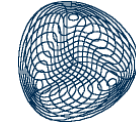


Elanike rahulolu avalike teenuste kättesaadavuse ja tasemega kodukohas

November 2008

Hella Kaldaru

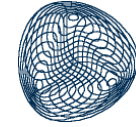
Uuringu läbiviimisest



Käesolev aruanne on koostatud telefoniküsitluse “Avalike teenuste kättesaadavus ja nendega rahulolu” tulemuste alusel. Küsitlus viidi läbi Turu-uuringute AS telefoniküsitluste keskses

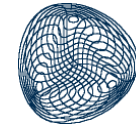
- Küsitlus toimus 27.10-10.11.2008
- Valimi suurus oli 3000 inimest vanuses 18+
- Küsitlus hõlmas kõiki, st 227 Eesti kohalikku omavalitsust
- Vastajate arvule valdades olid kehtestatud kvoodid: v.a. Piirissaare ja Ruhnu vald, küsitleti igast maapiirkonna vallast 10 inimest, linnadest rohkem (sh Tallinnas 100)
- Vastajate valik toimus juhuvalimi meetodil
- Lauatelefonidele helistades paluti vastama noorimat kodusolevat 18+ aastast meesliiget, meeste puudumisel noorimat naist – selline meetod tagab kodust raskemini kättesaadava kontingendi parima esindatuse valimis
- Osa intervjuusid tehti mobiiltelefonide vahendusel, mis samuti soodustab raskesti tabatavate elanikegruppide kättesaadavust
- Küsitlustulemused on kaalutud vastajate soo ja vanuse järgi vastavusse riiklike demograafiaandmetega
- Tulemuste lubatud statistiline kõikumine antud valimi suuruse puhul on $\pm 1,8\%$
- Intervjuud viidi läbi vastajatega, kes ise või kelle pereliikmed olid viimase 12 kuu jooksul tundnud vajadust vähemalt ühe teenuse järele loetletud 20-st
- Tellija soovil on aruandes ja arvutitabelites linnapiirkonnaks loetud vaid Tallinn, Maardu, Viimsi vald, Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve – kokku moodustasid need valimist 16%

KOKKUVÕTE



- Keskmise rahulolu heal tasemel teenuste kättesaadavusega oli 5-pallisel skaalal 3,64, sealjuures linnainimeste puhul oli keskmine rahulolu veidi kõrgem kui maainimeste puhul
- Teenuse vajajate poolt kujunes kõrgeim keskmine hinnang heal tasemel **raamatukogu, lasteaia ja kooli** kättesaadavusele
- Kõige madalama hinnangu korraliku teenuse kättesaadavusele pälvisid **hooldekodud ja jalgrattateed** maal (st maal ja väikelinnades), **hooldekodud** ning **aktiviseerimis- ja kaugtöökeskused** suurtes linnades
- Kõigi teenuste puhul oli nii neid, kes selle kättesaadavust kõrgelt hindasid, kui ka neid, kes kehvaks või väga halvaks pidasid
- Kõigi hinnangute kokkuvõttes võib tinglikult öelda, et kõige suurem oli rahulolu koolieelsete lasteasutuste teenuste kättesaadavusega (mille puhul oli vajajaid suhteliselt vähe), kõige väiksem tervishoiu- ja sotsiaalteenuste ning transpordirajatistega

KÜSITLUSTULEMUSTEST



Vastajatele loeti ette 20 teenust, mis jagunesid 5 valdkonda (tervishoiu- ja sotsiaalteenused, üldhariduskool, koolieelsed lasteasutused, vaba-ajakeskus või spordiobjektid, ühistranspordiga kaasnevad rajatised). Iga teenuse kohta küsiti, kas vastaja või keegi tema pereliikmetest on tundnud selle järele viimase 12 kuu jooksul vajadust. Teenuste kohta, mille järele oli vajadust tuntud, küsiti, kas seda on ka kasutatud ja mis hinnangu vastaja annaks heal tasemel teenuse kättesaadavusele.

Üle poole vastajaskonnast (peredest) on tundnud aasta jooksul vajadust järgmiste teenuste järele (joonis 1):

| | |
|----------------------|-----|
| •Perearst | 89% |
| •Raamatukogu | 67% |
| •Bussiootepaviljonid | 64% |
| •Bussijaam | 61% |
| •Rahvamaja | 55% |

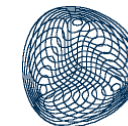
Vajajate arvu järgi olid pingerea lõpus spetsiifilisemat laadi teenused, nagu **erilasteaed** (alla 1% - 3 inimest), **lastekodu** (1%), **õpilaskodu** (2%), **lastesõim** (2%) ja **hooldekodu** (3%). Siiski ei olnud ühtki teenust, mille puhul vajajaid üldse poleks olnud.

Linna- ja maarahva vajadused olid suures osas üpris ühesugused (joonises 2 ja 3). Vaid 2 teenuse puhul oli erinevus märkimisväärne: **rahvamaja**, mida maainimesed vajasid kaugelt rohkem kui linnainimesed, ja **reisiterminal**, mille puhul oli olukord vastupidine.

Väiksemad erinevused olid linna- ja maainimeste vastustes **võimla, spordiväljaku ja jalgrattatee** puhul, mida vajasid veidi sagedamini linnainimesed, ja **raamatukogu, perearsti ja kooli spordirajatiste** puhul, mis oli veidi sagedamini märgitud maainimeste poolt. Siiski ei olnud erinevused kuigi suured – vajadus oli üsna suur olenemata elukohast.

Kuigi teenuste grupeerimisel valdkondadesse tekib mulje, et et kõige suuremat vajadust tunti tervishoiu- ja sotsiaalteenuste järele (sest perearsti teenuseid vajasid peaaegu kõik), tuleb tulemuste terasemal uurimisel siiski nentida, et kõige laialdasemat huvi tunti vaba-aja veetmise ja spordiga seotud teenuste vastu.

KÜSITLUSTULEMUSTEST



Teenustest, mida vaatamata vajadusele ei ole 12 kuu jooksul kasutatud, kerkisid mittekasutajate osakaalu järgi vajajate seas esiplaanile järgmised (joonised 4):

Vajati, kuid ei kasutatud

- Jalgrattatee 35%
- Päevakeskus 28%
- Lastesõim 26%
- Erilasteaed 23%

(Nagu eespool kirjas, oli viimase 3 teenuse puhul vajajate arv üsna väike. Kogu elanikkonnale tulemusi laiendades tuleb aga ka nende teenuste puhul tuhandeid vajajaid: 1%=ca 10700 inimest. Muidugi tuleb silmas pidada ka statistilist viga $\pm 1,8\%$)

Kõige enam oli vajadus kaetud perearsti, kooli, kooli spordirajatiste, lasteaia, raamatukogu ja reisiterminali puhul, mis on kõik üpris suure nõudlusega teenused.

Linna ja maa võrdluses on enamus teenuseid olnud kasutatumad linnainimeste poolt, eriti mis puutub vaba-aja- ja sporditeenuseid ja transpordirajatisi.

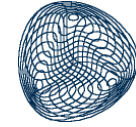
Laste-, õpilas-, hooldekodude ja ka lasteaiateenuse ning aktiveerimis- ja kaugtöökeskuse puhul oli kasutajate osakaal vajajate seas veidi suurem maaelanike hulgas.

Hinnanguid heal tasemel teenuste kättesaadavusele anti skaalal: 5=suurepärane, 4=hea, 3=rahuldav, 2=kehvavõitu, 1=halb. Saadud hinnangute proportsioonidest tuletati keskmine hinnang. Vastajad, kes hinnangut anda ei osanud, jäid keskmise hinnangu arvutamisest välja. Hinnanguid andsid vastajad, kes antud teenuse järele oli tundnud viimase 12 kuu jooksul vajadust.

Kõige paremad keskmised hinnangud (vähemalt 4,00) heal tasemel teenuse kättesaadavusele pälvisid järgmised teenused (joonised 7-8):

- **Raamatukogu 4,22**
- **Lasteaed 4,13**
- **Alg-, põhi-, keskkool 4,06**
- **Erilasteaed 4,00** (selle puhul jättis küll 2 vastajat 3-st vastamata, st see on ühe inimese hinnang)

KÜSITLUSTULEMUSTEST



Kõige viletsamad keskmised hinnangud kättesaadavusele (alla hinde 3)anti:

- Jalgrattateed 2,79
- Hooldekodud 2,98

Hinnangut "suurepärane" anti kõige enam raamatukogude (41%), lasteaedade (37%) ja õpilaskodude (30%) kättesaadavusele.

Hinnangu "väga halb" teenisid peale jalgrattateede (35%)ja hooldekodude (24%) rohkesti ka päevakeskused (24%) ja ootepaviljonid (13%).

Võttes lihtsa aritmeetilise tehtega kokku valdkondades sisalduvate teenustele antud hinnangud, võib öelda, et keskmiselt oli rahulolu suurim koolieelsete lasteasutuste grupi teenuste kättesaadavusega (3,93), seejärel vaba-ajateenuste ja üldhariduskooliga (mõlemad 3,61) ning lõpuks transpordirajatiste ja tervishoiu- ning sotsiaalteenustega (3,47). Siiski tuleb silmas pidada, et iga grupp sisaldas üpris erineva taseme ning nõutavusega teenuseid ning üldistusse tuleks suhtuda ettevaatlikult.

