.
[<http://valitsus.ee/et/valitsus/arengukavad/kodanike-riik/Eesti-regionaalarengu-strateegia-2005-2015>]. 12.01.2013.
- 28) **Rekkor, S.** 2006. Turundus, Majutamine ja Toitlustamine. Tallinn: Ilo, 176 lk.

- 29) Saaremaa ühistranspordi uuring. 2008. Aruanne
[<http://saare.maavalitsus.ee/et/saaremaa-uhistranspordi-uuring>]. 12.02.2013.
- 30) SaarPoll OÜ. 2012.a. Uuring. „Elanike rahulolu kohalike avalike teenustega“. [<http://www.saarpoll.ee/index.php?lang=est&m1=15>]. 01.04.2013.
- 31) Saare maakonna bussiliiniveo avaliku teenindamise leping nr 3.3/33-116.
[<https://saare.maavalitsus.ee/documents/906995/1958748/Saare+maakonna+I+liinigrupi+bussiliiniveo+avaliku+teenindamise+leping.pdf>]. 04.04.2013..
- 32) **Storbacka, K., Lehtinen, J.** 1997. Kas klientsuse reeglid või tants kliendi pilli järgi. Tallinn: Aspectum OÜ ja WSOY. 178 lk.
- 33) Tartu transpordiuuring 2009.
[http://tartu.maavalitsus.ee/documents/731238/988891/tartumaa_uhistranspordi_liini_vorgu_analuus.pdf]. 29.04.2013.
- 34) **Teder, J., Varendi, M.** 2008. Mis toimub ettevõttes? Ettevõtte hindamine ja arendamine. Õppematerjal. SA Innove. Tallinn: OÜ Infotrükk.
- 35) Teede- ja sideministri määrus nr 41, §12 - Riigi Teataja I osa, 2000, nr 10 art 58.
- 36) Transpordi arengukava 2006-2013. - Riigi Teataja I osa, 2007, nr 11 art 54.
- 37) **Tooman, H.** 2003. Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad. Tallinn: TPt Kirjastus. 368 lk.
- 38) **Vavra, T.G.** 2000. Customer Satisfaction Measurement Simplified, A Step-by-Step Guide for ISO 9001:2000 Certification. Milwaukee: Quality Press 307p.
- 39) Valga ühistranspordiuuring 2011.a.
[https://valga.maavalitsus.ee/et/c/document_library/get_file?]. 31.03.2013.
- 40) **Vihalem, A.** 2008. Turundusuuringute alused. Tallinn: Külim. 152 lk.
- 41) **Villem, M.** 2008. Euroopa transpordipoliitika aastani 2010: Aeg otsustamiseks. ValgeRaamat.[<http://www.mereblog.com/files/Tarmo%20Ots%20%20Valge%20raamat.pdf>]. 25.01.2013.
- 42) **Zeithalm, V.A., Bitner, M.J.** 2003. Services Marketing: Interacting Customer Focus Across the Firm. Second edition. Boston Irwin McCraw-Hill Companies. 620 p.
- 43) What is SERVQUAL? [<http://www.scribd.com/doc/54111013/What-is-Servqual>]. 12.12.2012.
- 44) Ühistranspordiseadus §2, §3, §4, §5. Riigi Teataja I osa, 2003.

Lisad

Lisa 1. Grönroosi teenuse tajutav kvaliteet.

Tabel 1. Teenuse tajutav kvaliteet.

Mõjutegurid	Kirjeldused
1. Usaldusväarsus	Teenindatakse õigesti esimesel korral, täpsus ja kordarvepidamises, teenus teostatakse määratud ajal.
2. Reageerimisvõimelisus	Töötajate valmisolek paremaks teeninduseks ajast sõltumatu teenindus, vigadeparandamine kohe, klientidele kiirelt tagasi helistamine, kiire teenindus.
3. Kompetentsus	Vajalike oskuste, teadmiste omandamine, kontaktisikute ja toetava personali oskused.
4. Kättesaadavus	Kerge ligipääsetavus, teenindus on kergesti kättesaadav telefoni teel, ooteaegu ei ole, sobivad lahtiolekuajad, mugav asukoht.
5. Viisakus, vastutulelikkus	Sisaldab personali sõbralikkust, austust, viisakust ja hoolivust. Töötajate korralik väljanägemine. Klientide varade eest hoolitsemine.
6. Kommunikatsioon	Klientidega suheldakse neile arusaadavas keeles, klientide kuulamine, teenuse selgitamine, selgitamine tasu kohta.
7. Usutavus	Sisaldab usaldusväarsust, uskumist, ausust. Ettevõtte maine ja nimi, töötajate iseloomujooned.
8. Turvalisus	Vabaduseohust, riskist ja kahtlusest. Füüsiline ja finantsiline turvalisus. Konfidentsiaalsus.
9. Klientide mõistmine / tundmine	Kliendi spetsiifiliste vajaduste tundma õppimine, individuaalse tähelepanu jagamine, püsiklientide äratundmine.
10. Konkreetne ja väljanägemine	Teenindaja väljanägemine, tööruumid, töövahendite korrasolek, teeninduse esitus.

