



# Rahulolu Tallinna ühistranspordiga aastal 2023

Uuring Tallinna elanikkonna seas  
Kevad 2024

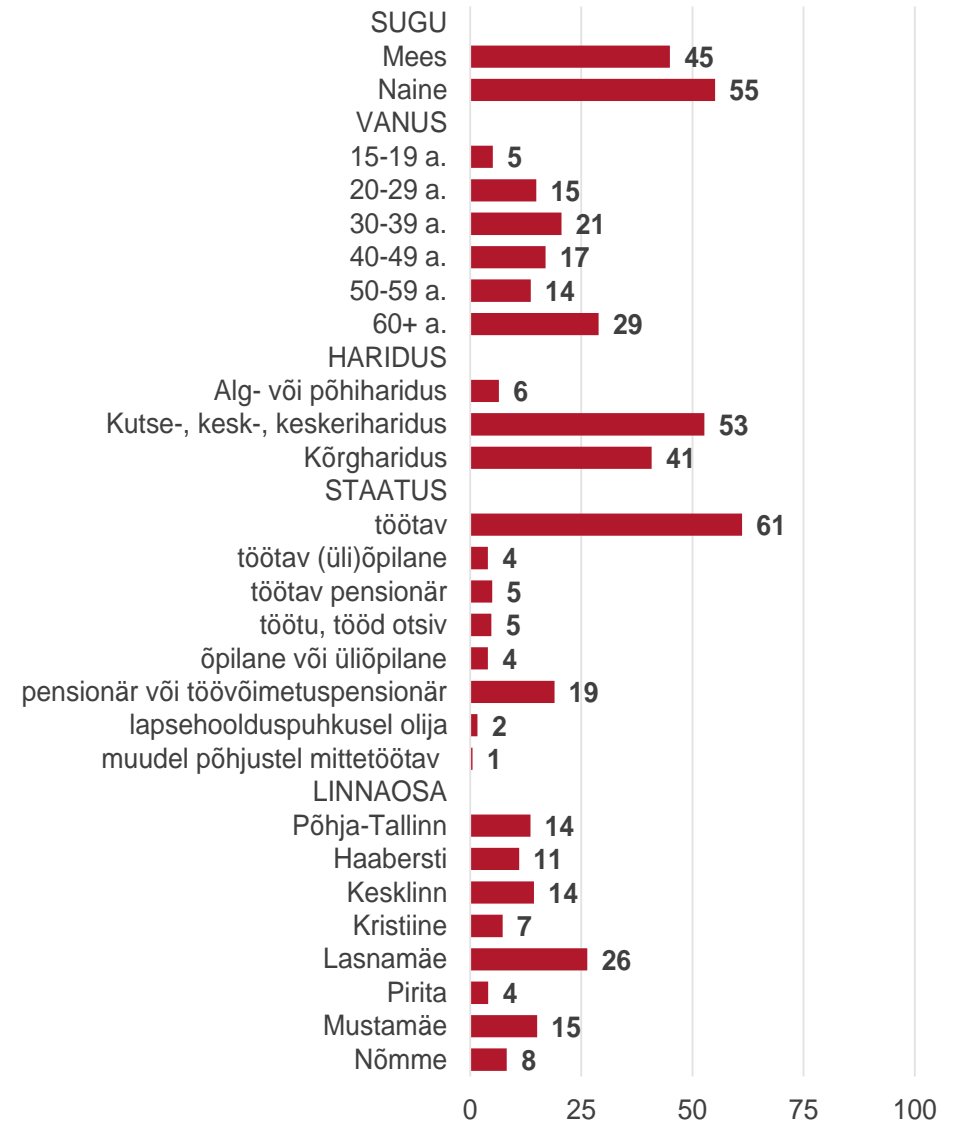
TURU-  
UURINGUTE  
AS

# Uuringu metoodika

- Valimi suurus on 502 Tallinna elanikku, uuringu tulemused on laiendatavad Tallinna vastavaealisele elanikkonnale
- Küsitluspunktid on valitud vastavalt piirkondade asustustihedusele. Leibkondade valikul oli aluseks etteantud stardiaadress valimipunktis. Igast valimisse sattunud leibkonnast on küsitletud ühte inimest, lähtudes noorema mehe reeglist.
- Valimi küsitlustulemused on kaalutud vastavusse riiklike statistikaandmetega Tallinna elanikkonna soolise ja vanuselise jagunemise kohta ning piirkondade proportsioonidega. Kõigist linnaosadest küsitleti üldistuseks piisav arv inimesi: min. 50 (Pirita, Kesklinn) – max. 99 (Lasnamäe)
- Uuringut on sama ankeedi alusel läbi viidud alates aastast 2000. Aastate 2016-2017 eripäraks oli trammiliinide 1 ja 2 rekonstrueerimine, mistõttu need trammiliinid olid osa aastast käigust väljas või sõitsid lühendatud marsruudiga.
- **Küsitlustöö**
  - Küsitlusperiood oli 1.-26. märtsini 2024.
  - Küsitlus viidi läbi silmast silma küsitlustena intervjuerijate vahendusel.
  - Küsitluse üldtulemuste lubatud statistiline kõikumine antud valimi ja Tallinna elanikkonna proportsiooni juures jääb 4-5% piiridesse. Taustrühmade lõikes võib see olla suurem.

# Vastajate struktuur (kaalutud), %

N=502, kõik vastajad

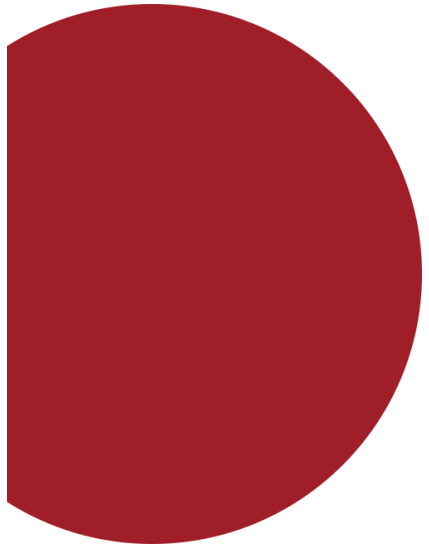


# Lühikokkuvõte

- Ühistransporti kasutab kokku 77% tallinlastest, kusjuures põhiliselt sellega liikleb neist 46%. Tallinnas on nüüd veidi suurenenud põhiliselt ühistranspordiga liiklejate osakaal.
- Kõige sagedasema kasutusega ühistranspordiliik Tallinnas on aastal 2023 jätkuvalt ülekaalukalt buss, millel igapäevaseid kasutajaid 42%. Järgnevad võrdse tulemusega tramm (8%) ja troll (9%). Rongiga sõidab igapäevaselt 3% ühistranspordi kasutajatest. Võrreldes tulemusi eelmise uuringuga näeme, et busside ja trollide igapäevane kasutamine on seekord suurenenud, trammide oma aga veidi langenud.
- Jätkuvalt eelistavad ühistranspordi kasutajad sihtkohta jõudmiseks võimalusel kasutada bussi (eelistajaid 69%). Trammi eelistamine on aga jätkuvalt kerges langustrendis ja trolli oma püsib muutumatuna.
- Ühistranspordi korraldusega on rahul (täiesti või üsna) 81% selle kasutajatest, üsna rahulolematu on 5%. Keskmise rahulolunäitaja on 3,99 palli (viimati 4,27) seega on tulemus seekord veidi langenud.
- Tallinna ühistranspordikasutajatest pooldab uute trammiühenduste loomist 67%, elektribusse 58% ja ümberkorraldusi bussiliikluses 49%.
- Infot ühissõidukite kohta eelistatakse kõige sagedamini saada nüüd mobiiltelefonist vastava rakenduse kaudu (44%), seejärel peatuses olevatelt ekraanidelt (37%) ja trükitud infotahvlitelt 15%. Võrreldes eelmise uuringuga on suurenenud mobiilirakenduse ja ka trükitud infotahvlite eelistamine, vähenenud aga peatuses olevate ekraanide eelistus.
- Ühissõidukite liikumise kohta soovib saada infot reaalajas 81% ning 12% ei pea seda oluliseks. Muutust toimunud ei ole.
- Kõige sagedamini arvavad ühistranspordi kasutajad, et Tallinna ühistransport on võrreldes teiste riikidega parem (46%), samaväärseks peab seda 39% ning halvemaks 15%.
- Rahulolu erinevate transpordiliikidega on jätkuvalt kõrgel tasemel ning parim tulemus on seekord bussidel - bussidega on rahul 87%, trammidega 77% ning trollidega 68% kasutajatest.
- Keskmised üldhinded teenusele skaalal 1-5 kujunesid järgmiselt: bussid 4,28, trammid 4,19 ja trollid 4,07 palli. Bussidel ja trollidel on hinne samal tasemel, trammidel aga veidi langenud võrreldes eelmise aastaga.

# Lühikokkuvõte

- TLT teenuse kokkuvõtlikuks rahulolu hindeks aastal 2023 kujunes 4,18. Eelmisel korral oli hinne 4,29, seega ka see tulemus statistiliselt muutunud ei ole
- Võrreldes eelmise uuringuga on bussidel seekord langenud hinnang sõiduplaani stabiilsusele, trammidel aga sõiduintervallidele, trollide puhul on veidi paranenud hinnang peatuste asukohtadele. **Sõiduvahendite omavahelises võrdluses paistavad ka sel aastal veidi positiivsemalt silma trammid**, mis kogusid mitme teguri puhul kõrgemad hinnangud. Siiski ei ole vahed hinnangutes sõidukiliikide vahel enam eriti suured. Trammide puhul on vastajate arvates positiivne just sihtpunkti jõudmise kiirus, hea sõiduplaanist kinnipidamine, parem sõiduki sisekliima ja ka juhi käitumine.
- Selgub, et seekord pälvisid **parima hinnangu puhtuse osas bussid**, millega on rahul 84%, seejärel trammid, mille puhtusega on rahul 80% sõitjatest. Trollide puhul on rahul 64% vastanutest, kuid 16% ei oska küsimusele vastata. Võrreldes eelmise uuringuga muutusi pole toimunud.
- Paljud vastajad ei oska seisukohta võtta juhtide suhtlemisoskuse, konfliktide lahendamise oskuse, ootamatuste puhul teavitamise ega Eesti keele oskuse kohta. **Mõnevõrra kõrgemat rahulolu juhtidega näeme trammide ja trollide puhul**, bussijuhid ei ole ühegi teguri puhul teistest kõrgemat hinnangut saavutanud (küll aga on tulemus mõnel puhul teistega võrdne).
- Sõitjad on suhteliselt hästi rahul juhtide sõiduoskuse ja teenindustasemega. Kõige enam negatiivseid hinnanguid pälvis sel korral juhtide Eesti keele oskus, millega pole eri sõidukiliikide puhul rahul 6-14% vastanutest. **Võrreldes eelmise uuringuga on kõigil sõidukiliikidel langenud hinnangud Eesti keele oskusele**. Bussidel on langenud ka hinnang teavitamisele ootamatute olukordade puhul. Trollidel on seevastu näha hinnangute paranemist juhi suhtlemisoskuse ja teistega liikluses arvestamise puhul.
- Keskmised hinnangud on jäänud alla 4 palli aastal 2023 kõige sagedamini busside puhul, ning toodud tegurid on sõidustiili sujuvus, suhtlemisoskus, konfliktsituatsioonide lahendamise oskus, teavitamine ootamatute olukordade puhul ja Eesti keele oskus. Seega on need tegurid, mis vajaksid sõidukijuhtide puhul tähelepanu esmajärjekorras.
- Võrreldes eelmise uuringuga on tulemused TLT maine osas seekord veidi halvenenud – seda näeme sõitjate vajadustega arvestamise ja ajaga kaasas käimise osas. Seega võib öelda, et on tajuda mõnevõrra ootusi muudatusteks.

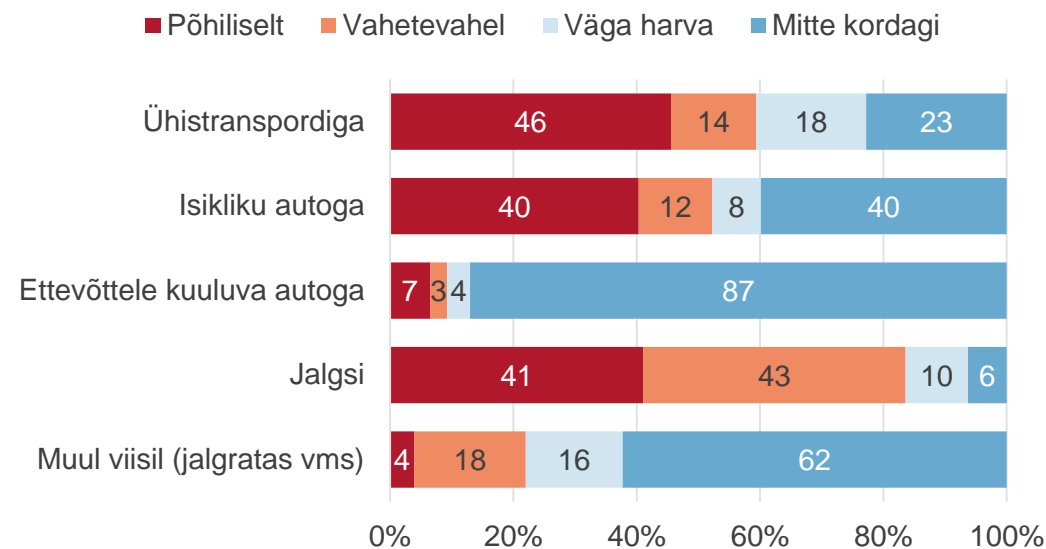


**Tulemused**

# Liiklemine Tallinnas aastal 2023, %

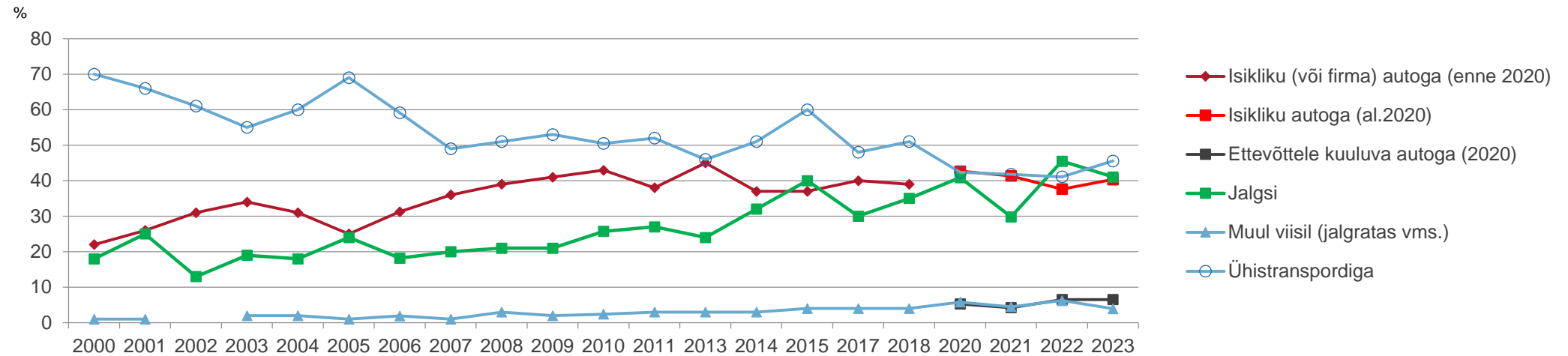
N=502

- Aastal 2023 kasutati Tallinnas liiklemiseks järgmisi viise:
  - Jalgsi – 94%
  - Ühistranspordiga – 77%
  - Isikliku autoga – 60%
  - Ettevõtte autoga – 13%
  - Muu (jalgratas vms.) – 38%
- Tallinnas on nüüd veidi suurenenud põhiliselt ühistranspordiga liiklejate osakaal, mis on hetkel 46%. Samapalju (47%) on ka neid, kes liiklevad autoga (isiklik + ametiauto).
- Jalgsi liikleb 41% ning muul viisil 4% linnaelanikest.
- Jalgsi liikujate osakaal on võrreldes eelmise uuringuga veidi vähenenud, autoga ja muul viisil liiklejate oma aga samal tasemel.
- Kõige sagedamini elavad põhiliselt autoga liiklejad jätkuvalt Pirital (63%) ja Haabersti linnaosas (57%).