Tervishoiu- ja sotsiaalteenuste valdkonnas oli hinnang kõrgeim perearsti, madalaim hooldekodu osas

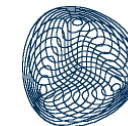
Üldhariduskooli puhul kõrgeim kool ise, madalam – kooli spordirajatised

Koolieelsed lasteasutused: parim lasteaed, madalaim lastesõim

Vaba-ajakeskus, spordiobjektid: kõrgeim raamatukogu, madalaim jalgrattatee

Transpordirajatised: kõrgeim reisterminal, madalaim ootepaviljonid

KÜSITLUSTULEMUSTEST



Joonisel 12 on graafiliselt näha teenuste positsioonid vajaduse ja hinnangute järgi. Keskmise rahulolu ja keskmise vajaduse telg jagab pinna nelja ossa. Teenused, mis asuvad ülemises paremas sektoris, on vastajate üldkogumi seisukohast kõige enam nõutud ja samas ka kõige paremini kättesaadavad: perearst, raamatukogu, rahvamaja, võimla, spordiväljak ja kool.

Ülemises vasakus sektoris on keskmisest nõutumad, ent keskmisest halvemini kättesaadavad teenused: ootepaviljonid, bussijaam, jalgrattatee, huvikeskus.

Alumistes sektorites on vastavalt väiksema nõudluse, ent:

hästi korraldatud teenused - kooli spordirajatised, reisiterminal, lasteaed, lastesõim, õpilaskodu, lastekodu halvemini kättesaadavad teenused – aktiveerimis- ja kaugtöökeskus, päevakeskus, hooldekodu

Joonised 13 ja 14 demonstreerivad, kuidas erinevad linna- ja maaelanike arvamused heal tasemel teenuste kättesaadavusest võrreldes vajadusega nende järele.

Kuna nn. maaelanikud moodustavad valimist põhiosa, on maaelanike joonisel (j.14) muutused võrreldes üldtulemustega peaaegu märkamatud.

Linnaelanike puhul (joonis 13) aga võib näha, et enamnõutud teenustest on spordiväljakute kättesaadavus nihkunud keskmisest madalama rahulolu sektorisse, huvikeskused aga kõrgema rahulolu omasse. Väiksema nõudlusega teenustest on rahulolu suurenenud päevakeskuse, vähenenud aga lastekodu osas.

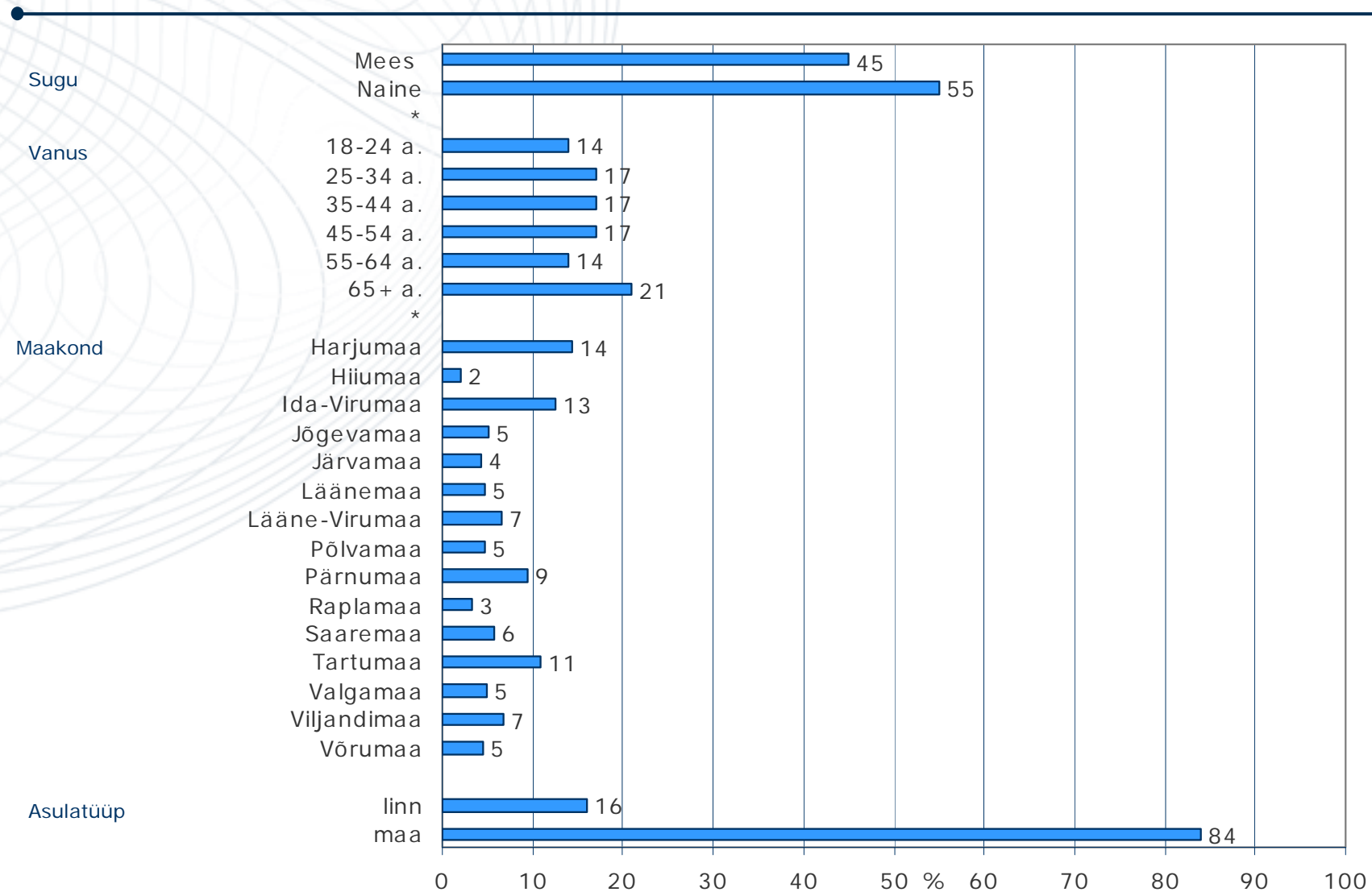
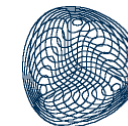
Kõigi teenuste vajaduse ja kättesaadavusega rahulolu keskmised linna ja maa löikes on järgmised:

| | linn | maa |
|-------------------|-------|-------|
| Keskmine vajadus | 31,10 | 31,62 |
| Keskmine rahulolu | 3,71 | 3,42 |

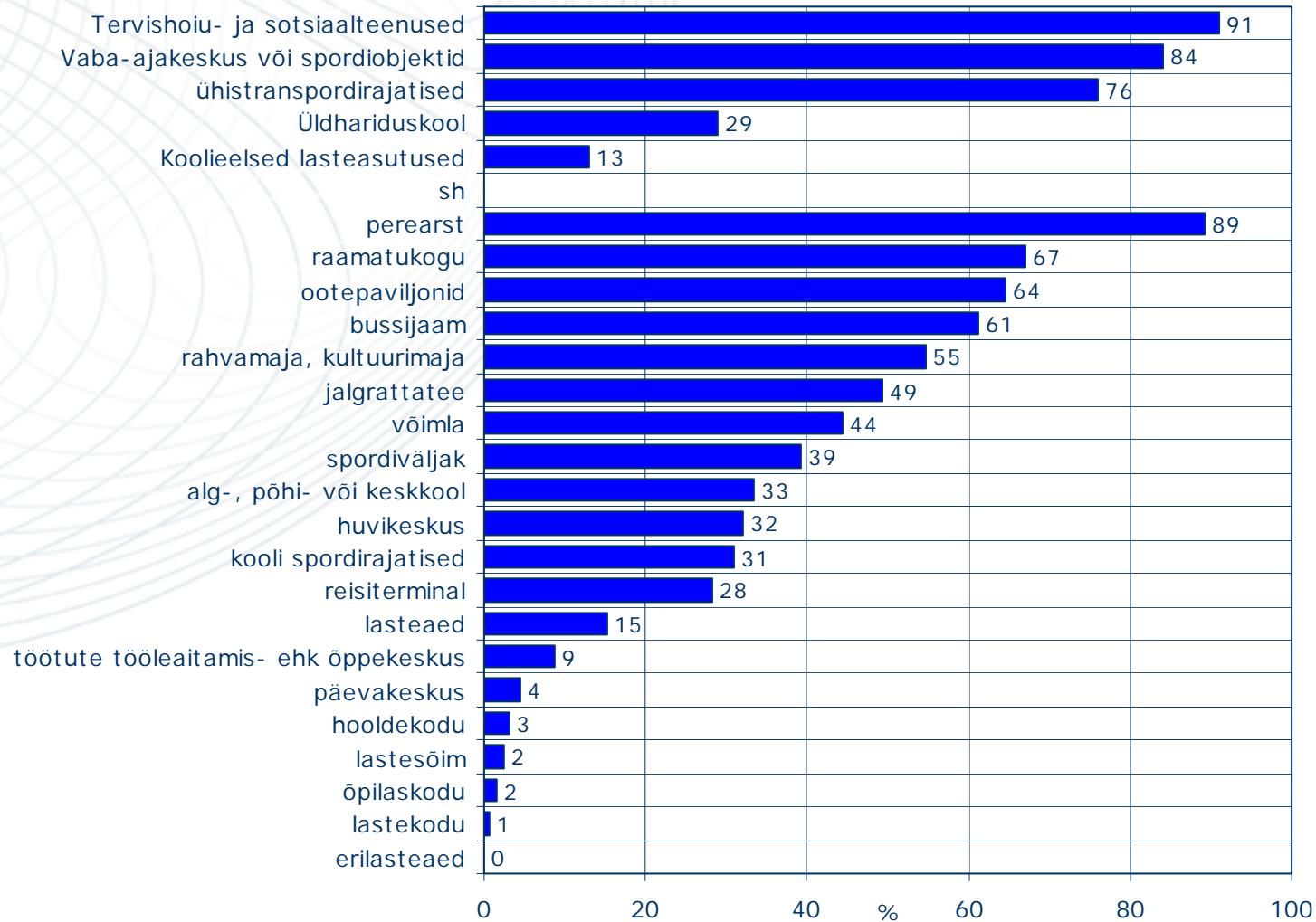
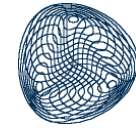
Seega võib öelda, et vajadus teenuste järgi on maal pisut suurem kui linnas, sealjuures rahulolu heal tasemel teenuste kättesaadavusega madalam.