Allikas: (Grönroos: 2000:75)

Lisa 2. Küsimustikud tavatarbijale, majutajale, vedajale ja vallavanemale

Hea ühistranspordi kasutaja, käesolev anonüümne küsimustik on koostatud Pärnu kolledži üliõpilase lõputööks vajaliku uuringu läbiviimiseks. Lõputöö teemaks on „Tarbijagruppide rahulolu ühistranspordiga Saare maakonnas“. Teie antav hinnang on väga oluline, et selgitada välja, milline on Teie arvamus sellest teenusest ja seega palun leida 10 minutit küsimustiku täitmiseks. Endale sobiva vastusevariandile tõmmake palun ring ümber. Ette tänades, Marika Anger

Küsimustik (kohalik tarbija)

1. Kuidas olete rahul praeguse bussiliiklusega Saare maakonnas?

- olen rahul
- peaaegu rahul
- ei ole rahul
- praegune liinivõrk ei vasta sõitja vajadustele

2. Kuidas hindate bussipeatuste paigutust Saare maakonnas?

- olen rahul
- peaaegu rahul
- ei ole rahul
- bussipeatuste paigutus ei vasta sõitja vajadustele

3. Kuidas hindate bussipiletite hinda Saare maakonnas?

- olen rahul
- peaaegu rahul
- piletihind võimaldab teenust kasutada minimaalselt
- piletihind on liiga kõrge

4. Kas kasutaksite ühistransporti igapäevaselt?

- jah
- jah kasutaksin, kui liinigraafik sobiks
- kasutan mõned korrad nädalas
- kasutan mõned korrad kuus
- praegune liinivõrk ei võimalda ühistransporti kasutada

5. Kui oluline osa töö / koolis / linnas käimiseks on ühistranspordil Teie jaoks?

- väga oluline osa
- käin iga päev töö / koolis bussiga
- sõidaksin iga päev kui liinigraafik sobiks
- ei ole oluline
- sõidan autoga, ei kasuta ühistransporti

Lisa 2 järg

6. Kus asub Teie töökoht / õppeasutus võrreldes elukohaga?

- samas vallas
- naabervallas
- Kuressaare linnas
- teises maakonnas
- ei käi tööl / koolis

7. Kui mugav on praegust bussiliiklust kasutada erinevate valdade vahel liikumiseks?

- on võimalik liigelda erinevate valdade vahel
- võimalus on minimaalne
- praegune liinivõrk ei võimalda liigelda erinevate valdade vahel

8. Kuidas on Teie arvates korraldatud praegune liinivõrk, et kasutada seda sõitmiseks nädalavahetustel?

- saab kasutada sõitmiseks nädalavahetustel
- saab kasutada minimaalselt
- praegune liinivõrk ei võimalda üldse liigelda nädalavahetustel

9. Kas Teie arvates võiks ühistransport olla tasuta? Jah Ei Liiga utoopiline
seisukoht

10. Missugune on Teie arvates bussiliikluse tulevik Saare maakonnas?
Palun kirjutage mõne lausega, milline on Teie seisukoht.

.....

11. Lõpetuseks

a) Vanus (sobivale grupile tõmmake ring ümber)

12 - 17 18 - 25 26-35 36 - 55 56 – 65 66.....

b) Sotsiaalne kuuluvus (sobivale grupile tõmmake ring ümber)

õpilane üliõpilane ettevõtja tööline töötu pensionär

c) Teie elukoht vald või linn (kirjutage valla või linna nimi)

Aitäh vastamast!