# Liiklemine Tallinnas aastatel 2023 (põhiliselt), %

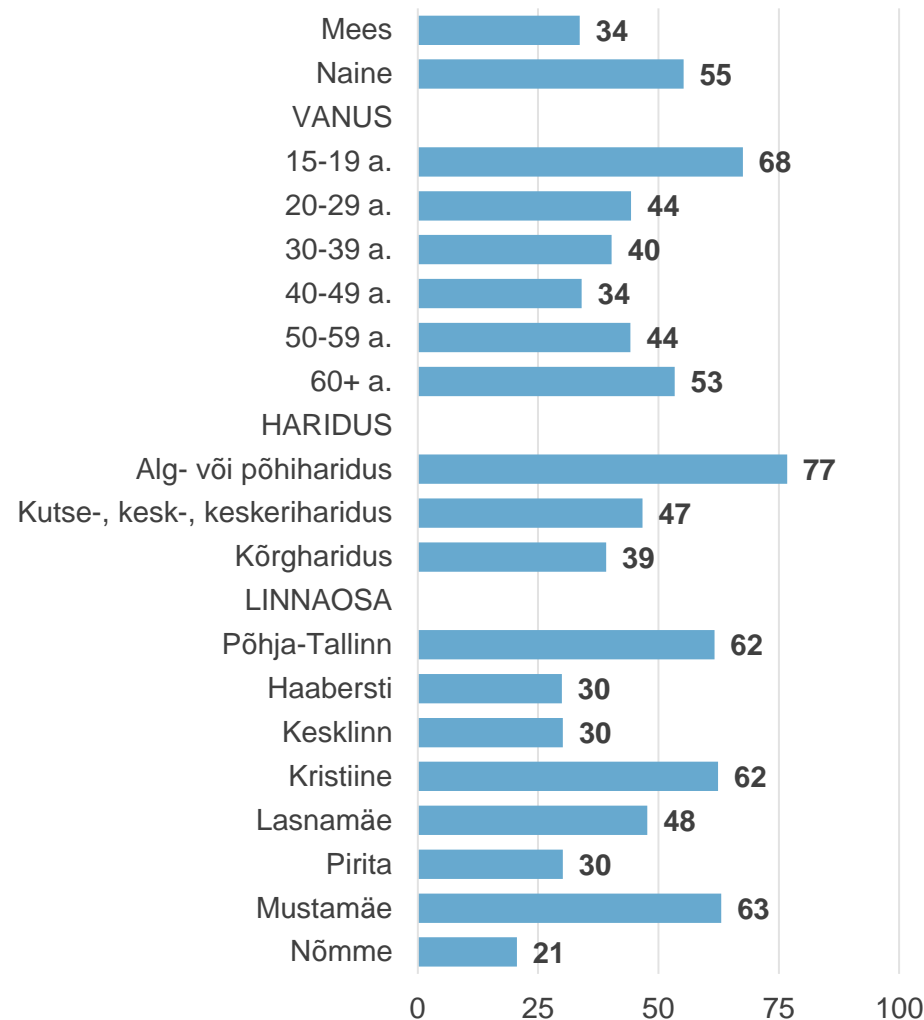
N=502





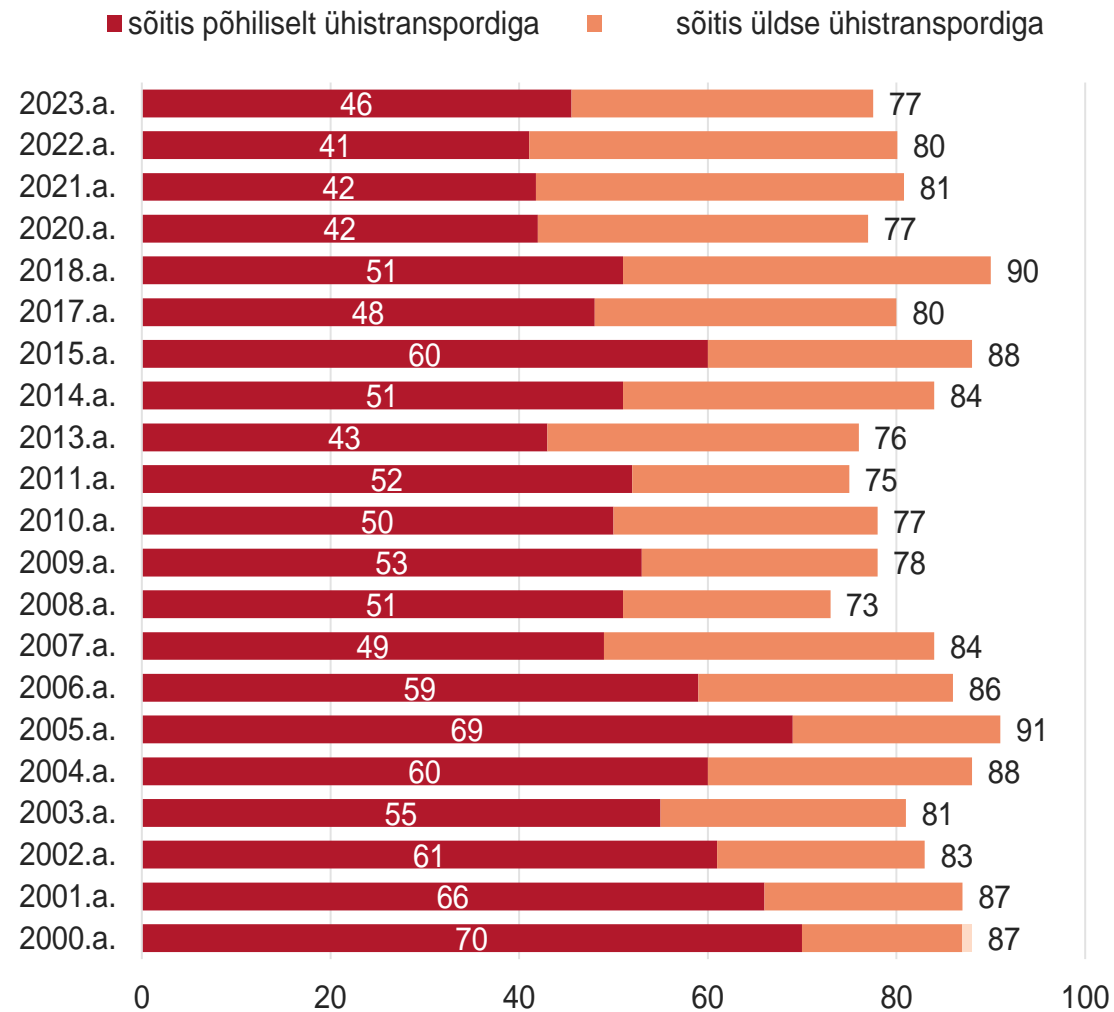
# Põhiliselt ühistranspordiga liiklejate profiil, %

- Põhiliselt ühistranspordiga sõitjaid näeme keskmisest enam Põhja-Tallinnas, Kristiines ja Mustamäel ning kõige vähem Nõmme linnaosas.
- Naised sõidavad ühistranspordiga meestest märksa sagedamini, vanuserühmadest eristub teistest suurema kasutajaskonna poolest kõige noorem vanuserühm.
- Keskmisest enam kasutavad ühistransporti ka alg- või põhiharidusega inimesed ning kõige harvem kõrgharidusega tallinlased.
- Olulist muutust möödunud aasta jooksul ühistranspordikasutaja profiilis toimunud ei ole.



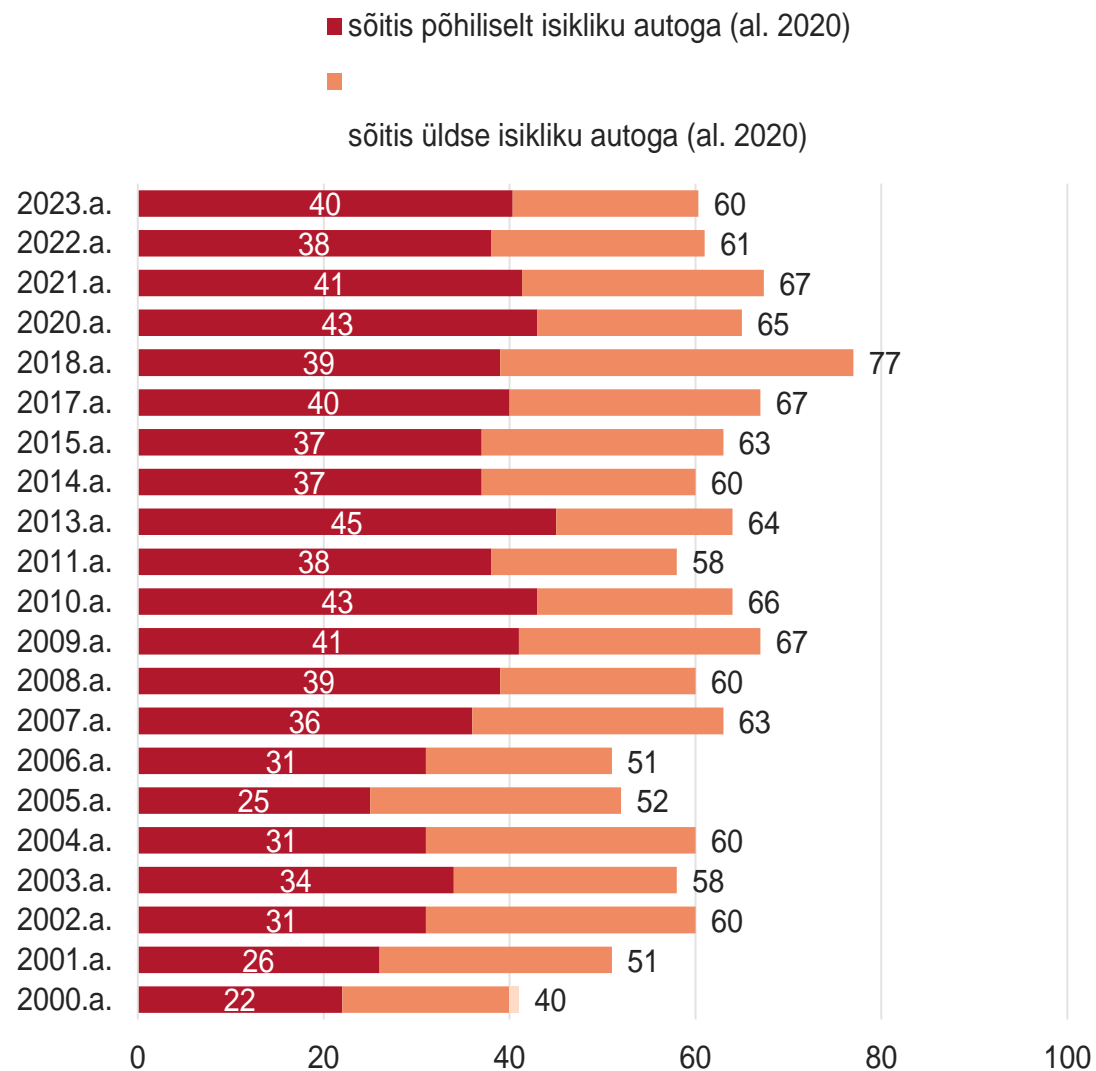
# Ühistranspordiga sõitjate osakaalud 2000-2023

N=502



# Autoga sõitjate osakaalud 2000-2023

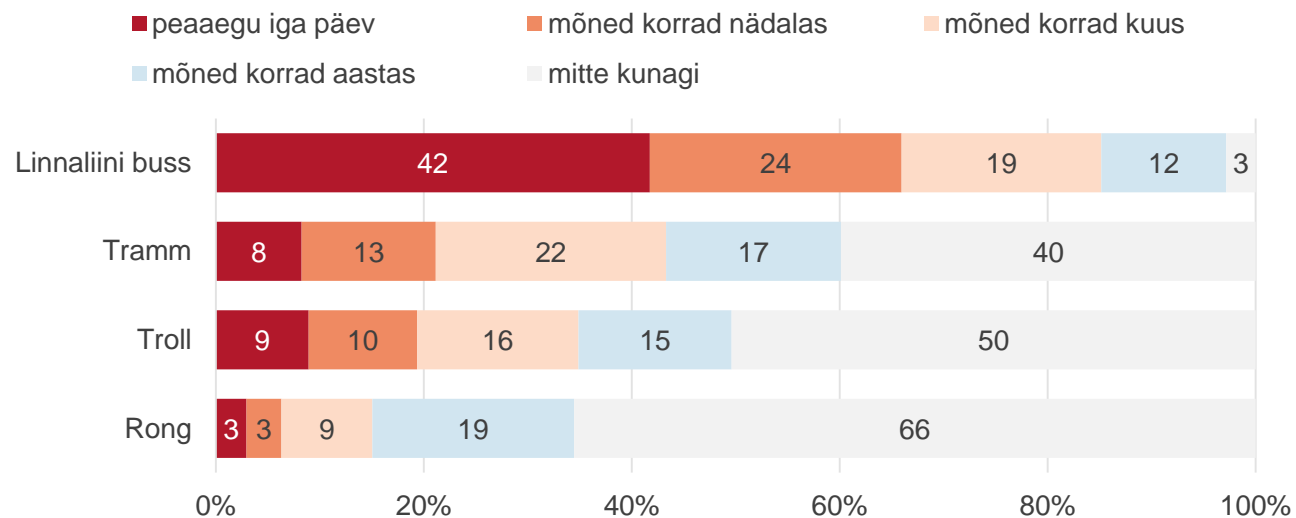
N=502



# Transpordiliikide kasutamissagedus

N=368, kes kasutab ühistransporti

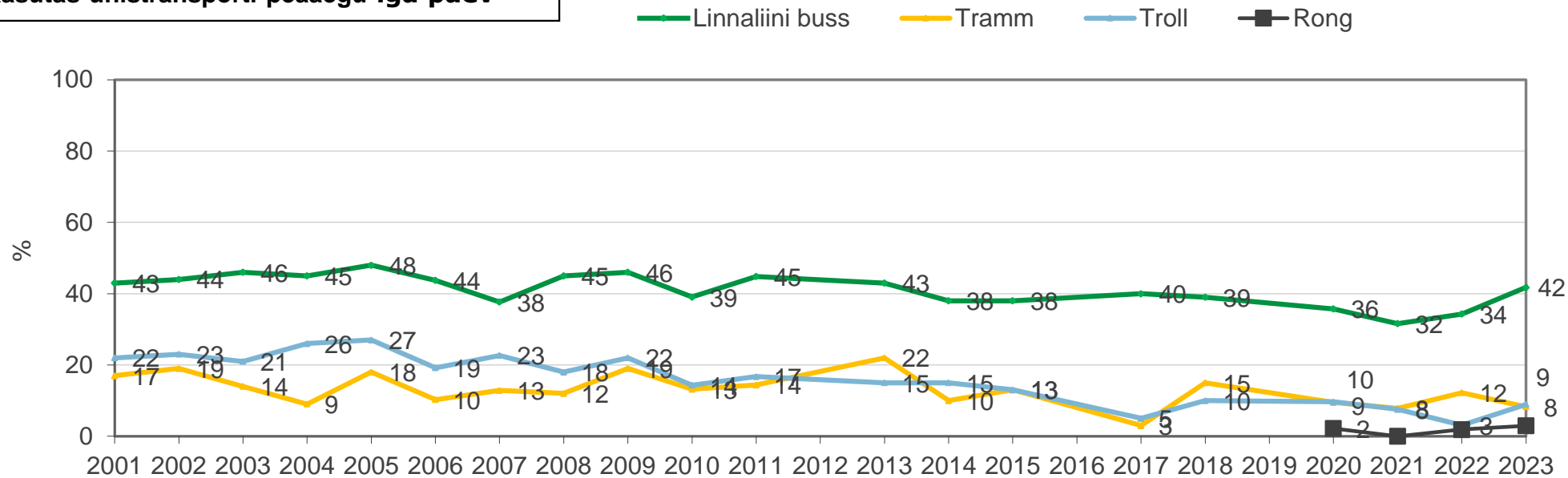
- Kõige sagedasema kasutusega ühistranspordiliik Tallinnas on aastal 2023 jätkuvalt buss, millel igapäevaseid kasutajaid 42%. Järgnevad võrdse tulemusega tramm (8%) ja troll (9%). Rongiga sõidab igapäevaselt 3% ühistranspordi kasutajatest.
- Võrreldes tulemusi eelmise uuringuga näeme, et busside ja trollide igapäevane kasutamine on seekord suurenenud, trammi oma aga veidi langenud (slaid 13).
- Rongi puhul on igapäevaste kasutajate hulk eelmise aastaga samal tasemel.