Vastajaskonna struktuur

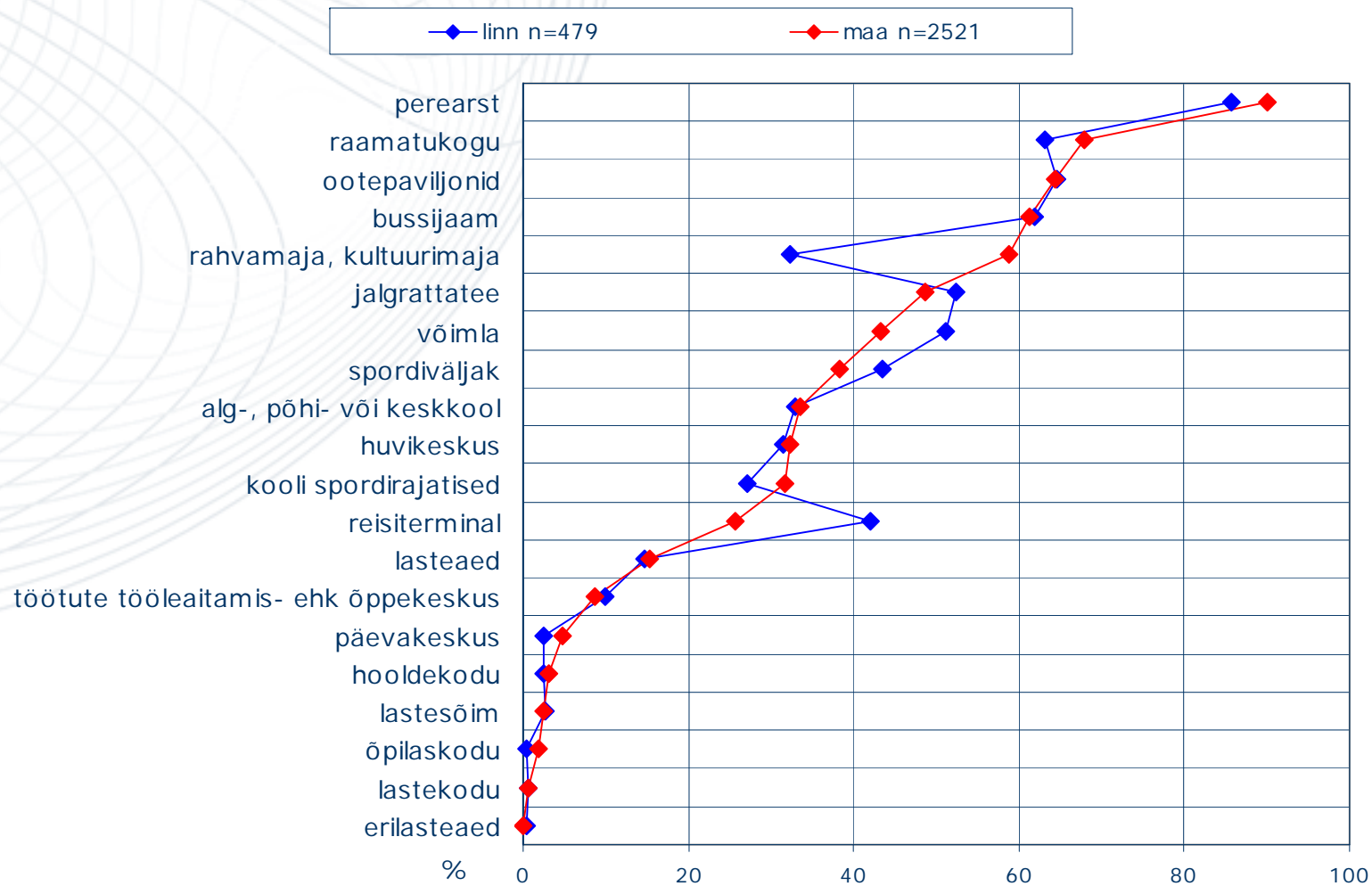
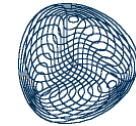
Kõik küsitatud n=3000



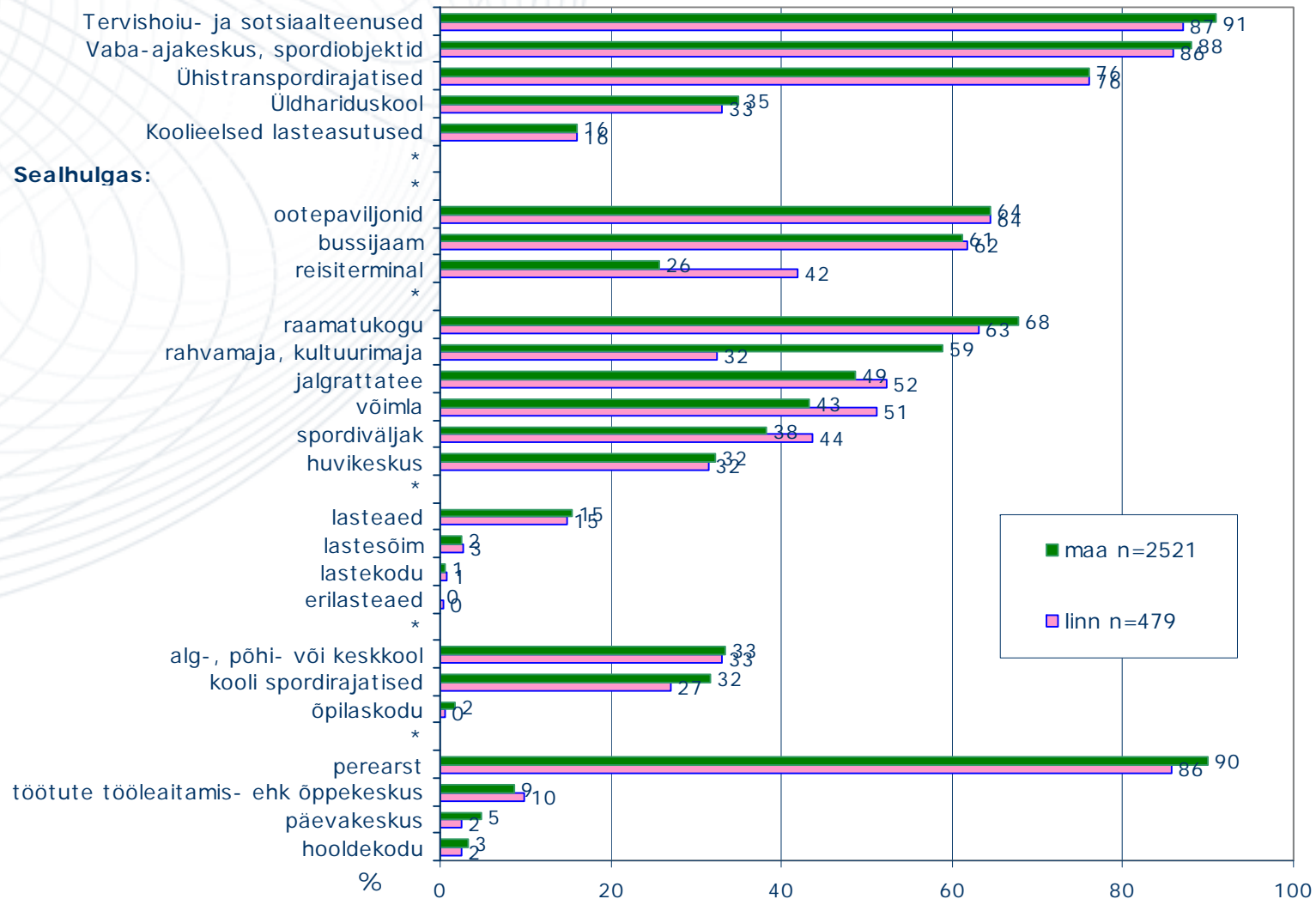
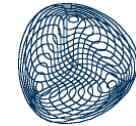
1. Järgmiste teenuste/rajatiste järele tunti vajadust viimase 12 kuu jooksul. Kõik vastajad n=3000