Lisa 2 järg

Hea Saare maakonna turistide majutaja, käesolev anonüümne küsimustik on koostatud Pärnu kolledži üliõpilase lõputööks vajaliku uuringu läbiviimiseks. Lõputöö teemaks on „Tarbijagruppide rahulolu ühistranspordiga Saare maakonnas“. Teie antav hinnang on väga oluline, et selgitada välja, milline on Teie arvamus, kas turistil on maakonna vaatamisväärsustega tutvumiseks võimalik kasutada ühistransporti. Palun leida 10 minutit küsimustiku täitmiseks. Ette tänades, Marika Anger

Küsimustik (majutaja)

1. Kas Teie arvates võimaldab praegune ühistranspordivõrk turistil tutvuda Saare maakonnaga?

- jah võimaldab
- peaaegu võimaldab
- ei võimalda
- praegune liinivõrk ei vasta tarbija vajadustele

2. Kuidas hindate bussipeatuste paigutust ja otstarbekust Saare maakonnas?

- olen rahul
- peaaegu rahul
- ei ole rahul
- bussipeatuste paigutus ei vasta tarbija vajadustele

3. Kas Teie turismitalu külastajad on rahul ühistransporditeenusega Saare maakonnas?

- on pakutava teenusega rahul
- on peaaegu pakutava teenusega rahul
- ei ole pakutava teenusega rahul

4. Kuidas hindate ühistransporditeenuse hinda Saare maakonnas?

- olen rahul
- peaaegu rahul
- piletihind on liiga kõrge

1. Kirjutage mõne lausega, mida arvavad Teie külastajad Saare maakonna ühistranspordist.

2. Lõpetuseks

a) Vanus (sobivale grupile tõmmake ring ümber)

26-35

36-55

56-65

66.....

b) Vastaja sotsiaalne kuuluvus (sobivale grupile tõmmake ring ümber)

õpilane üliõpilane ettevõtja tööline töötu pensionär

c) Vastaja elukoht (kirjutage valla või linna nimi)

Aitäh vastamast!

Lisa 2 järg

Hea ühistransporditeenusepakkuja, käesolev anonüümne küsimustik on koostatud Pärnu kolledži üliõpilase lõputööks vajaliku uuringu läbiviimiseks. Lõputöö teemaks on „Tarbijagruppide rahulolu ühistranspordiga Saare maakonnas“. Teie antav hinnang on väga oluline, et selgitada välja, milline on Teie kui teenuse pakkuja arvamus ühistranspordist ja seega palun leida 10 minutit küsimustiku täitmiseks. Endale sobiva vastusevariandile tõmmake palun ring ümber. Ette tänades, Marika Anger

Küsimustik (vedaja)

1. Kuidas hindate vajadust ühistransporditeenuse järele Saare maakonnas?
 - ühistransporditeenus on vajalik
 - ühistransporditeenus peaks vastama nõudlusele
 - praegusel kujul ei vasta tarbija vajadustele
2. Kuidas Teie arvetes mõjutab hind ühistranspordi kasutamist?
 - mõjutab oluliselt
 - mõjutab minimaalselt
 - ei mõjuta üldse
3. Kuidas hindate maavalitsuse, KOV-ide vedajate koostööd?
 - väga hea koostöö
 - koostöö on rahuldav
 - koostöö on minimaalne
 - koostöö puudub
4. Kuidas hindate bussipeatuste paigutust ja otstarbekust Saare maakonnas?
 - paigutus vastab sõitja vajadustele
 - paigutus ja otstarbekus on rahuldavad
 - bussipeatuste paigutus ei vasta sõitja vajadustele
5. Kui mugav on praegust liinivõrku kasutada erinevate valdade vahel liikumiseks?
 - on võimalik liigelda erinevate valdade vahel
 - võimalus on minimaalne
 - võimaldab liikuda erinevatel päevadel
 - praegune liinivõrk ei võimalda üldse liigelda erinevate valdade vahel
6. Kas praegune liinivõrk võimaldab liikuda nädalavahetustel?
 - saab kasutada sõitmiseks nädalavahetustel
 - saab kasutada minimaalselt
 - praegune liinivõrk ei võimalda üldse liigelda nädalavahetustel
7. Millise hinnangu annate ühistranspordi korraldamisele Saare maakonnas?
 - ühistransport on hästi korraldatud
 - korraldamine vajaks maavalitsuse, KOV-ide ja vedajate vahelist suuremat koostööd
 - praegune ühistranspordikorraldus ei vasta sõitjate vajadustele

Lisa 2 järg

8. Kas Teie arvates võiks ühistransport Saare maakonnas olla tasuta?

Jah Ei Liiga utoopiline seisukoht

9. Missugune on Teie arvates bussiliikluse tulevik Saare maakonnas?

Palun kirjutage mõne lausega, milline on Teie seisukoht.

.....
10. Lõpetuseks

a) Vanus (sobivale grupile tõmmake ring ümber)

26-35 36 - 55 56 – 65 66.....

b) Sotsiaalne kuuluvus

ametnik

bussijuht

Teie elukoht vald või linn (kirjutage valla või linna nimi).