# Transpordiliikide kasutamine 2022

N=368, kes kasutab ühistransporti

Kasutas ühistransporti peaaegu iga päev

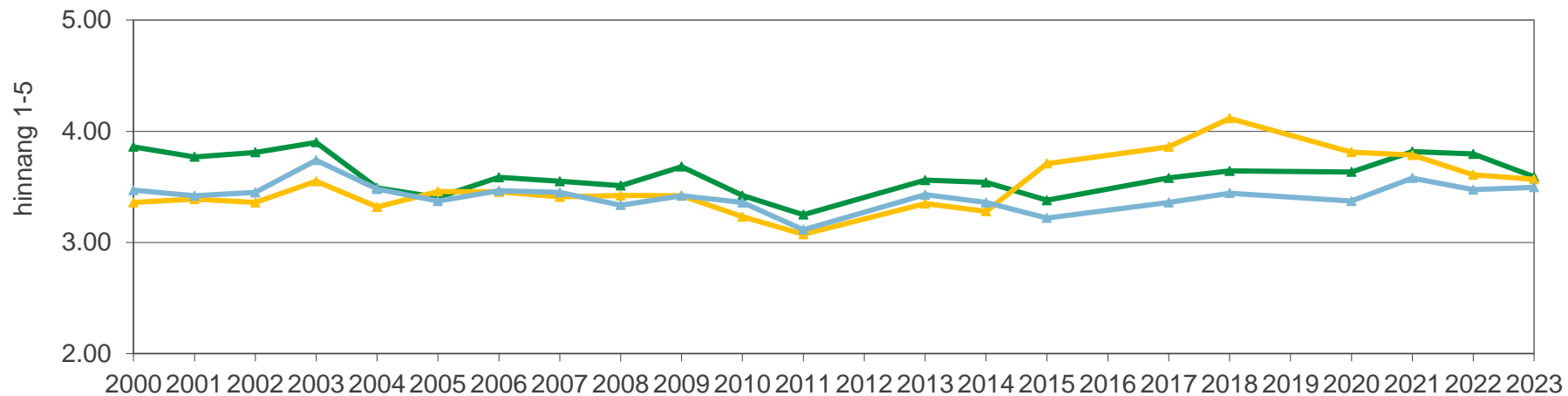
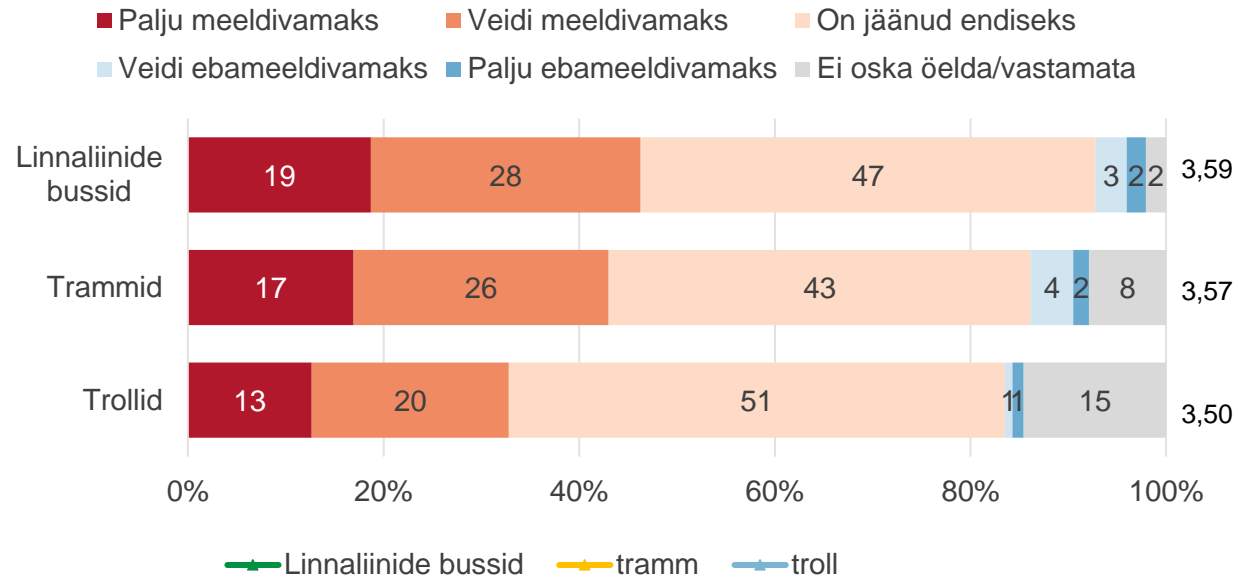


# Ühistranspordi muutumine viimase aasta jooksul

- Küsimusele, kas viimase aasta jooksul on transpordivahendiga sõitmine muutunud meeldivamaks, vastati positiivselt ka sel aastal kõigi transpordiliikide puhul (slaid 15). Kõige sagedamini vastati seda kolmandat aastat järjest busside kohta (46%), seejärel trammide kohta 43%. Täpselt samavõrra on ka vastajaid, kelle arvates olukord ei ole muutunud (busside puhul 47% ja trammide puhul 43%) seega suuri muutusi võrreldes eelmise aastaga toimunud ei ole.
- 6% arvab, et trammiga sõitmine on muutunud halvemaks ning 5% arvab sama busside puhul.
- Trollide puhul on olukord enamuse vastajate arvates jäänud samale tasemele (51%), kuid 33% märgib teenuse paranemist. Halvenemist toovad esile vaid üksikud vastajad.
- Võrreldes eelmise uuringuga on keskmine hinne bussi puhul seekord veidi vähenenud, trammi ja trolli puhul on see jäänud samaks. Muutus ei ole siiski oluline.

# Ühistranspordi muutumine viimase aasta jooksul

N=368, kes kasutab ühistransporti



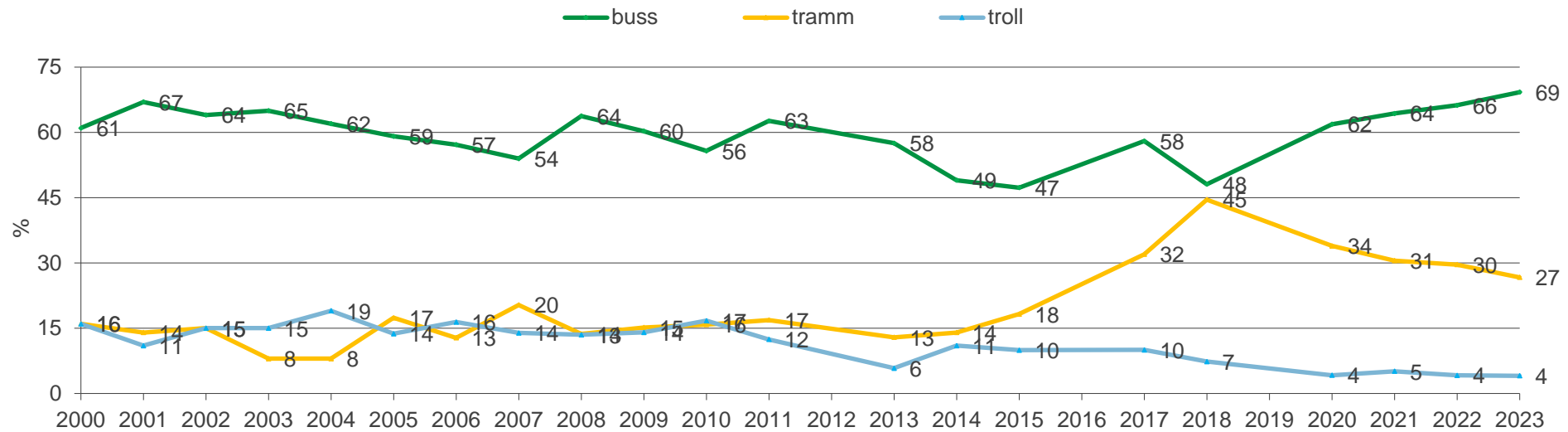
# Transpordivahendi eelistamine

- Jätkuvalt eelistavad ühistranspordi kasutajad sihtkohta jõudmiseks võimalusel kasutada bussi (eelistajaid 69%). Trammi eelistamine on aga jätkuvalt kerges langustrendis ja trolli oma püsib muutumatuna (slaid 17).
- Vanuserühmade võrdlusest näeme sel aastal, et kõige sagedamini eelistavad trammi inimesed vanuses 40-49a.
- Igapäevased bussisõitjad eelistavad ülekaalukalt bussi, trammi ega trollisõitjate puhul antud tulemust eraldi analüüsida ei saa vastajate vähesuse tõttu.
- Linnaosade eelistusi vaadeldes näeme, et Kesklinnas eelistatakse jätkuvalt kasutada trammi (66%), Lasnamäel (88%) ja Haaberstis (83%) aga bussi. Trolli eelistajaid on loogilise tulemusena linnaosadest enim Mustamäel – 17%.



# Transpordivahendi eelistamine

N=368, kes kasutab ühistransporti

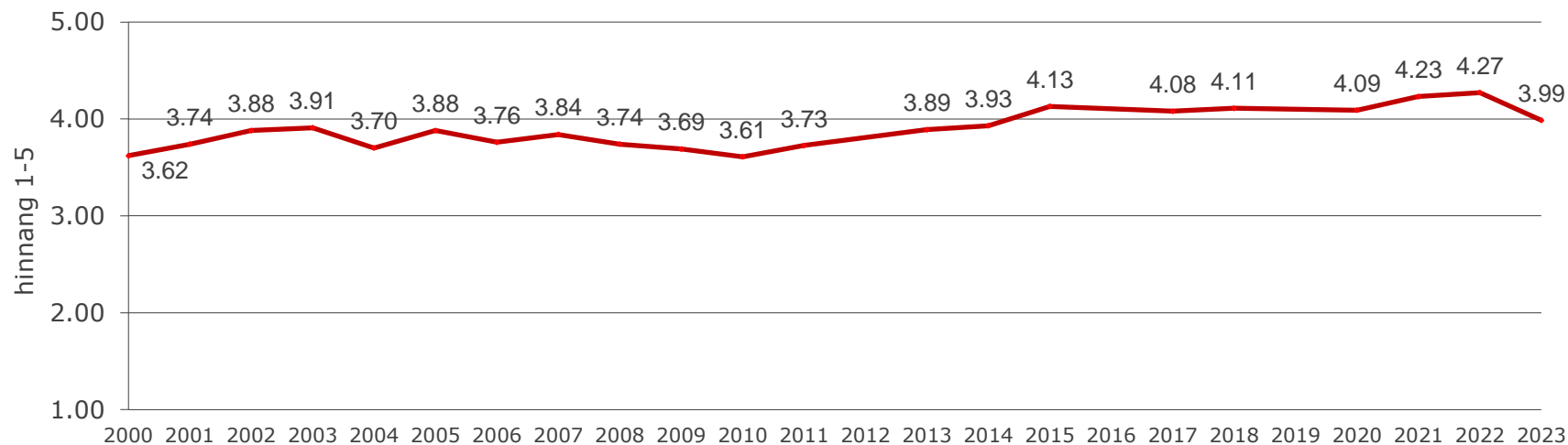
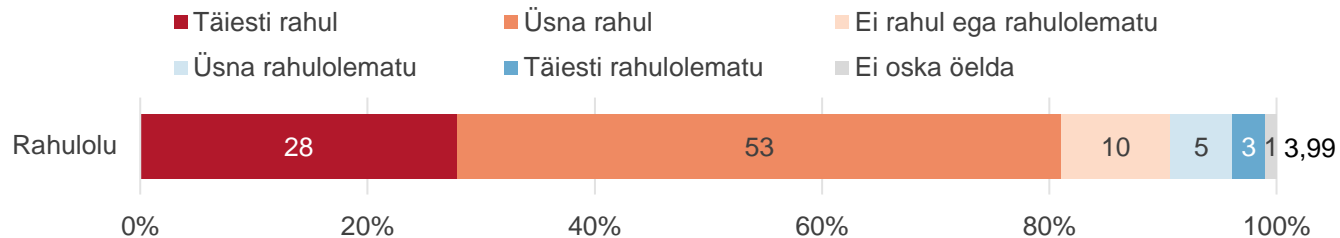


# Rahulolu ühistranspordi korraldusega Tallinnas

- Ühistranspordi korraldusega on rahul (täiesti või üsna) 81% selle kasutajatest, üsna rahulolematu on 5% ning täiesti rahulolematu 3%. Vastanutest 1% asub neutraalsel positsioonil. Seega on tulemus jätkuvalt kõrgel tasemel.
- Keskmine rahulolunäitaja on 3,99 palli (viimati 4,27) seega on tulemus seekord veidi langenud.
- Eestlastega võrreldes on jätkuvalt märksa rohkem rahul vene rahvusest vastajad (4,33)
- Noorim rühm (vanuses 15-19a.) ja vanim vanuserühm on ühistranspordi korraldusega kõige enam rahule jäänud (vast. 4,1 ja 4,15 palli).
- Seekord on kõige kõrgemat rahulolu väljendanud Mustamäe (4,22) ja Lasnamäe linnaosade elanikud (4,19).