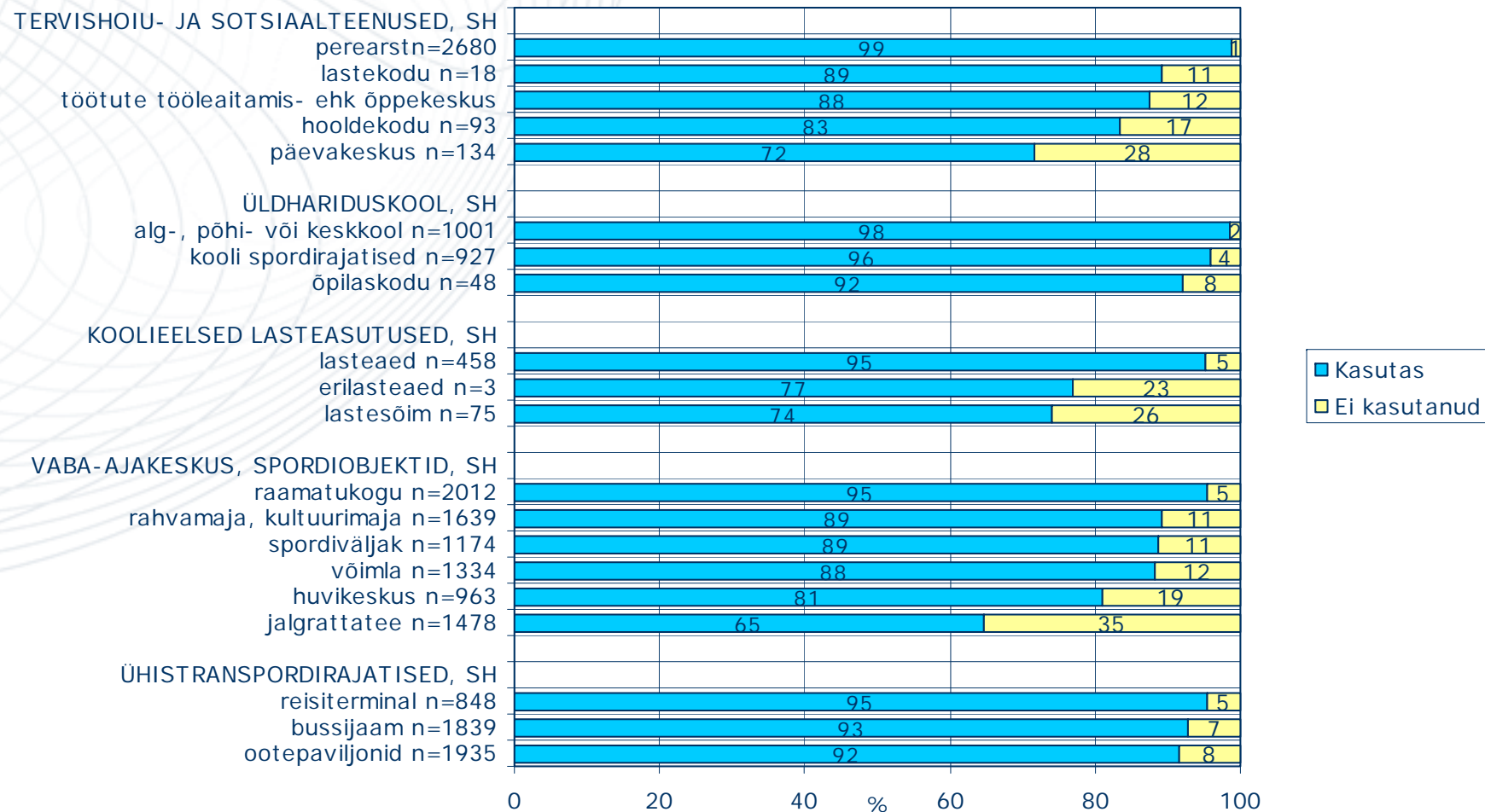
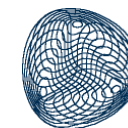
2. Järgmiste teenuste/rajatiste järele tundi vajadust viimase 12 kuu jooksul. Linna/maapiirkondade lõikes



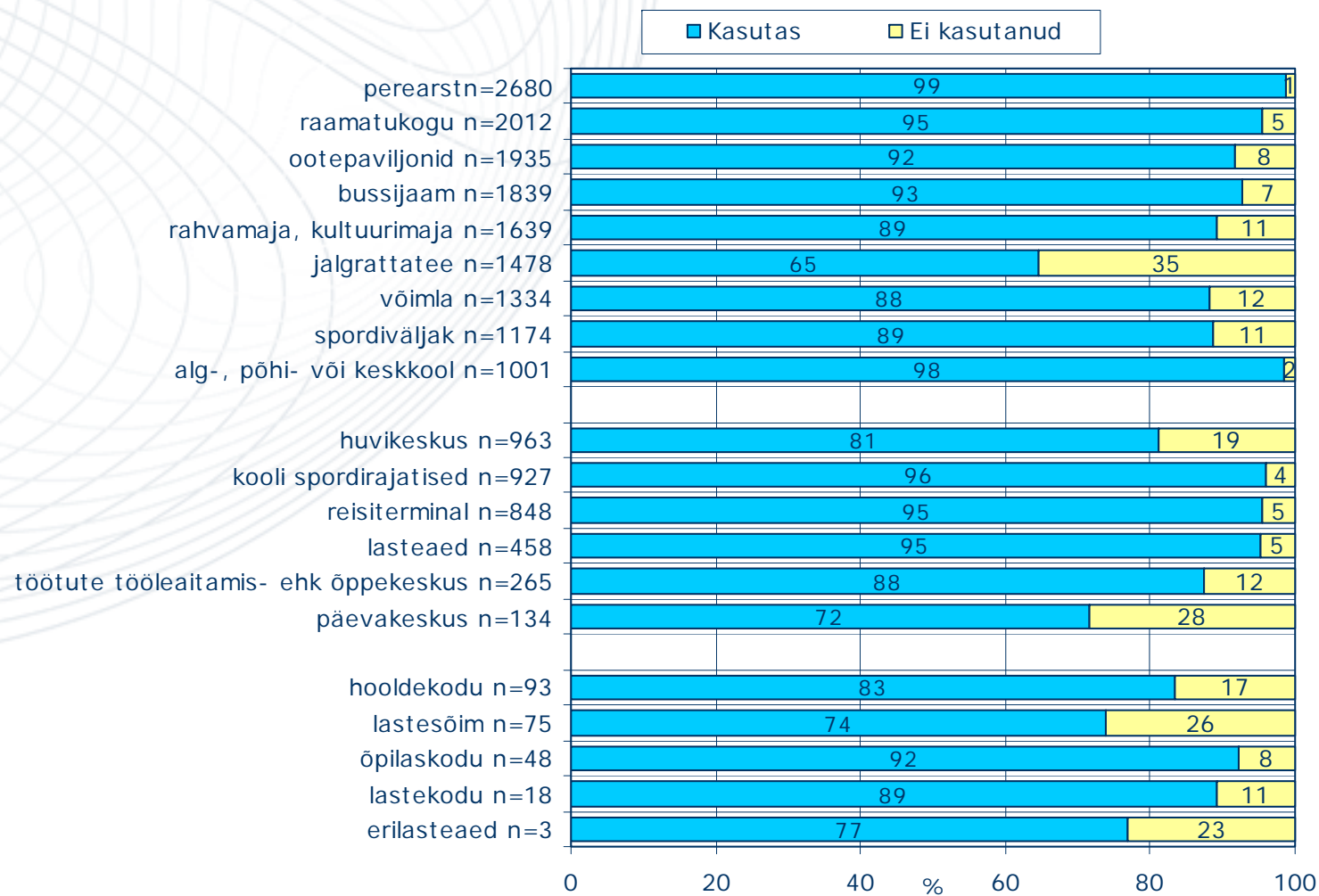
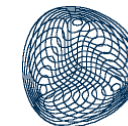
3. Järgmiste teenuste/rajatiste järele tundi vajadust viimase 12 kuu jooksul. Asustustüübi lõikes