Aitäh vastamast!

Lugupeetud vallavanem, käesolev küsimustik on koostatud Pärnu kolledži üliõpilase lõputööks vajaliku uuringu läbiviimiseks. Lõputöö teemaks on „Tarbijagruppide rahulolu ühistransporditeenusega Saare maakonnas“. Teie antav hinnang on väga oluline, et selgitada välja, milline on Teie kui vallavanema arvamus sellest teenusest ja kuidas on Teie arvates vallaelanikud rahul antud teenusega, palun leidke 15-20 minutit ja kirjutage mõne lausega oma arvamuses antud teema kohta. Ette tänades, Marika Anger

Küsimustik (vallavanem)

Palun kirjutage igale küsimusele mõne reaga oma arvamusest.

1. Kuidas hindate praegust ühistransporditeenuse korraldamist Saare maakonnas?
2. Kui oluliseks peate omavalitsuste kaasamist ühistranspordi korraldamisse?
3. Kuidas hindate maavalitsuse, kohalike omavalitsuste ja transporditeenust pakkuvate bussiettevõtete koostööd?
4. Kui reaalne Teie arvates on, et ühistransport hakkab Saare maakonnas olema tasuta?
5. Millise hinnangu annate ühistranspordi tulevikule Saare maakonnas?

Lõpetuseks

6. Vastaja vanus

a) 25-35 36-55 56- 65 66....

b) Vald, mida esindate

Veelkord tänades, et panustasite oma väärtuslikku aega vastamisele.

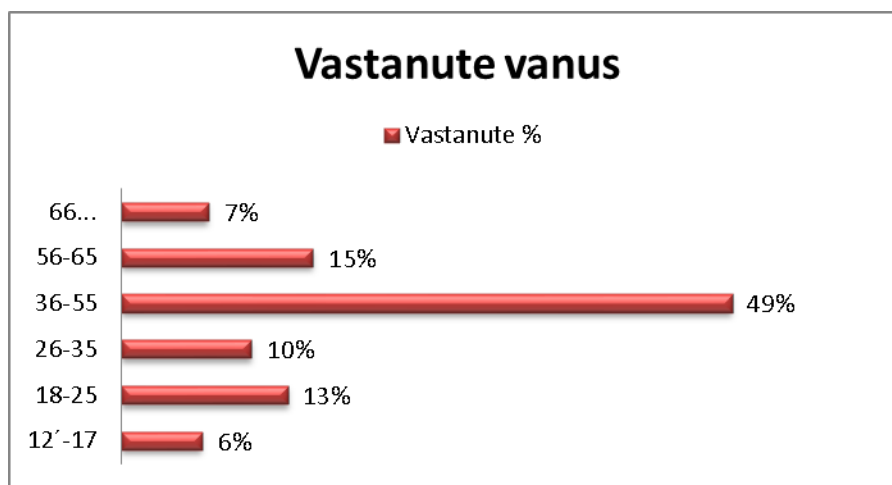
Lisa 3. Erinevad tarbija- ja huvigrupid

Tabel 3. Vastanute elukohad ja sotsiaalne kuuluvus.

Vastanute elukohad	Õpilane/ üliõpilane	Pensionär/ töötu	Tööline/ ettevõtja	Vedaja	Vallavanem/ MV spets.	Kokku:
Kures. l. (44)	8	4	24	8		44
Kaarma v (33)	4	7	18	3	1	33
Kihelkonna v (7)	2	1	3	1		7
Kärla v (13)	3	3	6		1	13
Laimjala v (6)		1	5			6
Leisi v (10)	3	4	2		1	10
Lümanda v(13)	1	5	6		1	13
Muhu v (10)		1	9			10
Mustjala v (15)	1	6	8			15
Orissaare v (11)	2	1	4	3	1	11
Pihlta v (11)	2	2	6	1		11
Põide v(7)			7			7
Salme v (7)		3	4			7
Torgu v(8)	1	3	4			8
Valjala v (10)	3	2	5			10
	30	43	111	16	5	205
Kokku: 205	30 (23+7)	43 (36+7)	111 (93+18)	16(3+13)	5 (4+1)	205

Allikas: (autori koostatud).

Lisa 4. Vastanute vanus (%).



Joonis 8. Vastanute vanuseline jagunemine (autori koostatud).

Lisa 5. Ühistranspordiga seonduvad mõisted.