# Rahulolu ühistranspordi korraldusega Tallinnas

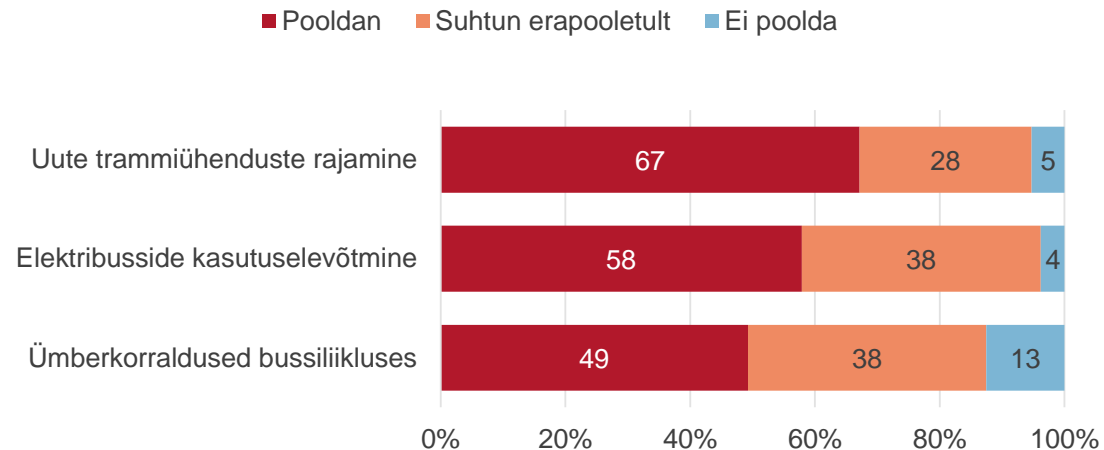
N=368, kes kasutab ühistransporti



# Suhtumine uuendustesse linnatranspordis

N=368, kes kasutab ühistransporti

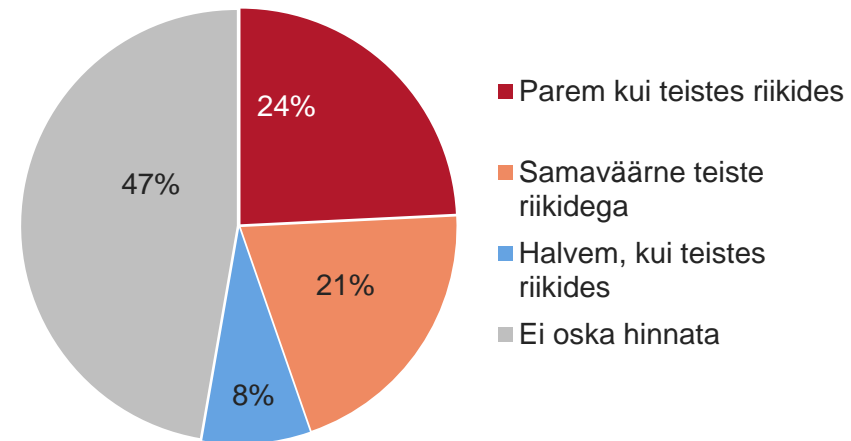
- Tallinna ühistranspordikasutajatest pooldab uusi trammiühendusi 67%, elektribusse 58% ja ümberkorraldusi bussiliikluses 49%.
- Kui eelmise uuringu ajal oli paranenud suhtumine uutesse trammiühendustesse, siis nüüd on see taas veidi langenud (aastal 2022 oli toetus 72% ja 2021 oli 63%).
- Elektribusse pooldas aastal 2022 69% ja 2021 - 70%, seega on praegune tulemus samuti varasemast madalam.
- Kõige positiivsemalt on elektribusside suhtes meelestatud inimesed vanuses 30-39 a.



# Võrdlus teiste riikidega

N=368, kes kasutab ühistransporti

- Küsimus: Kuidas tundub Tallinna ühistransport üldiselt võrreldes teiste riikide linnadega?
- Suur osa vastajatest jättis toodud küsimusele vastamata – ilmselt puudub neil kogemus hindamiseks. 24% hindas Tallinna ühistransporti paremaks, 21% samaväärseks ja 8% teistest riikidest halvemaks.
- Eelmise ja üle-eelmise uuringu ajal hindas 29– 27% Tallinna transpordikorraldust paremaks, ja 4% halvemaks, seega on tulemus mõnevõrra langenud.
- Jättes välja need, kes vastata ei osanud, saame järgmise tulemuse: parem teistest riikidest– 46%, sama – 39%, halvem – 15%.
- Vastajatel paluti selgitada, milliseid linnu nad vastamisel silmas pidasid. Tulemused on välja toodud järgmisel slaidil.

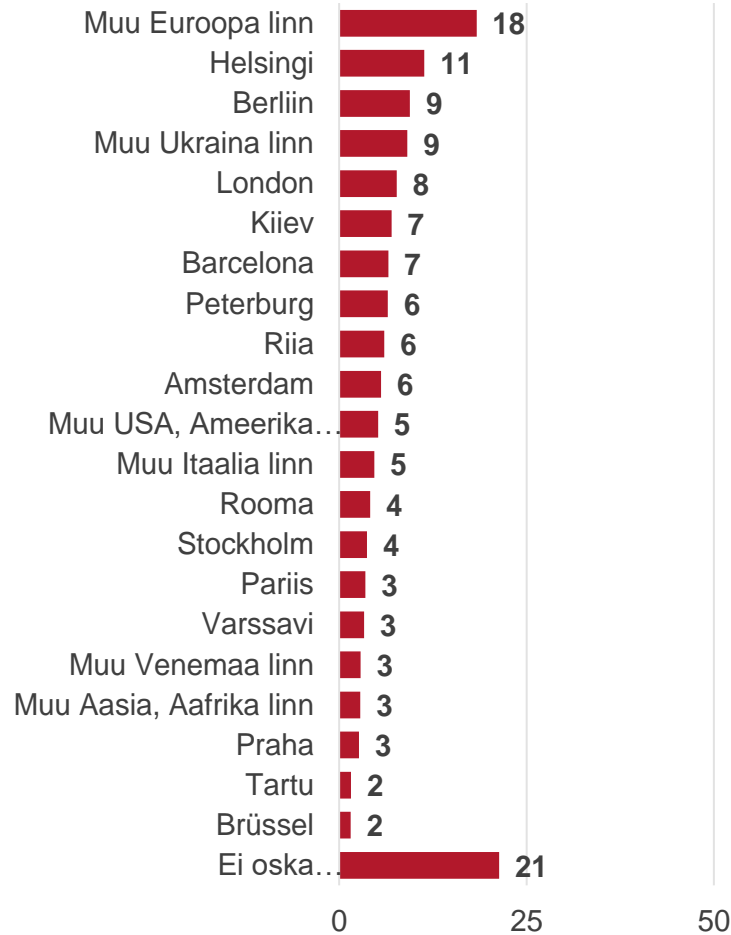


# Võrdlus teiste riikide ja linnadega

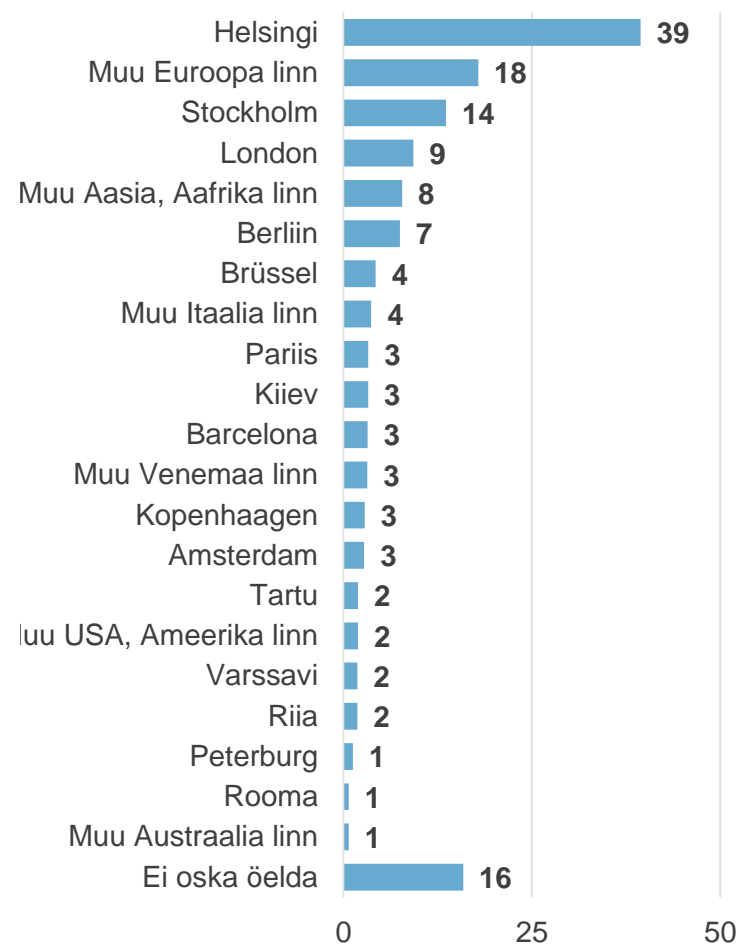
Küsimus: Palun loetlege, milliseid linnu pidasite silmas.



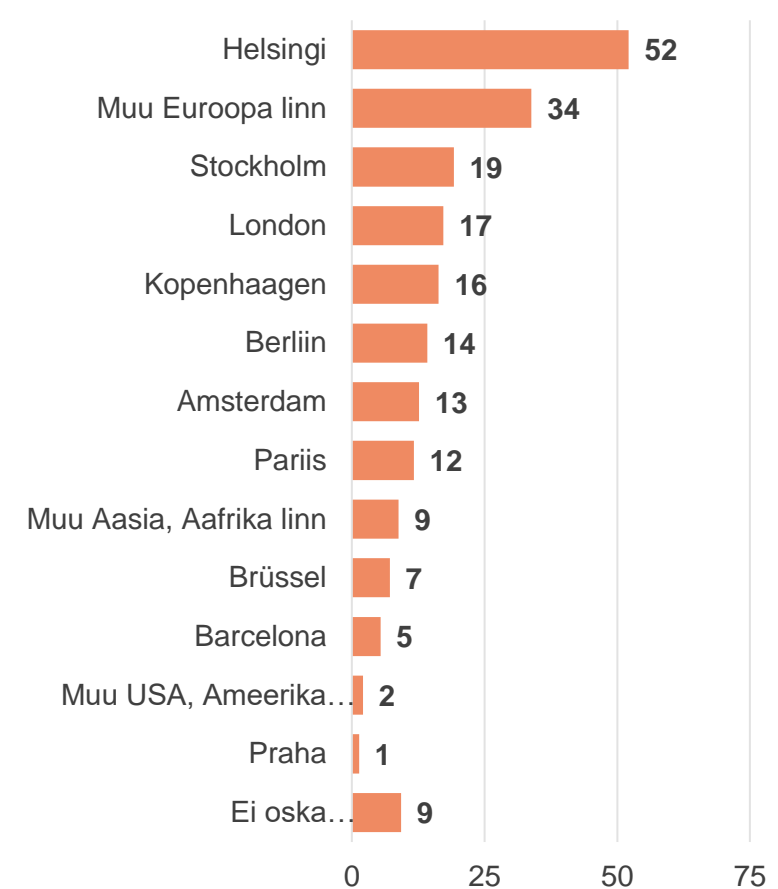
Parem kui teistes linnades n=88



Samaväärne teiste linnadega n=76



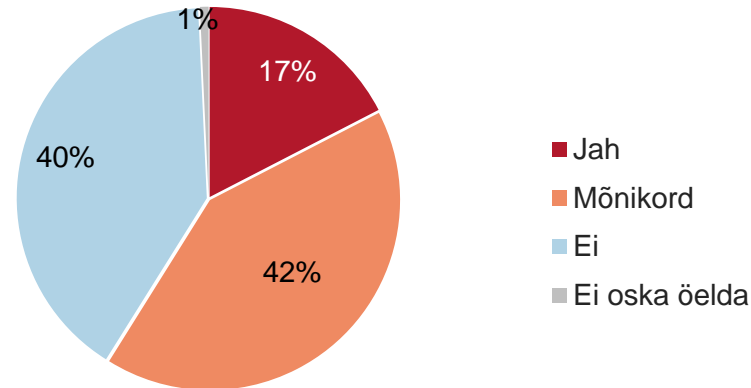
Halvem kui teistes linnades n=35



# Kas jälgite ühissõidukitele paigutatatud reklaame?

N=368, kes kasutab ühistransporti

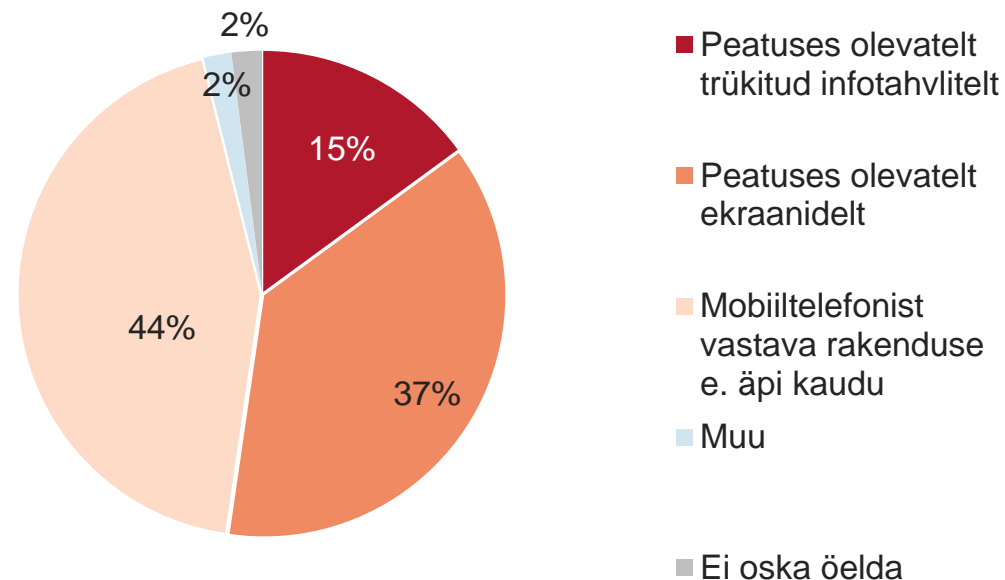
- Küsimus hõlmas nii sõidukite välispinnale kui sõidukite sisse paigutatud reklaame.
- Reklaame jälgib/märkab 17%, mõnikord 42% ja üldse mitte 40%.
- Varem olid tulemused järgnevad – 2022 jälgis reklaame 19% ja 2021- 26%, mõnikord jälgis vastavalt 42% ja 43% ning üldse ei jälginud 37% ja 30% ühissõidukitega sõitjatest.
- Võrreldes eelmise uuringuga seega tulemus sisuliselt muutunud ei ole.



# Eelistused info saamiseks ühissõidukite kohta, %

N=368, kes kasutab ühistransporti

- Infot ühissõidukite kohta eelistatakse kõige sagedamini saada nüüd mobiiltelefonist vastava rakenduse kaudu (44%), seejärel peatuses olevatelt ekraanidelt (37%) ja trükitud infotahvlitelt 15%.
- Viimati eelistati peatuses olevaid ekraane ( 47%) mobiiltelefoni vastavat rakendust aga 36% Peatuses olevatelt trükitud infotahvlitelt soovis tookord infot saada 10% vastanutest.
- Seega on võrreldes eelmise uuringuga suurenenud mobiilirakenduse ja ka trükitud infotahvlite eelistamine, vähenenud aga peatuses olevate ekraanide eelistus.
- Mobiilirakendust eelistavad jätkuvalt sagedamini kasutada nooremad inimesed ja peatuses olevaid ekraane vanemad vanuserühmad (vanuses 50+).