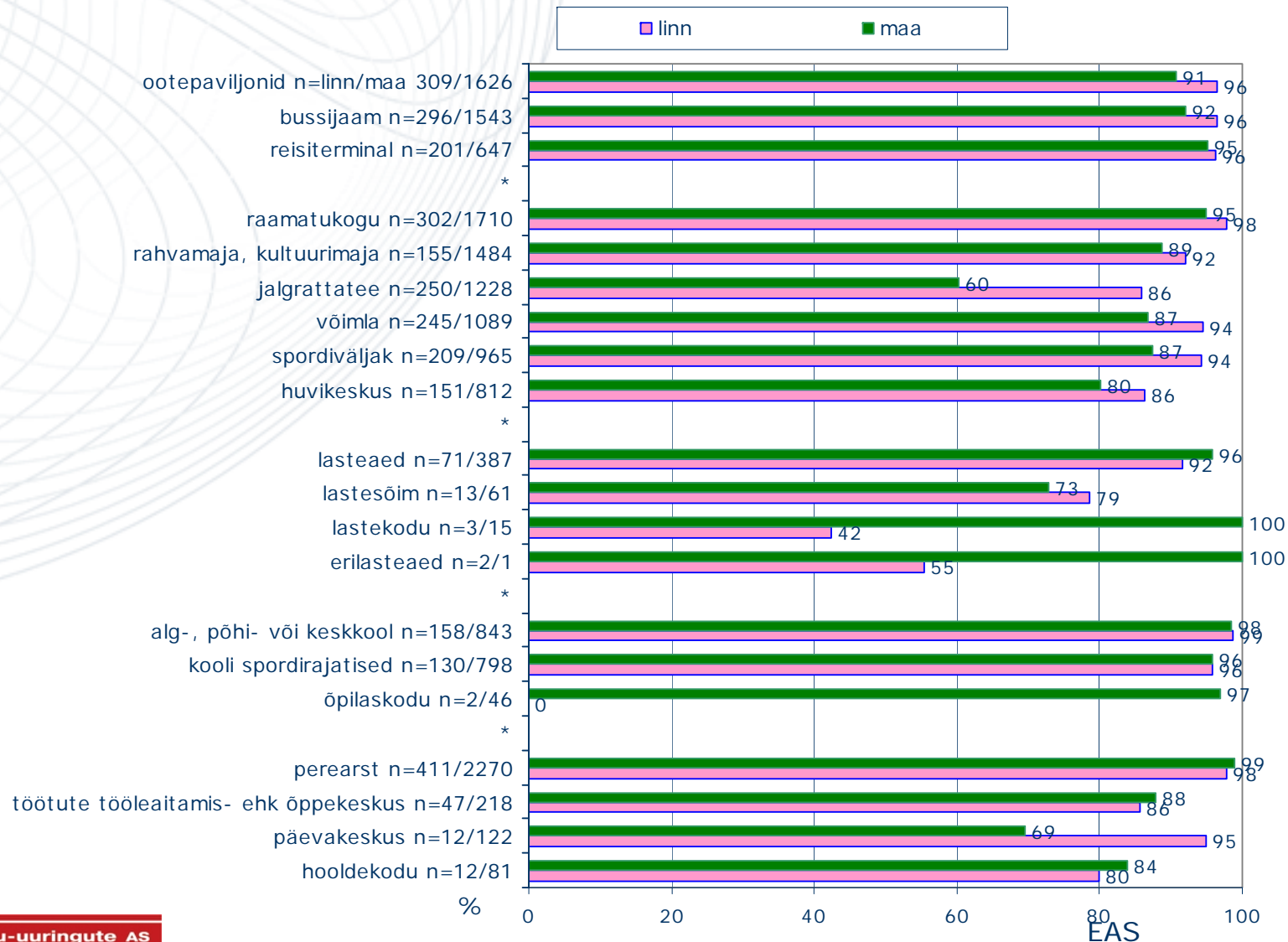
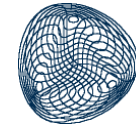
4. Teenuste kasutajaid vajajate seas viimase 12 kuu jooksul. n=antud teenuse vajajad