Töös kasutatakse erinevaid mõisteid, mis on seotud ühistransporditeenusega, Ühistranspordiseadusest (ÜTS) saab nende kohta välja tuua järgnevaid seletusi:

- ühistransport - tegevusloa alusel korraldatav tasuline sõitjatevedu;
- vedaja - ühistransporditeenuse osutamiseks tegevusluba omav äriseadustikus nimetatud ja äriregistrisse kantud ettevõtja või seaduse alusel teise registrisse kantud juriidiline isik;
- liinivedu - avaliku teenindamise lepingu alusel vedaja ja omavalitsusüksuse või riigi vahel sõlmitud avaliku teenindamise lepingu alusel korraldatav sõitjatevedu;
- liin - sõiduplaanis ettenähtud ajavahemikel avaliku teenindamise lepingu, liiniloa või tellijaga sõlmitud lepingu alusel vedaja ühissõiduki läbitav liikumistee;
- sõiduplaan - dokument, millega määratakse ühissõiduki liikumistee, väljumisajad (kaugliinidel ka saabumisajad) ning peatused sõitjate sisenemiseks ja väljumiseks;
- sõidupilet - vormikohane dokument, mis tõendab sõitja õigust kasutada ühissõidukit kindlal liinil või liinivõrgus üheks või mitmeks sõiduks või kindlaksmääratud ajal.

SUMMARY

SATSIFACTION WITH THE PUBLIC TRANSPORT SERVICE AMONG CONSUMER AND INTEREST GROUPS BASED ON THE EXAMPLE OF SAARE COUNTY

Marika Anger

Problems with public transport service in rural areas of Estonia have been a burning issue for years already, especially in municipalities with low population density. The present economic development has favoured the concentration of commercial, service, cultural and educational establishments in bigger centres, leaving people's places of residence in the background, which actually has been creating an increasing need for effective public transport. Effective public transport, in compliance with the actual need, would increase the use of it. Regular bus connection in Saare County is of vital importance for the local people who have to go to work, school or just shopping. Effective public transport in Saare County is important for tourists, who would like to go sightseeing.

In 2008, a survey of public transport was carried out in Saare County, which main goal was to find out the need for public transport and to compile a new network of public transport, which would correspond to people's needs, be effective and optimal, so that the transport service operators could implement it. The topic of the Diploma thesis is related to the problems of public transport in Saare County and the objective is to establish how satisfied the target groups with the public transport service in Saare County are. In order to achieve the objective, the following tasks are established:

- to read theoretical literature about service and its quality and customer satisfaction;
- to choose an appropriate research method for the survey and prepare a questionnaire;
- to carry out a customer satisfaction survey concerning public transport in different consumer and interest groups;
- to analyse the received data and to draw conclusions and make suggestions.

The results of the survey show that only 15% of the workers, pensioners and pupils, who had responded to the questionnaire, were satisfied with the service. 52% of the accommodation service providers think that the service does not enable tourists to visit the places of interest in Saaremaa. According to 83% of consumers and 75% of transport operators, the major problem in the survey appeared to be the fact that at weekends it is not possible to use public transport in Saare County. Moving from one municipality to another also appears to be a problem. The survey also reflected the opinion of the transport operator in regard to the cooperation with the local government and the county government. It appears that cooperation is minimal or even non-existent. At the same time rural municipality mayors have the opinion that their cooperation with county government and the transport operator is normal. According to the opinions of the local governments and the county government specialist, the schedule of local transport is satisfactory taking into account the limited resources.

Proceeding from the fact that there is no hope of increased state support and it may even be decreased, the author suggests introducing some changes to make the service more consumers friendly:

- Local governments should study thoroughly how to manage within the condition of limited resources to meet the people's need to move, especially from the point of view of the employees;
- The county government has to find a possibility to change the schedule at weekends so that people could travel from the country region to Kuressaare, from country to town in the morning and back to the country during the day.

Based on the survey results, it may be stated that public transport in Saare County does not comply with the customer's needs and expectations, which explains the fact that customers are not satisfied with the service. The county government should take into account the transport service provider's opinion because the latter has a direct contact with customers and their problems. In reality, if the state institutions cannot cooperate and find solutions to organise the problems connected with public transport due to limited resources, the future of public transport in the rural areas will definitely be very problematic.

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele
kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Marika Anger

(17.03.1965.a.)

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

TARBIJA- JA HUVIGRUPPIDE RAHULOLU ÜHISTRANSPOORDITEENUSEGA
SAARE MAAKONNA NÄITEL

mille juhendaja on MARI ERM-REINING

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, **14.05.2013.a.**