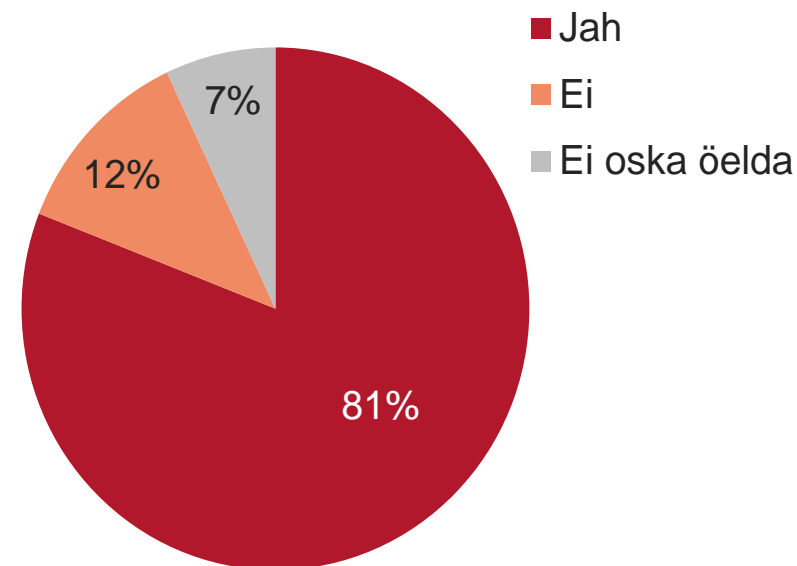




# Suhtumine reaalaajas saadavasse infosse

N=368, kes kasutab ühistransporti

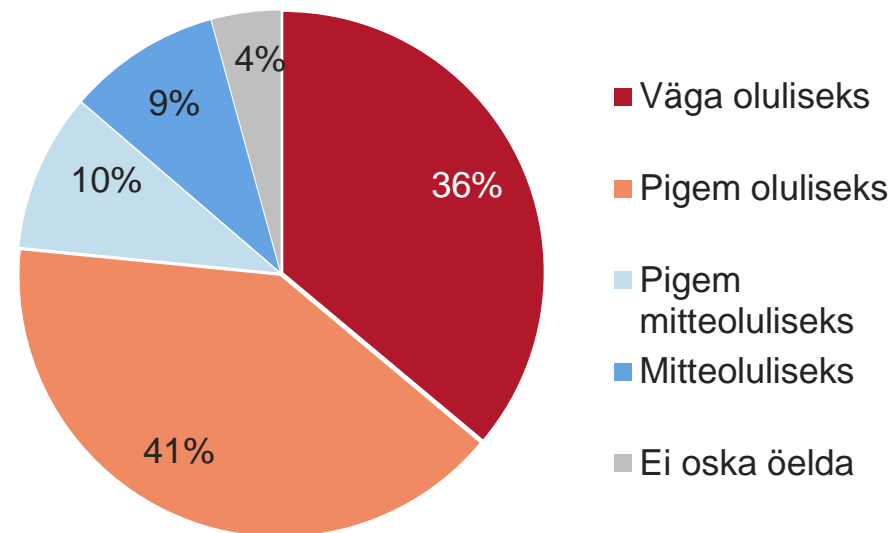
- Küsimus: Kas soovite saada ühissõidukite liikumise kohta infot reaalaajas?
- Ühissõidukite liikumise kohta soovib saada infot reaalaajas 81% ning 12% ei pea seda oluliseks. Vastata ei oska 7%.
- Eelmisel korral soovis infot reaalaajas 83% ning üle-eelmisel aastal 74%.
- Eelmise uuringuga võrreldes seega suurt muutust toimunud ei ole.



# Liiniinfo viimine telefoniäppi

N=368, kes kasutab ühistransporti

- Küsimus: Kuivõrd oluliseks peate ühistranspordi liiniinfo viimist täiendavalt telefoniäppi? Sel juhul saaks näha reaajas näiteks, kus sõiduk hetkel asub ja kas liinil esineb häireid.
- Kokku peab ettepanekut oluliseks 77% (viimati 77%) ühistranspordikasutajatest, sh 36% väga oluliseks. 19% seda aga oluliseks ei pea.
- Võrreldes eelmise uuringuga tulemus muutunud ei ole.
- Kõige suuremat huvi näitasid siin kaks noorimat ja 40-49-aastaste vanuserühma esindajad, samuti mehed.

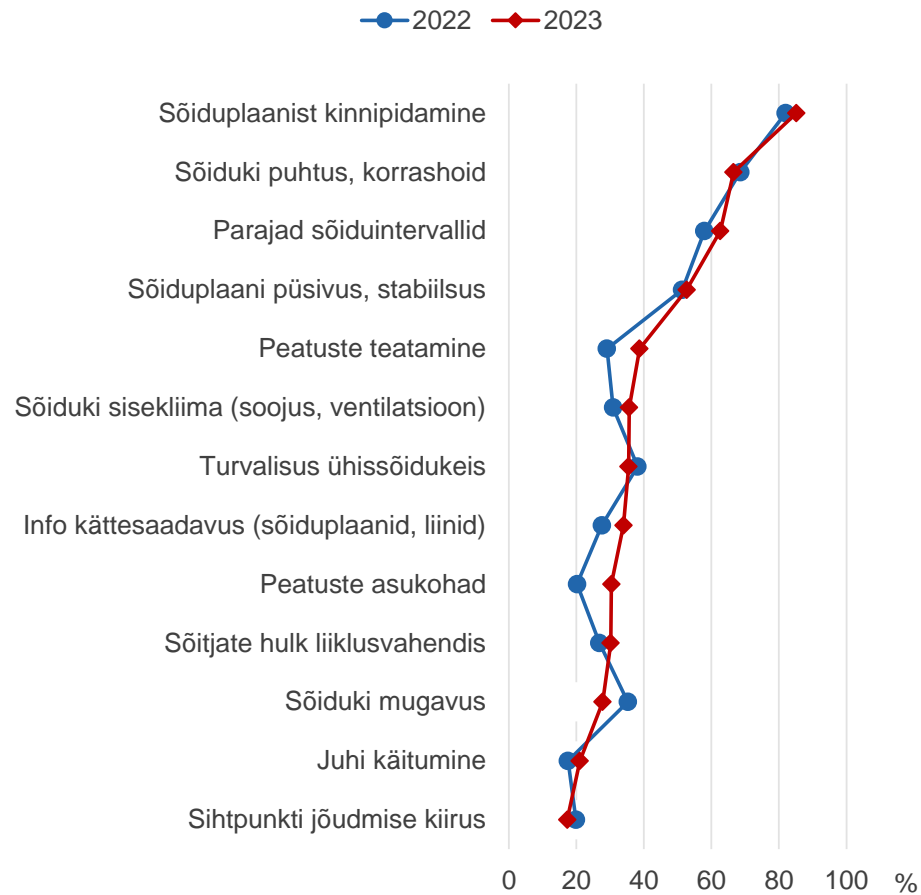
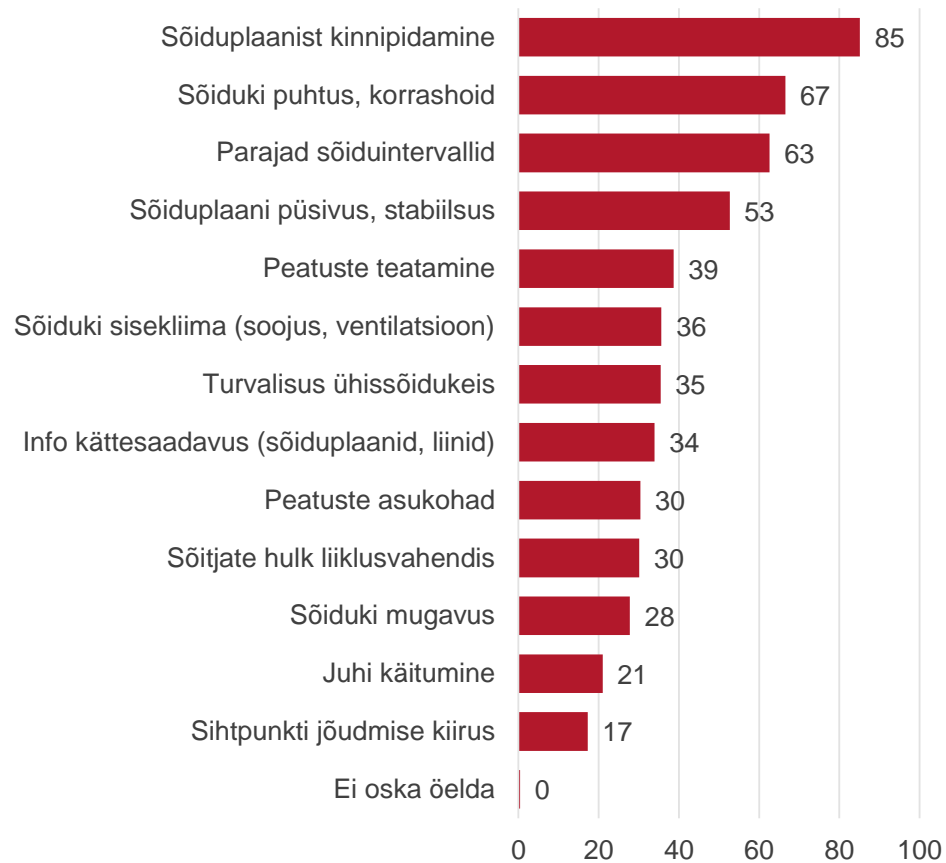


# Olulisemad tegurid ühistranspordis

- Ühistranspordi puhul juba aastaid kõige olulisemaks aspektiks peetud sõiduplaanist kinnipidamine osutus tähtsaimaks ka seekord (85% hinnangul). Järgnevad sõiduki puhtus/korrashoid (67%) ja parajad sõiduintervallid (63%). Kõige vähemoluliseks osutus seekord sihtpunkti jõudmise kiirus (slaid 28).
- Võrreldes eelmise uuringuga tähtsustavad ühistranspordi kasutajad seekord rohkem peatuste teatamist ja peatuste asukohti. Varasemast vähem märgiti seekord sõiduki mugavust, sisekliimat ja peatuste asukohti.
- Keskmisest sagedamini on eri vanuserühmadele olulised järgmised tegurid:
  - Noored vanuses 20-29a. – sõiduplaani püsivus, stabiilsus (oluline 67%)
  - Rühm 30-39 a. – info kättesaadavus (48%)
  - Rühm 50-59a. - parajad sõiduintervallid (73%)

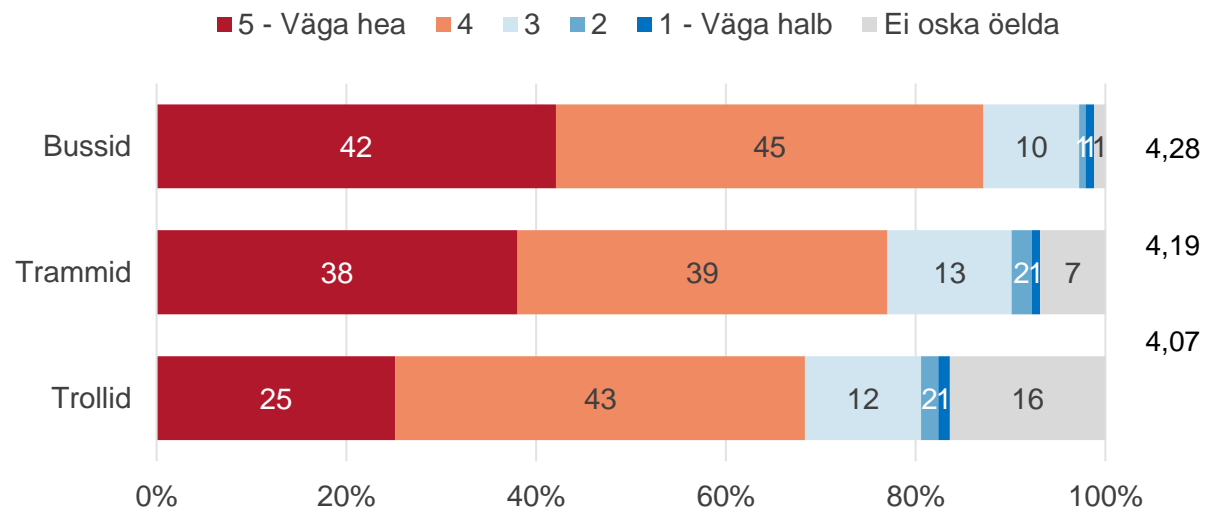
# Olulisemad tegurid ühistranspordis

N=368, kes kasutab ühistransporti



# Keskmine hinnang ühistranspordiliikidele

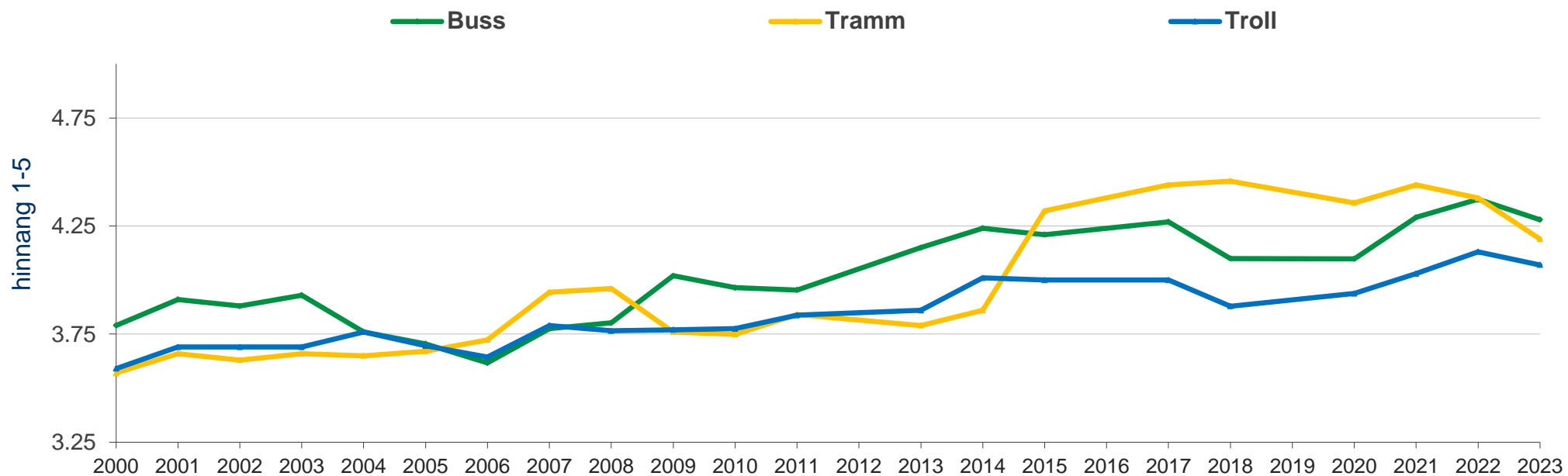
N=368, kes kasutab ühistransporti



- Rahulolu erinevate transpordiliikidega on jätkuvalt kõrgel tasemel ning parim tulemus on seekord bussidel - bussidega on rahul 87%, trammidega 77% ning trollidega 68% kasutajatest.
- Keskmised üldhinded skaalal 1-5 kujunesid järgmiselt: bussid 4,28, trammid 4,19 ja trollid 4,07 palli.
- Eelmisel aastal olid hinded: tramm 4,38, buss 4,37 ja troll 4,13.
- Seega on bussil ja trollil hinne samal tasemel, trammil aga veidi langenud.(slaid 30).
- Busside puhul andsid keskmisest kõrgemaid hinnanguid seekord Lasnamäe, trammide puhul aga jätkuvalt Kristiine linnaosa elanikud (trolli puhul on linnaosades eraldi vaatlemiseks liialt vähe vastajaid).