5. Teenuste kasutajaid vajajate seas viimase 12 kuu jooksul. Reastatud vajajate hulga järgi. n=antud teenuse vajajad

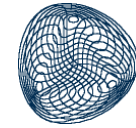


6. Teenuste kasutajaid vajajate seas viimase 12 kuu jooksul. Asustustüübi lõikes

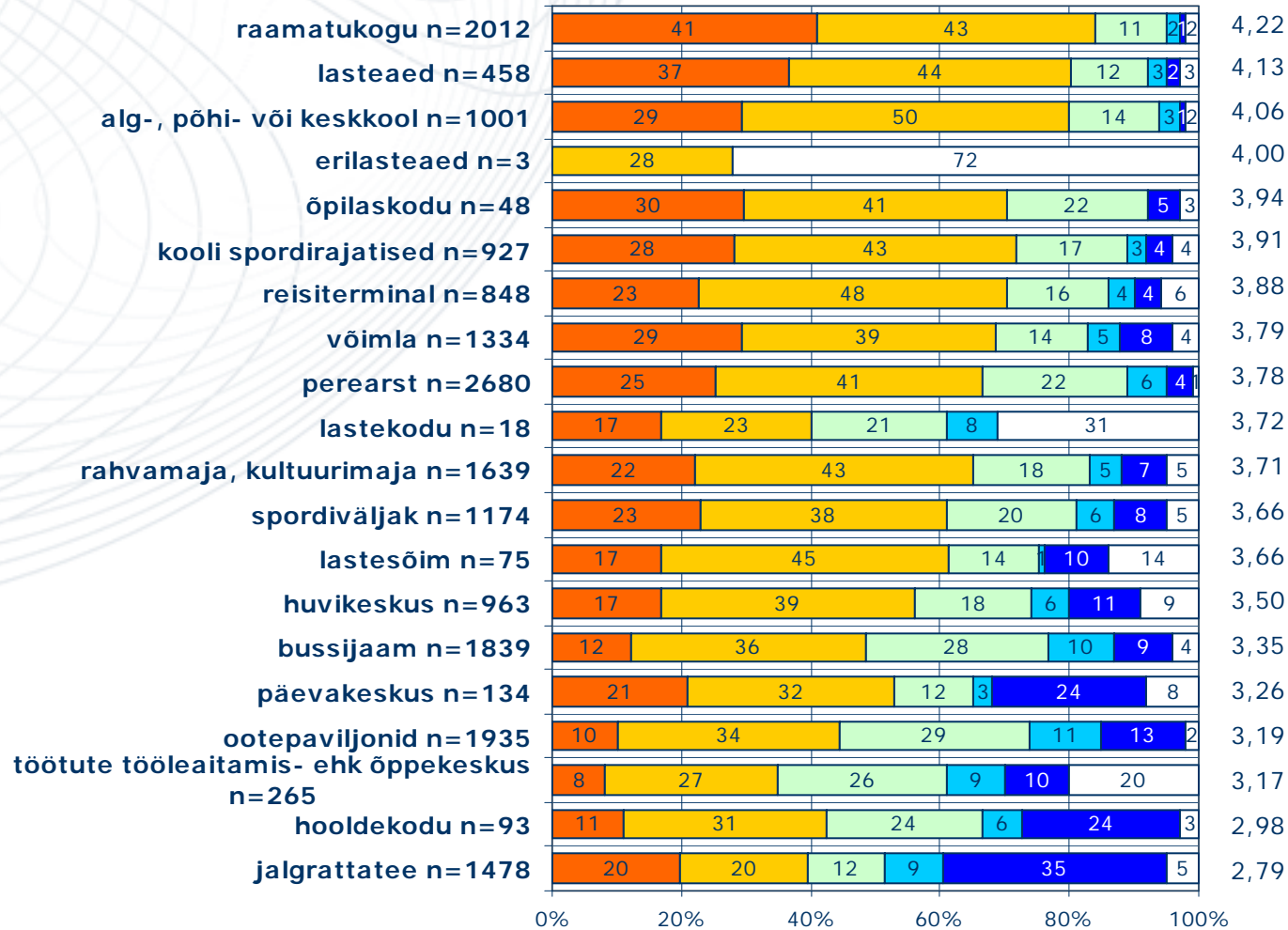


7. Hinnang heal tasemel teenuste kättesaadavusele

n=vajasid antud teenust

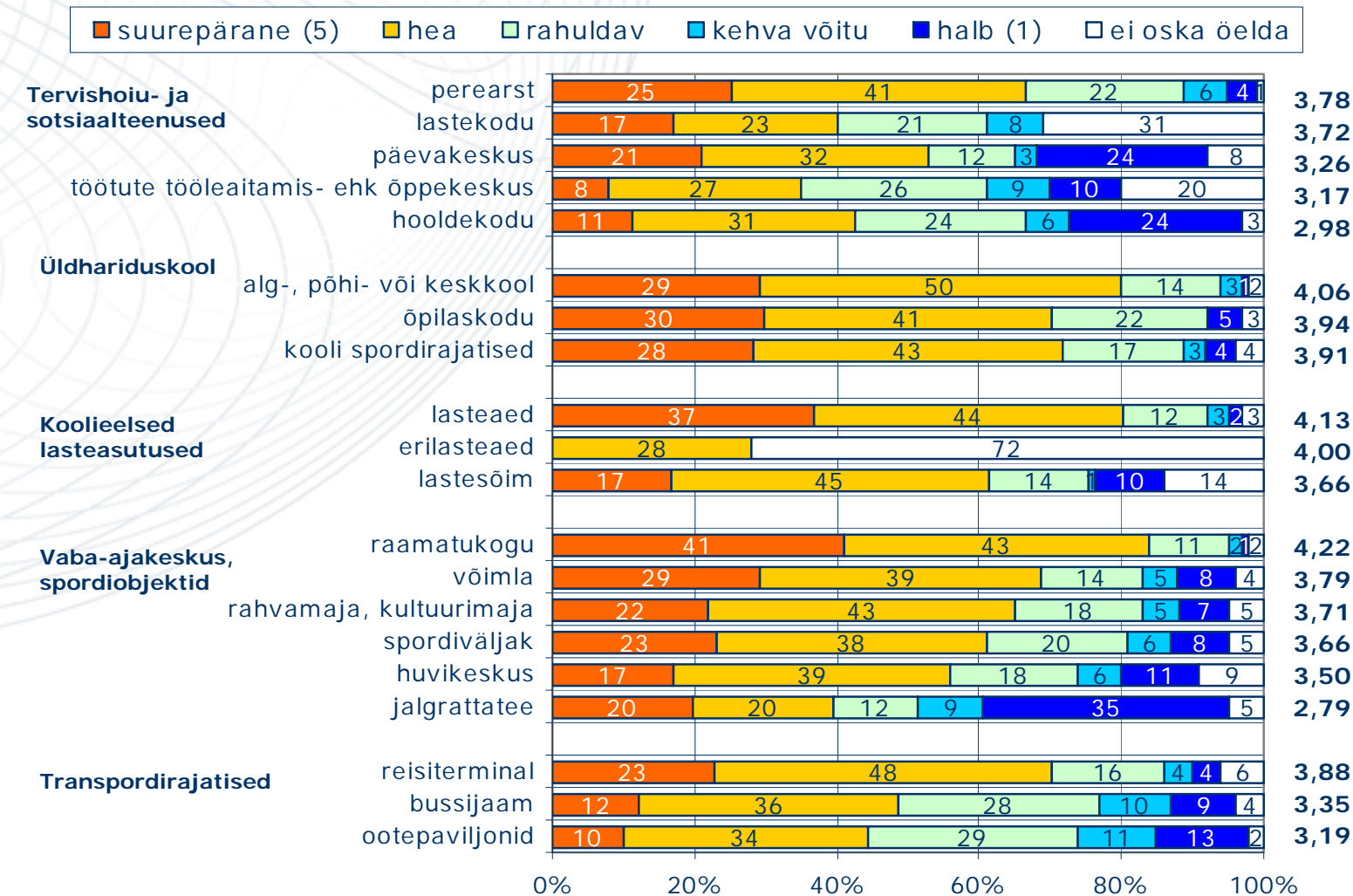
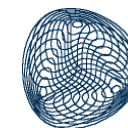


■ suurepärane (5)
 ■ hea
 ■ rahuldav
 ■ kehva võitu
 ■ halb (1)
 □ ei oska öelda
 Keskmine 1-5



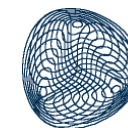
8. Hinnang heal tasemel teenuste kättesaadavusele

n=vajasid antud teenust

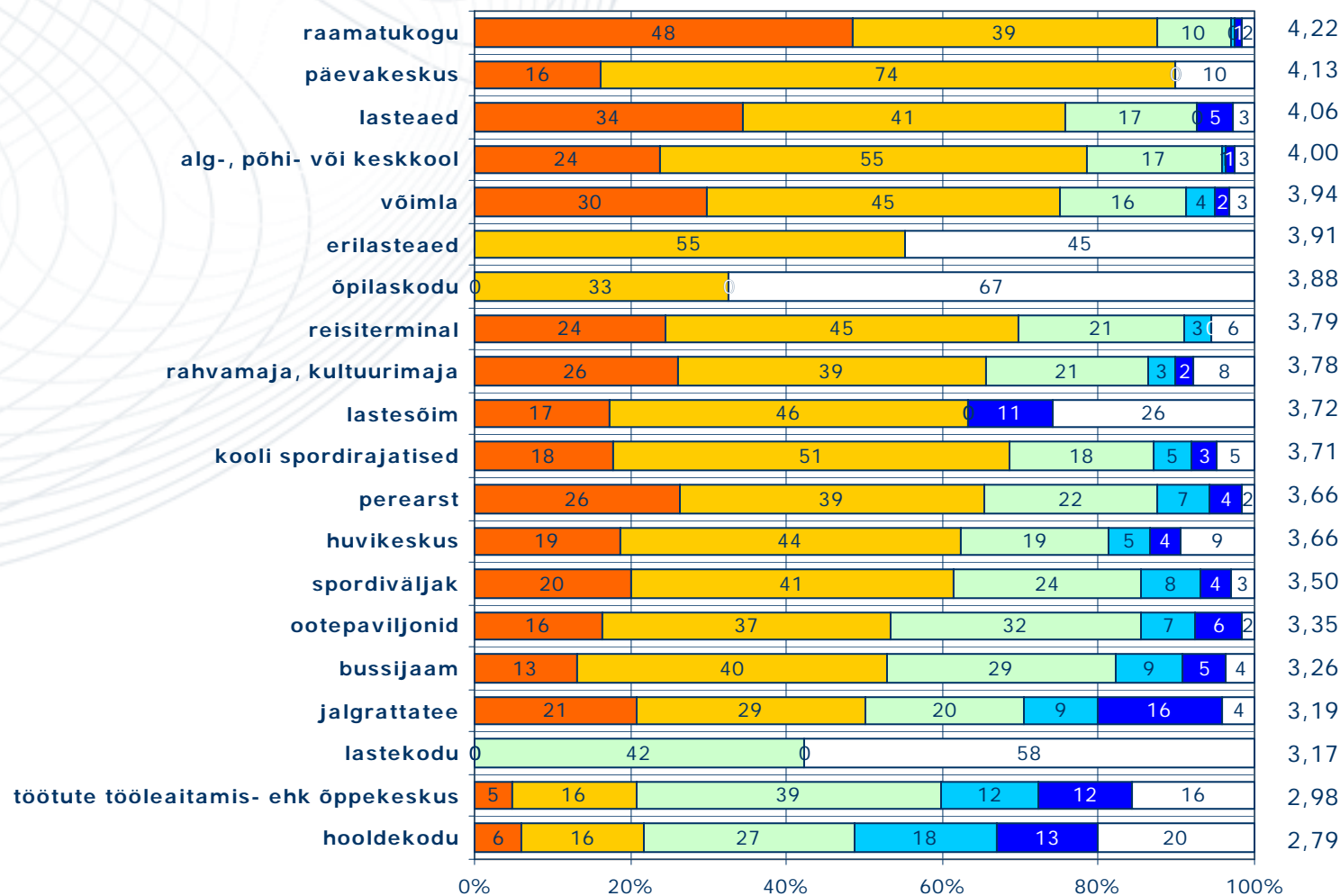


9. Hinnang heal tasemel teenuste kättesaadavusele.

Linnaelanikud. n=vajasid antud teenust.

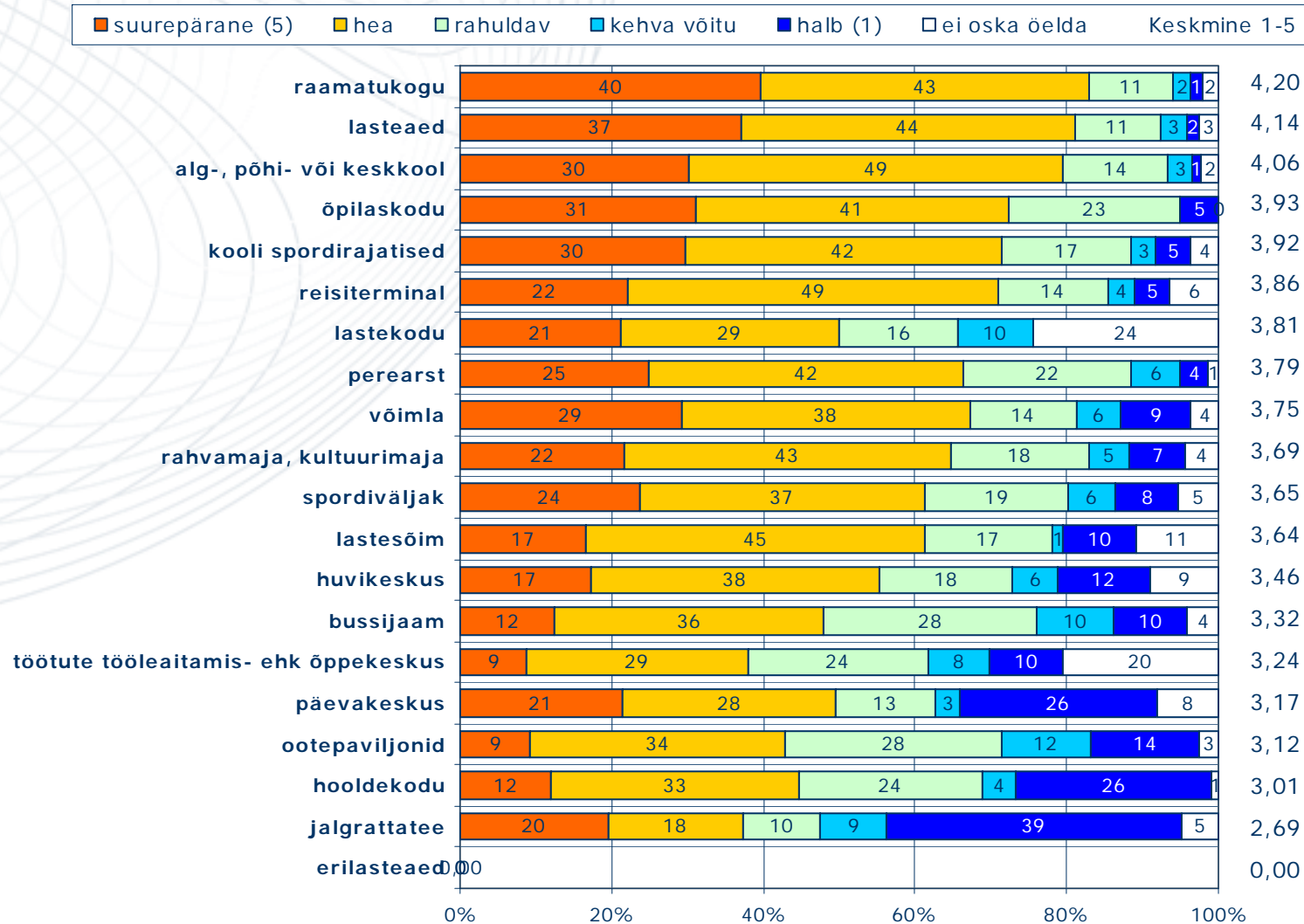
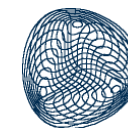


■ suurepärane (5)
 ■ hea
 ■ rahuldav
 ■ kehva võitu
 ■ halb (1)
 □ ei oska öelda
 Keskmine 1-5



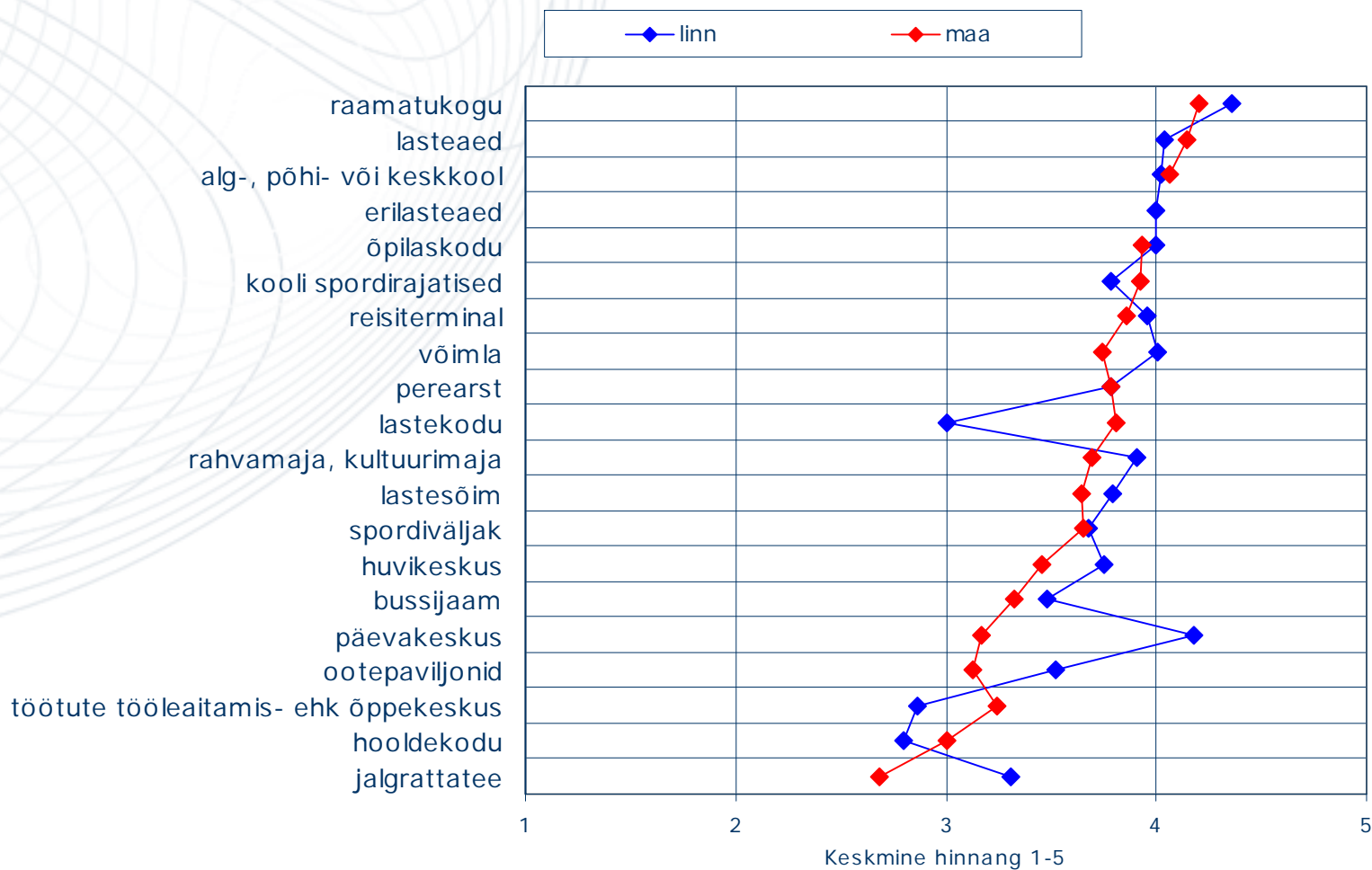
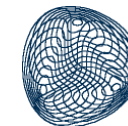
10. Hinnang heal tasemel teenuste kättesaadavusele.

Maaelanikud. n=vajasid antud teenust.

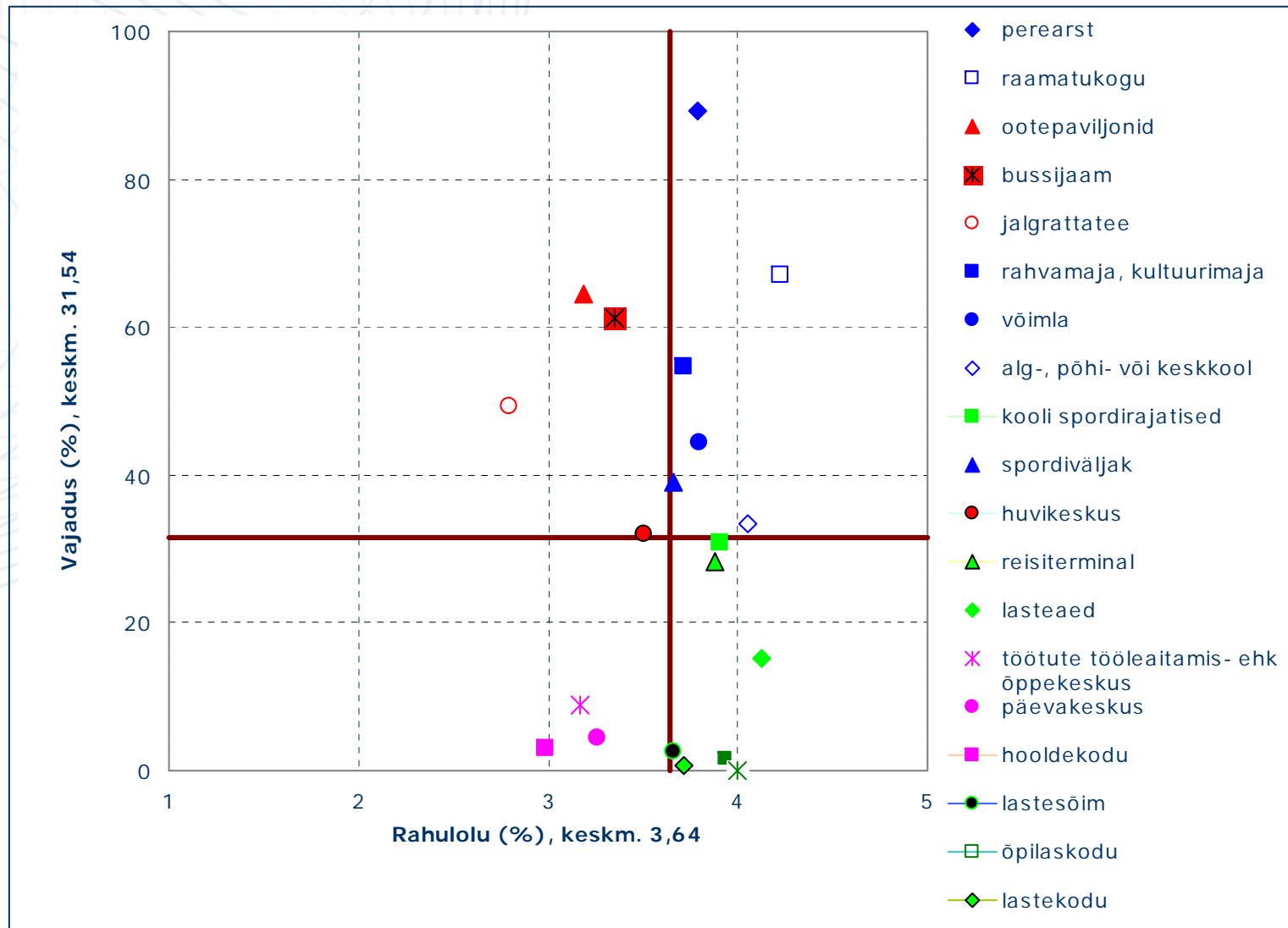
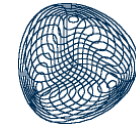