# Keskmine hinnang ühistranspordiliikidele 2000-2022

N=368, kes kasutab ühistransporti

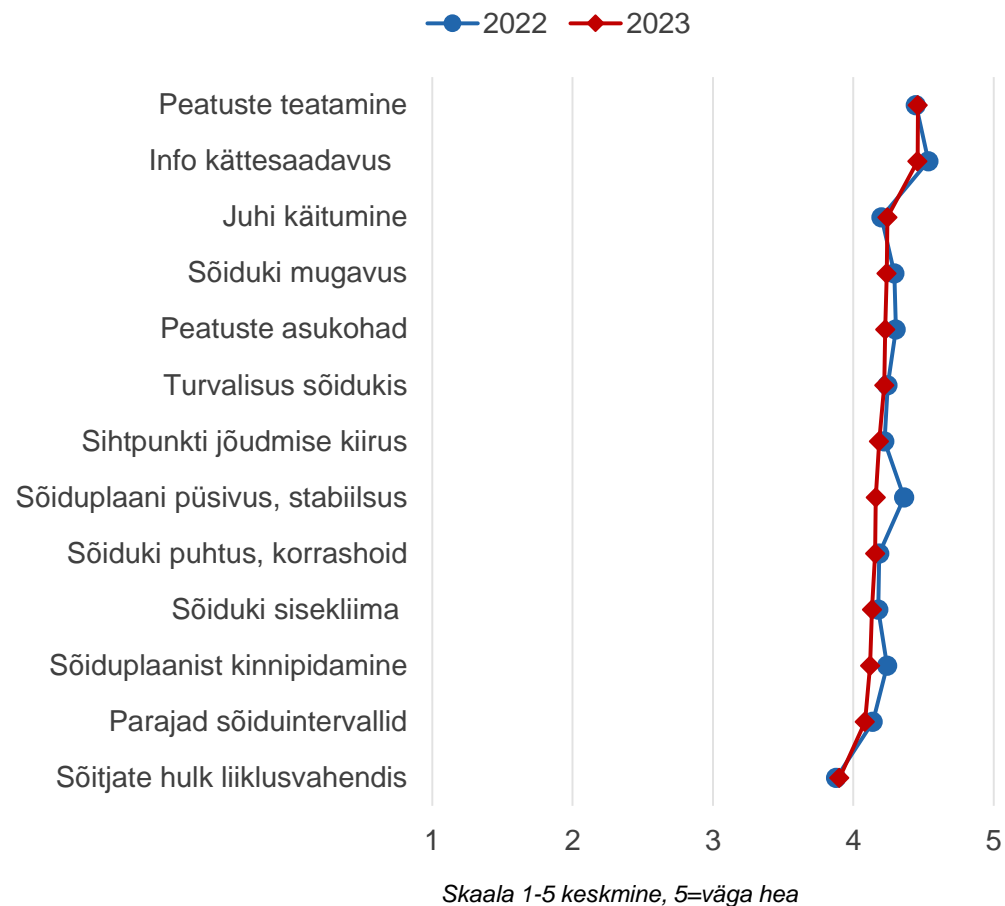
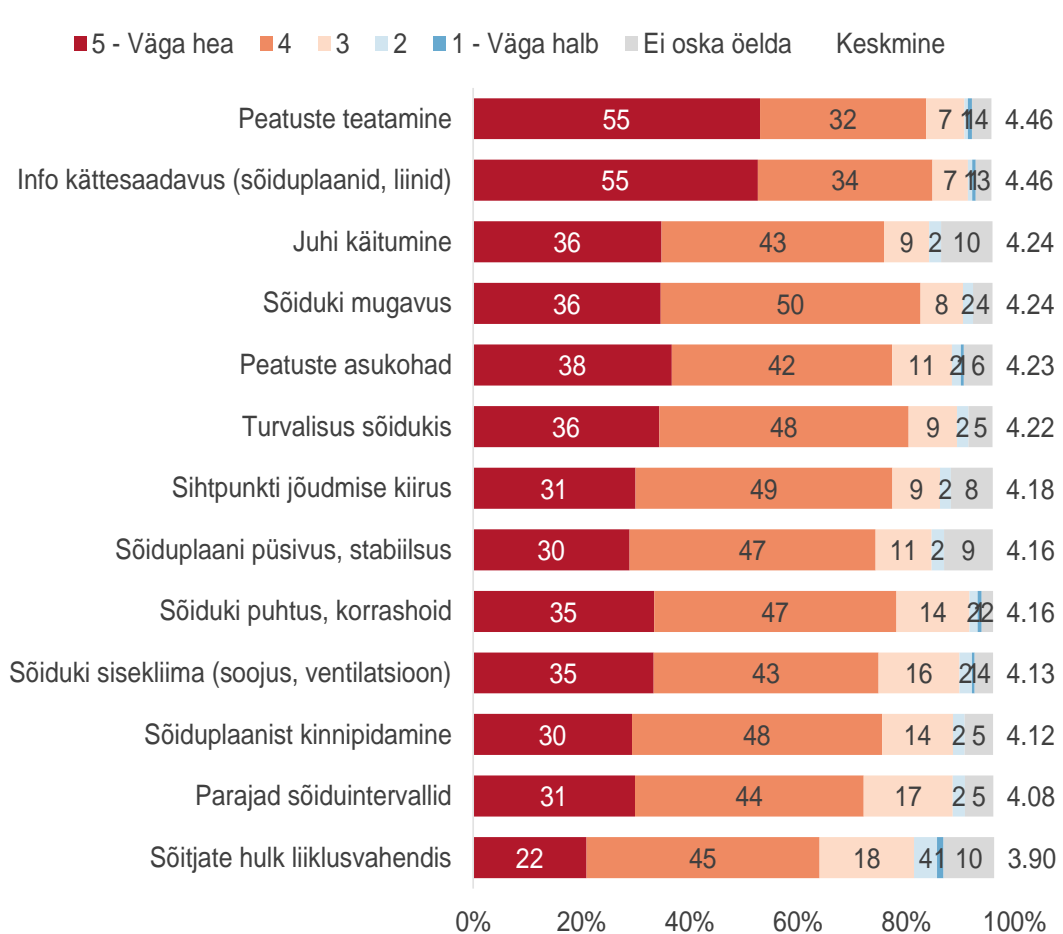


# Rahulolu busside, trammide ja trollidega

- Järgnevalt hindasid vastajad busside, trammide ja trollide teenust erinevate tööloikude osas. Hinnati juhul, kui vastavat transpordiliiki kasutatakse.
- Kõige kõrgemalt hinnati **busside puhul** ka seekord peatuste teatamist ja info kättesaadavust, seejärel hinnati võrdselt kõrge tulemusega juhi käitumist, sõiduki mugavust, peatuste asukohti ja turvalisust sõidukis. Toodud tegureid hinnati keskmise hindega vähemalt 4,22. Pingereas viimasele kohale jäi ka sel aastal sõitjate hulk sõidukis, mille keskmine tulemus on ainsana veidi alla 4 palli (slaid 32).
- Võrreldes eelmise uuringuga on busside puhul seekord langenud hinnang sõiduplaani stabiilsusele. Muus osas tulemus sisuliselt muutunud ei ole.
- **Ka trammide puhul** pälvis kõrgemaid hinnanguid peatuste teatamine, seejärel sõiduplaanist kinnipidamine ja juhi käitumine. Samuti on ka trammi puhul kõige madalamalt hinnatud tegur sõitjate hulk sõidukis, mille hinnang on küll veidi kõrgem võrrelduna bussidega (slaid 33).
- Võrreldes eelmise aastaga on seekord langenud hinnang trammide sõiduintervallidele, muud tulemused muutunud ei ole.
- **Ka trollide puhul** ollakse kõige paremini rahul peatuste teatamisega, millele lisaks ka peatuste asukohtadega. Kõige madalamalt hinnati siin sõiduki sisekliimat (soojust ja ventilatsiooni), mille tulemus on siiski üle 4 (4,1 palli) (slaid 34).
- Võrreldes eelmise aastaga on trollide puhul veidi paranenud hinnang peatuste asukohtadele.

# Rahulolu bussidega

N=357, kes kasutab busse



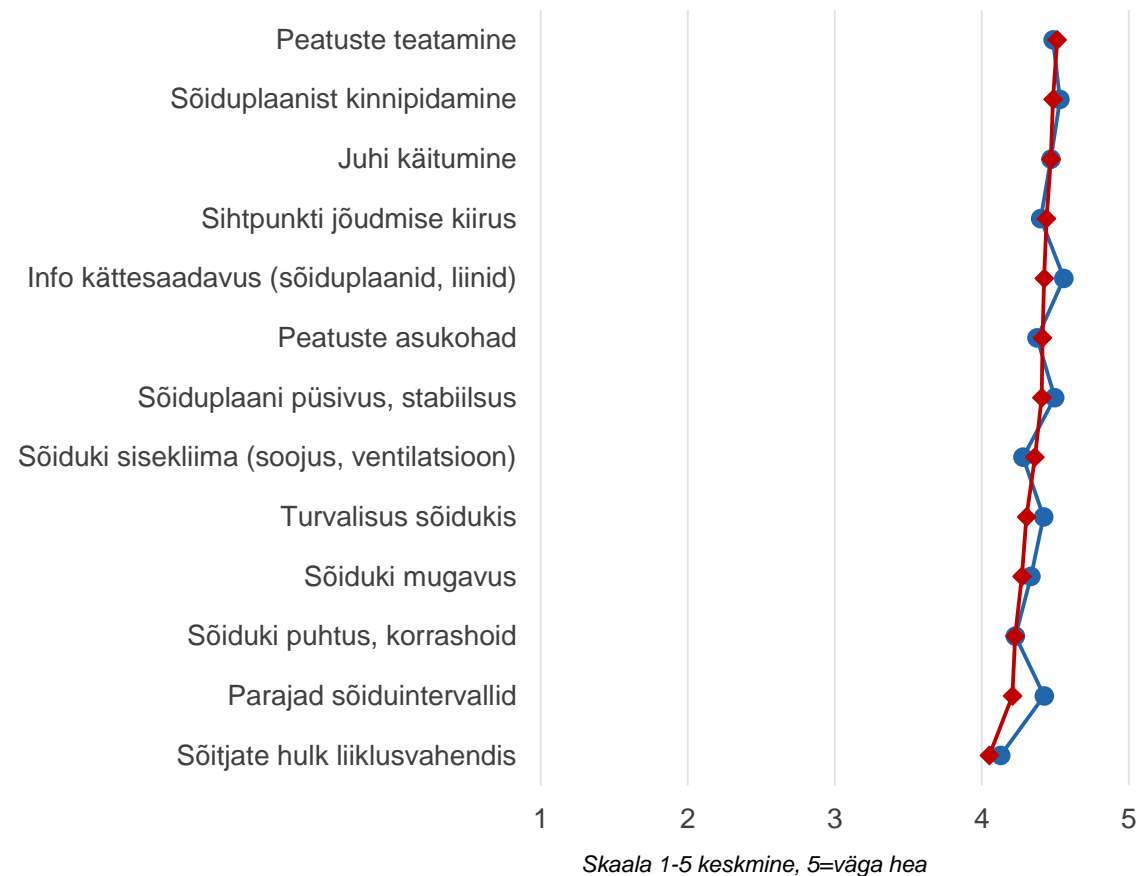


# Rahulolu trammidega

N=223, kes kasutab trammi

■ 5 - Väga hea ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - Väga halb ■ Ei oska öelda Keskmine

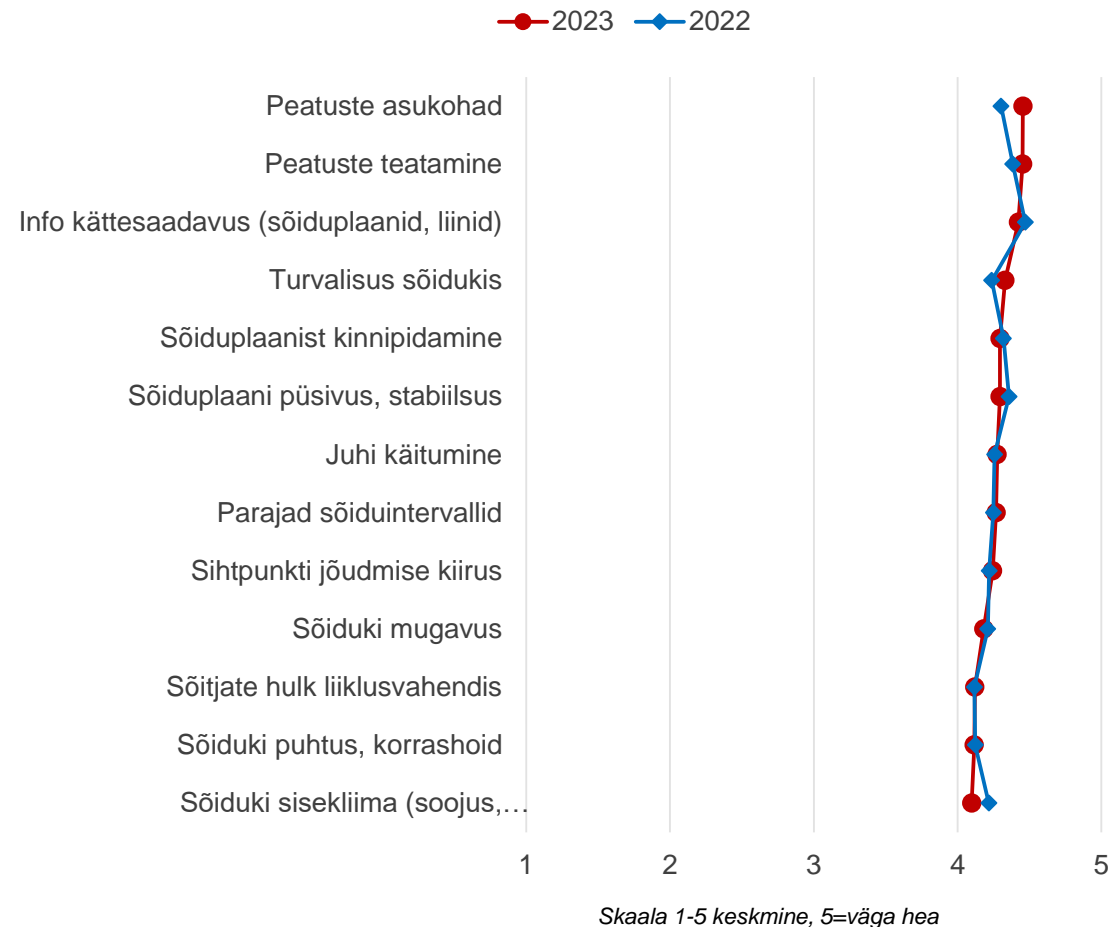
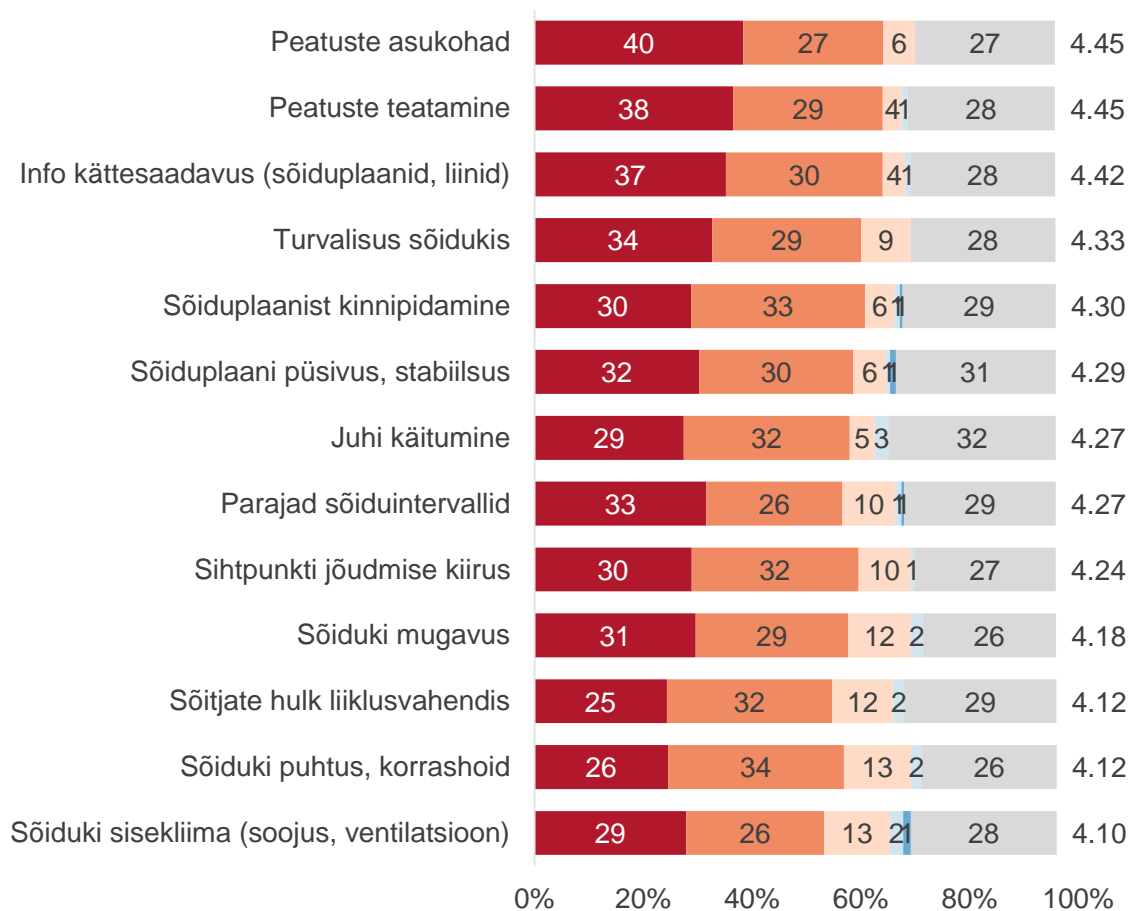
● 2022 ● 2023