11. Keskmise hinnang heal tasemel teenuste kättesaadavusele

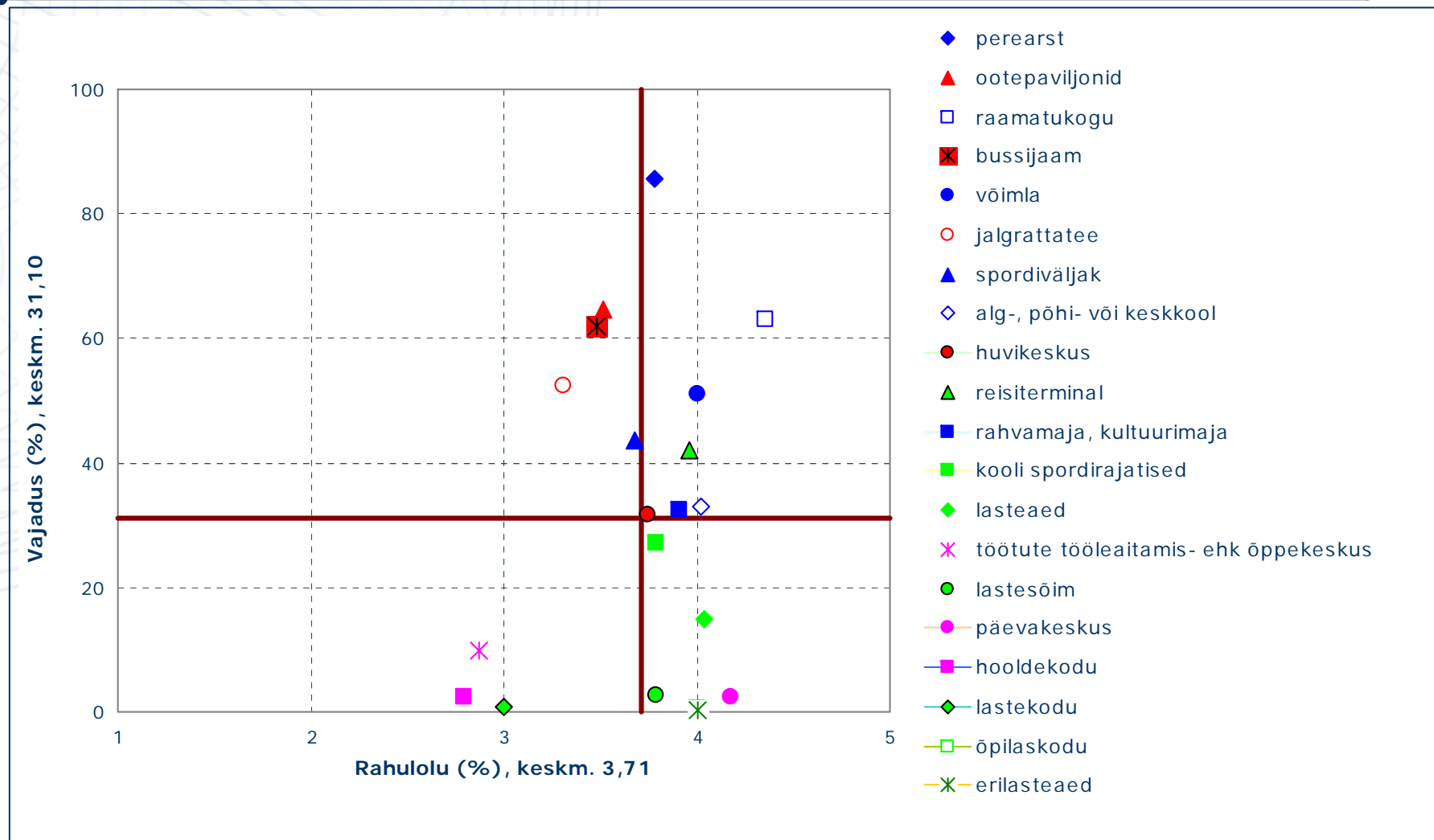
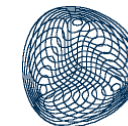
Linna/maapiirkondade lõikes



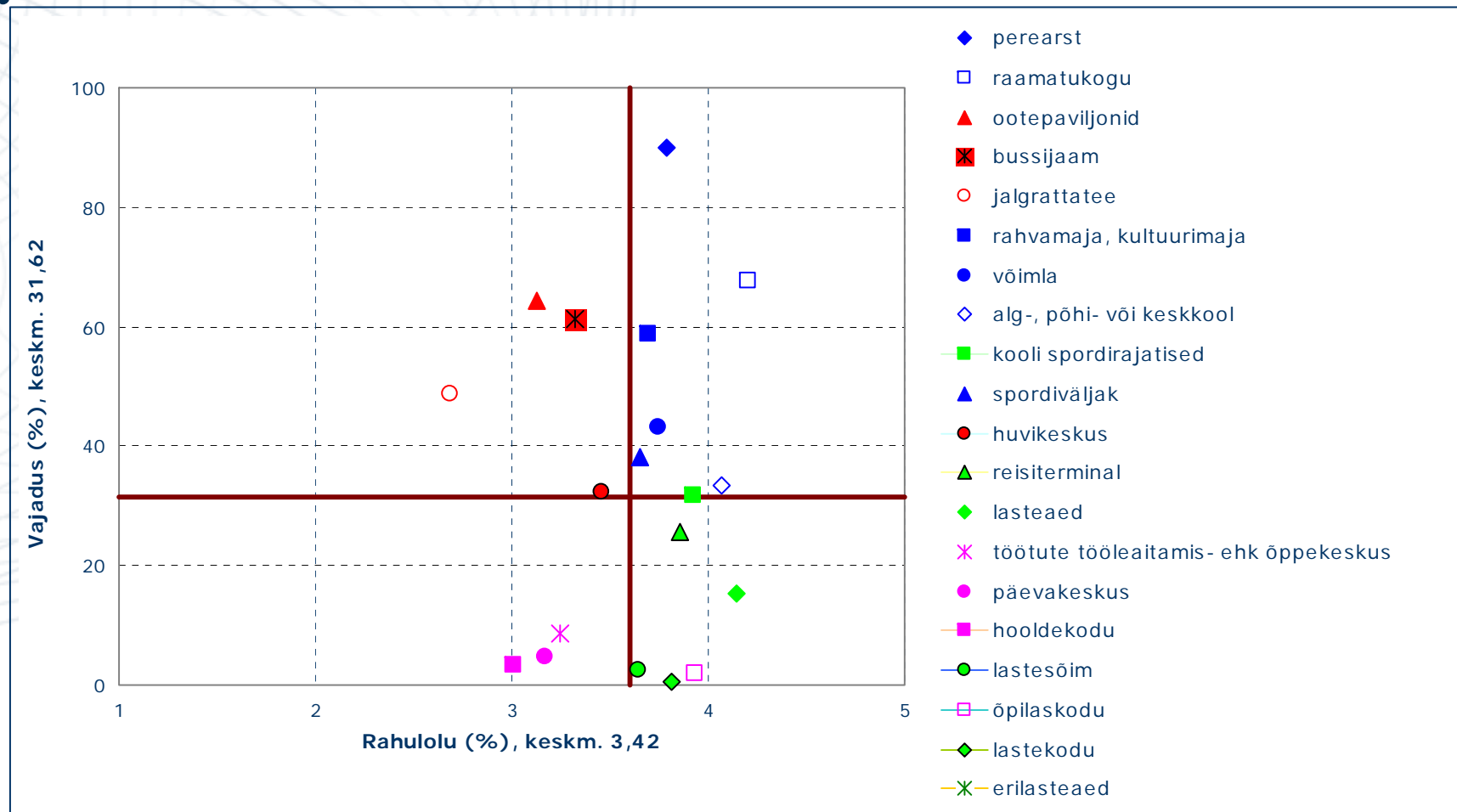
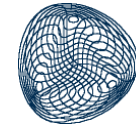
12. Keskmine hinnang heal tasemel teenuste kättesaadavusele võrreldes vajadusega nende järele. n=kõik vastajad



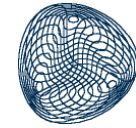
13. Keskmine hinnang heal tasemel teenuste kättesaadavusele võrreldes vajadusega nende järele. Linnaelanikud



14. Keskmine hinnang heal tasemel teenuste kättesaadavusele võrreldes vajadusega nende järele. Maaelanikud



Projektirühm



Küsimustik ja aruanne: Hella Kaldaru

Küsitluse koordineerijad: Kea Väinoja

Programmeerimine, tabelitöötlus: Kaire Siimon

Graafilised tööd: Hella Kaldaru

Kontakt:

Telefon: 6 684 859

Faks: 6 277 584

E-post: Hella@turu-uuringute.ee

Kodulehekülg: www.turu-uuringute.ee

Aadress: Tatari 6, 10 116 Tallinn