# Rahulolu trollidega

N=177, kes kasutab trolli

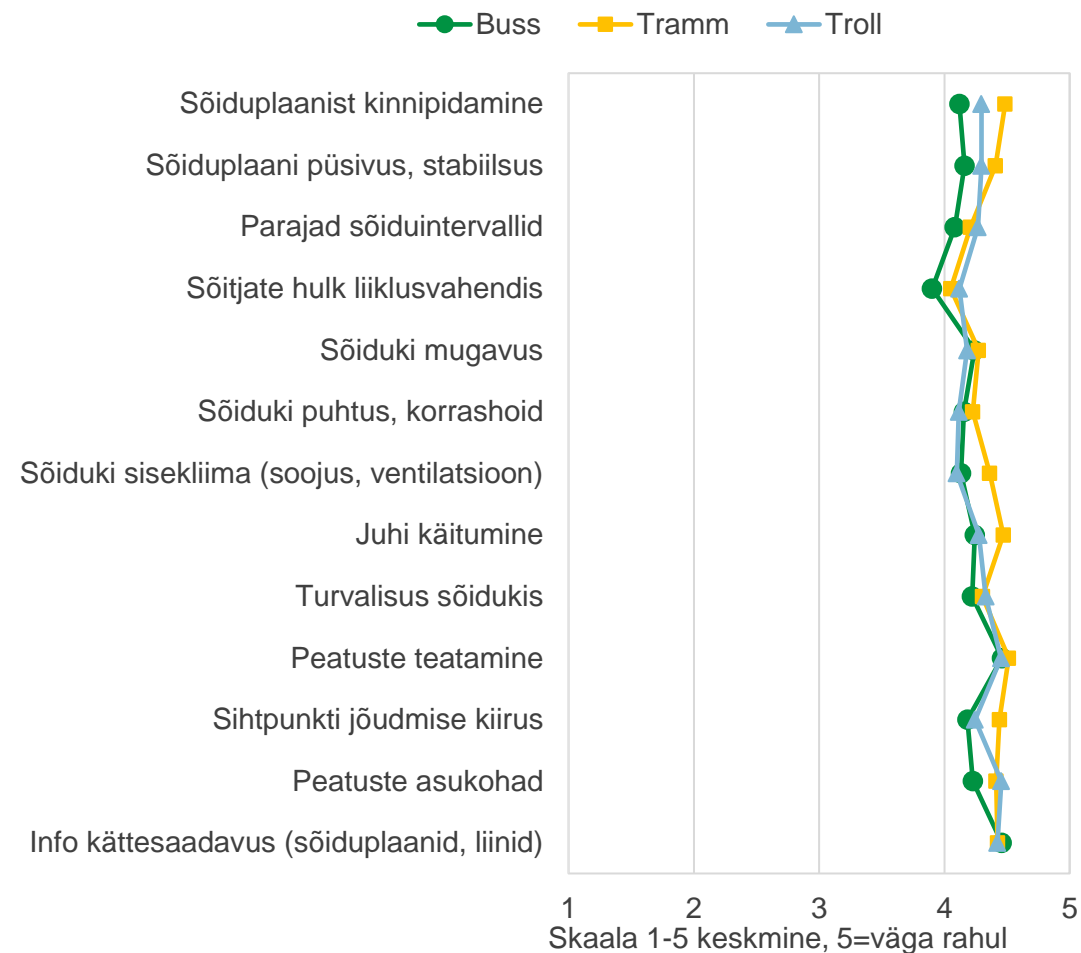
5 - Väga hea 4 3 2 1 - Väga halb Ei oska öelda Keskmine



# Rahulolu erinevate sõidukiliikidega

N=vastava liigi kasutajad

- Sõiduvahendite omavahelises võrdluses paistab ka sel aastal veidi positiivsemalt silma tramm, mis kogus mitme teguri puhul kõrgemad hinnangud. Siiski ei ole vahed hinnangutes sõidukiliikide vahel enam eriti suured.
- Teistest kõrgemalt hindavad sõitjad trammide puhul sihtpunkti jõudmise kiirust, sõiduplaanist kinnipidamist, sõiduki sisekliimat ja juhi käitumist.

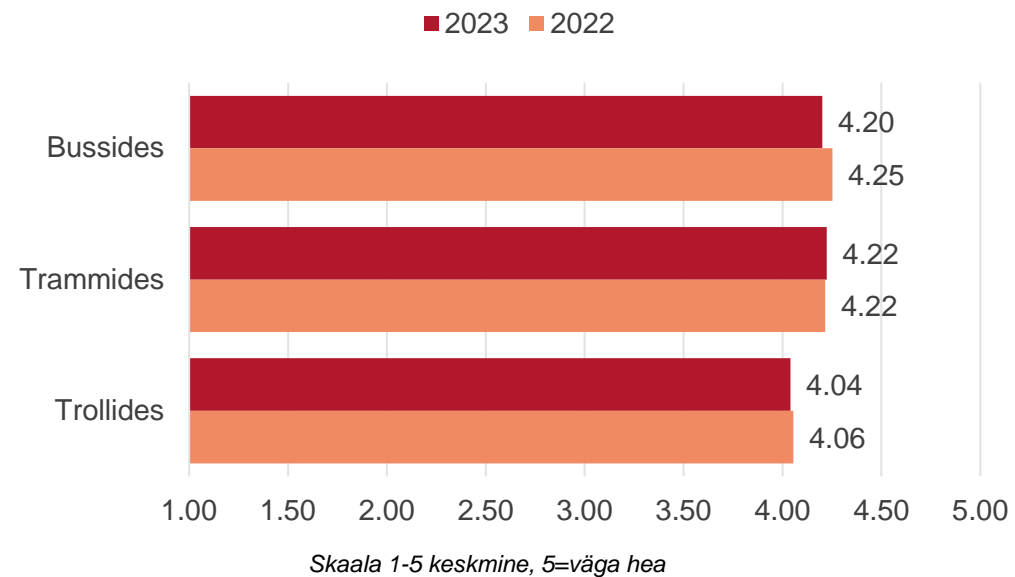
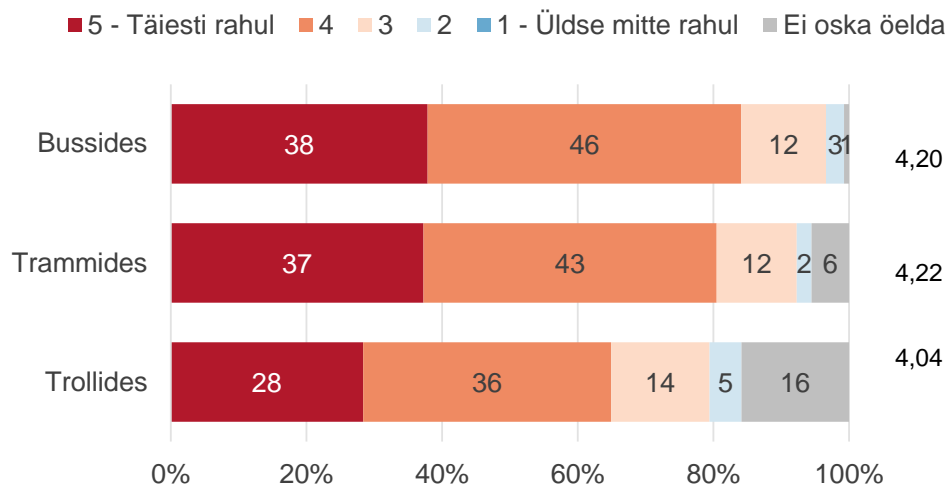


# Puhtus ja heakord ühissõidukites

- Järgneval slaidil (slaid 37) vaatame hinnanguid sõidukite puhtusele sõidukiliikide lõikes.
- Selgub, et seekord pälvisid parima hinnangu puhtuse osas bussid, millega on rahul 84%, seejärel trammid, mille puhtusega on rahul 80% sõitjatest. Trollide puhul on rahul 64% vastanutest ning 16% ei oska vastata (vastamata jätnute osakaal suurem kui trammidel ja bussidel).
- Seega on teist aastat hinnangud samal tasemel nii bussidel kui trammidel.
- Keskmisest enam on puhtusega rahule jäänud üldiselt mehed ja vanima vanuserühma esindajad (vanuses 60+). Busside ja trollide puhul on teistest kõrgemalt hinnanud ka Lasnamäe vastajad, trammide puhul aga Kristiine elanikud.
- Skaala keskmised hinnangud näitavad, et võrreldes eelmise uuringuga hinnangutes olulisi muutusi toimunud ei ole.

# Puhtus ja heakord ühissõidukites

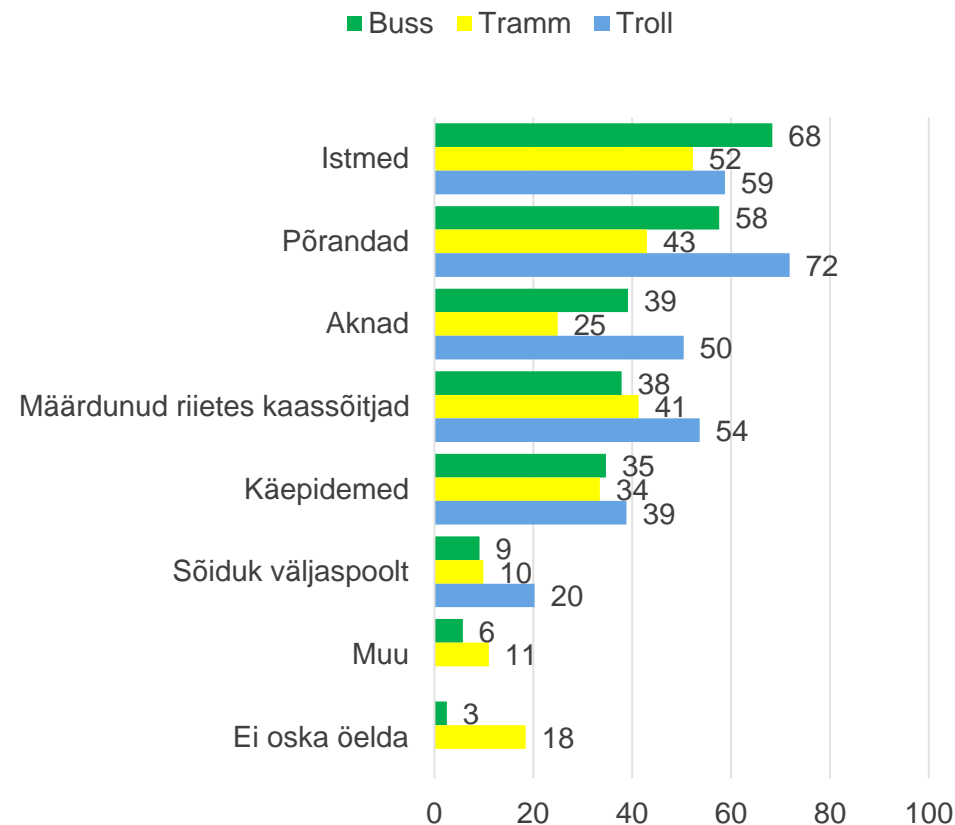
N=407, kes kasutab ühistransporti



# Murekohad sõidukite puhtuse osas

N=31-50, kes pole rahul sõiduki puhtusega

- Puhtuse osas rahulolematud reisijad põhjendasid oma hinnanguid nii trammide, busside kui trollide puhul.
- Suurimaid puudujääke nähakse nii trammide kui busside puhul istmete ja põrandate puhtuse osas.
- Trollide puhul toodi rohkem esile määratud põrandaid ja seejärel istmeid.
- Võrreldes eelmise uuringuga suuri muutusi toimunud ei ole, seega on olukord suhteliselt stabiilne. Veidi rohkem häirivad seekord reisijaid määratud riides kaassõitjad ja määratud põrandad trollides.



# Sõidukijuhtide sõiduoskus ja teenindustase

N= kes kasutab sõidukit vähemalt kord nädalas

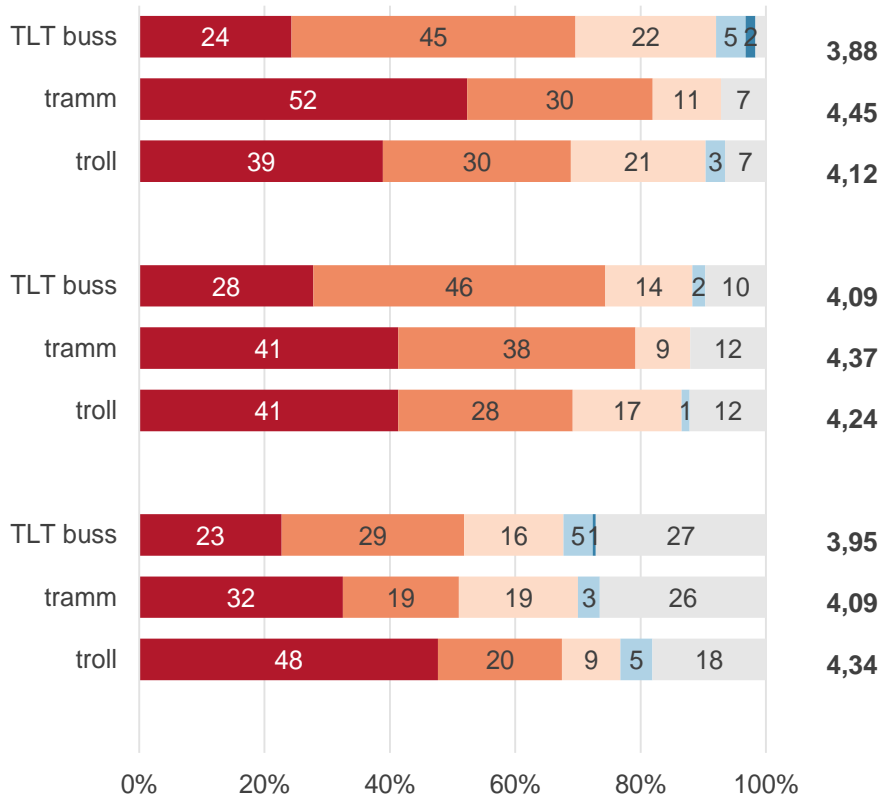
- Sagedasemad sõitjad (kes kasutavad sõidukit vähemalt kord nädalas) andsid oma hinnangud ka sõidukijuhtide sõiduoskusele ja teenindustasemele (slaidid 40-43).
- Ka käesolevas uuringus selgus, et sarnaselt varasemaga ei oska paljud vastajad seisukohta võtta juhtide suhtlemisoskuse, konfliktide lahendamise oskuse, ootamatute puhul teavitamise ega Eesti keele oskuse kohta. Mõnevõrra kõrgemat rahulolu juhtidega näeme trammide ja trollide puhul, bussijuhid ei ole ühegi teguri puhul teistest kõrgemat hinnangut saavutanud (küll aga on tulemus mõnel puhul võrdne).
- Sõitjad on suhteliselt hästi rahul juhtide sõiduoskuse ja teenindustasemega.
- Kõige enam negatiivseid hinnanguid pälvis sel korral juhtide Eesti keele oskus, millega pole eri sõidukiliikide puhul rahul 6-14% vastanutest.
- Keskmised hinnangud on jäänud alla 4 palli seekord kõige sagedamini busside puhul, ning toodud tegurid on sõidustiili sujuvus, suhtlemisoskus, konfliktsituatsioonide lahendamise oskus, teavitamine ootamatute olukordade puhul ja Eesti keele oskus.
- Võrreldes eelmise uuringuga on kõigil sõidukiliikidel langenud hinnangud Eesti keele oskusele. Bussidel on langenud ka hinnang teavitamisele ootamatute olukordade puhul. Trollidel on seevastu näha hinnangute paranemist juhi suhtlemisoskuse ja teistega liikluses arvestamise puhul.

# Sõidukijuhtide sõiduoskus ja teenindustase

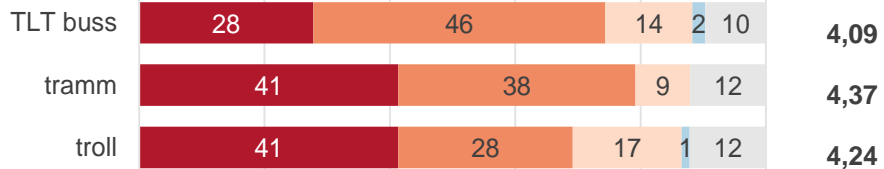
N=kes kasutab sõidukit vähemalt kord nädalas

5 - Väga rahul 4 3 2 1 - Üldse mitte rahul Ei oska öelda

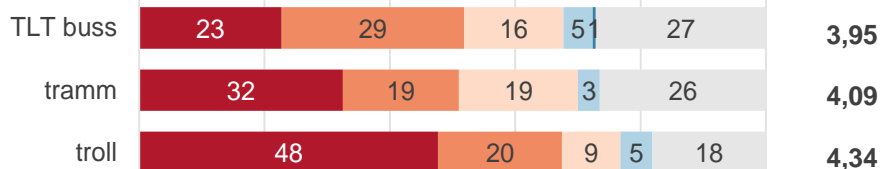
Sõidustiili sujuvus



Käitumine liiklus-situatsioonides

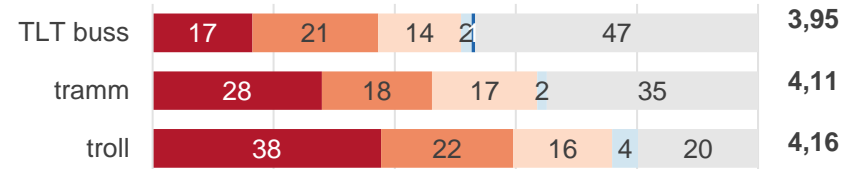


Sõitjatega suhtlemise oskus

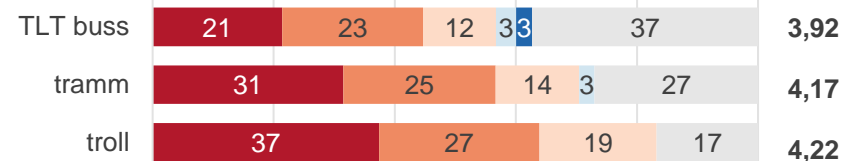


5 - Väga rahul 4 3 2 1 - Üldse mitte rahul Ei oska öelda

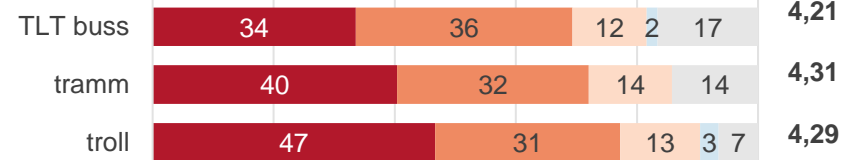
Konfliktsituatsioonide lahendamise oskus



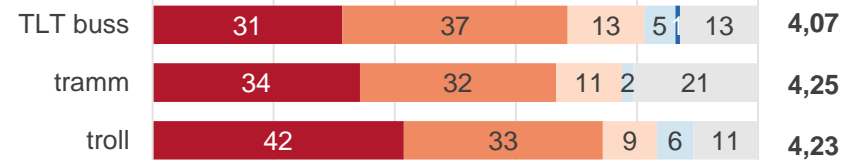
Sõitjate teavitamine ootamatute olukordade puhul



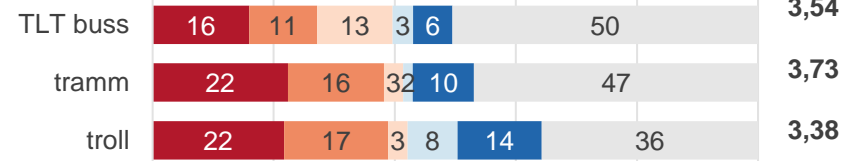
Liikluses teistega arvestamine



Viisakus, tähelepanelikkus



Eesti keele oskus

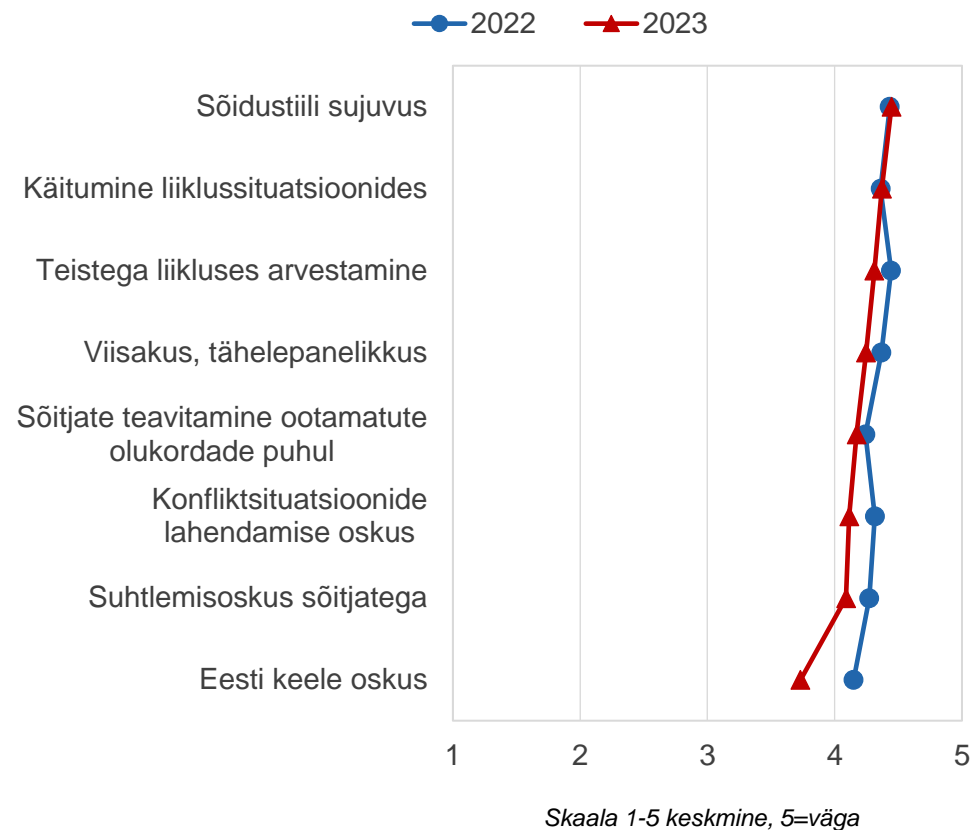
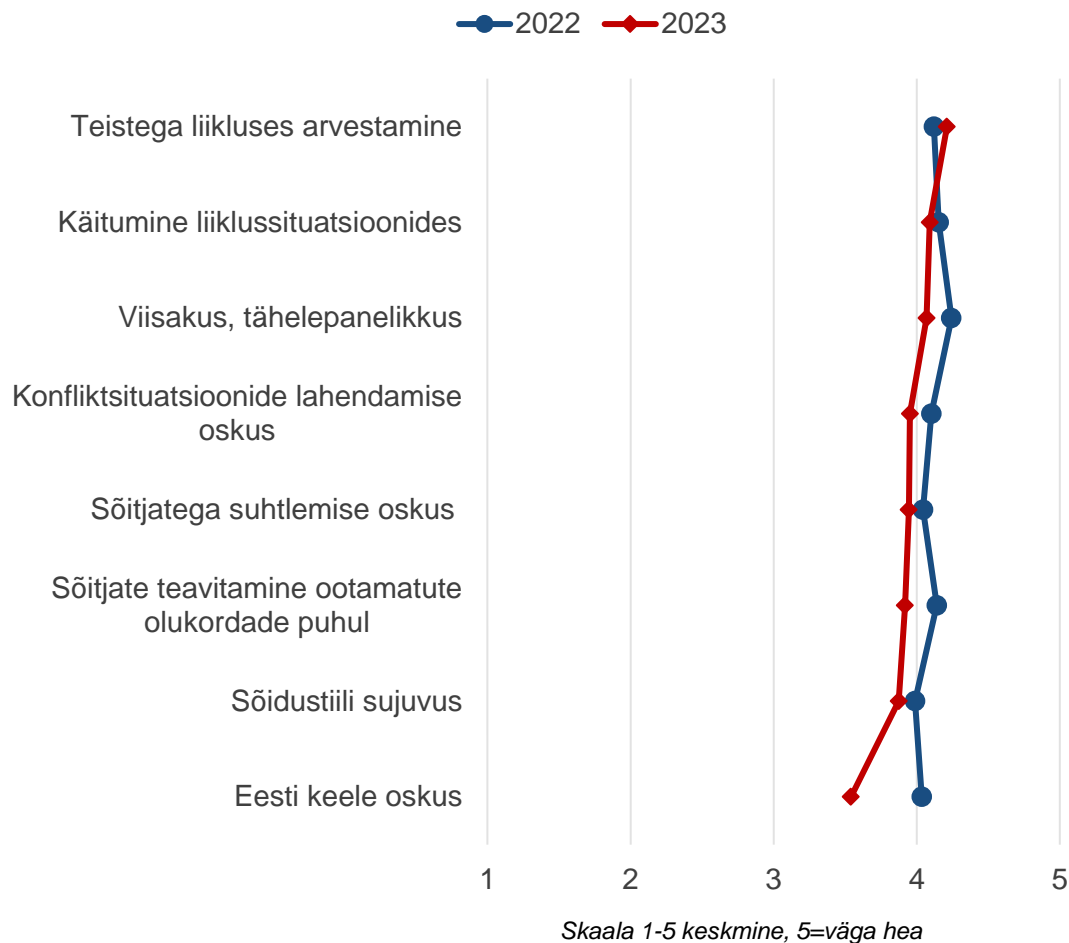




# Sõidukijuhtide sõiduoskus ja teenindustase

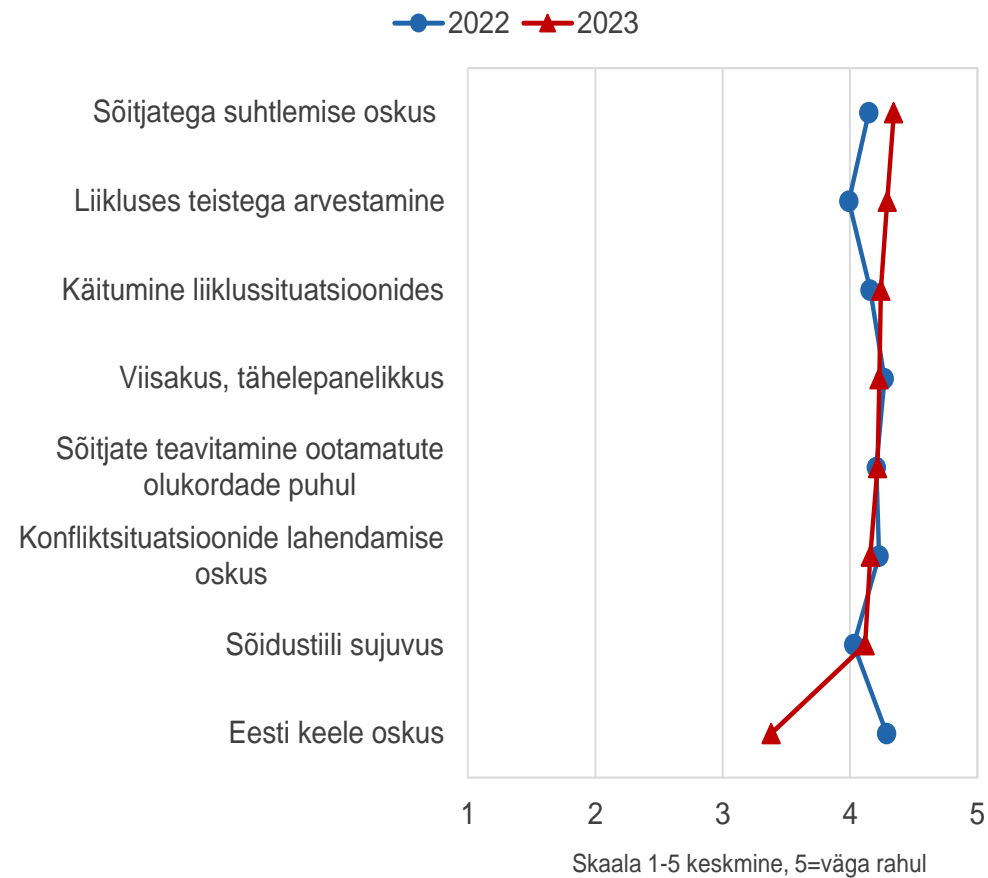
Buss- võrdlus

Tramm - võrdlus



# Sõidukijuhtide sõiduoskus ja teenindustase

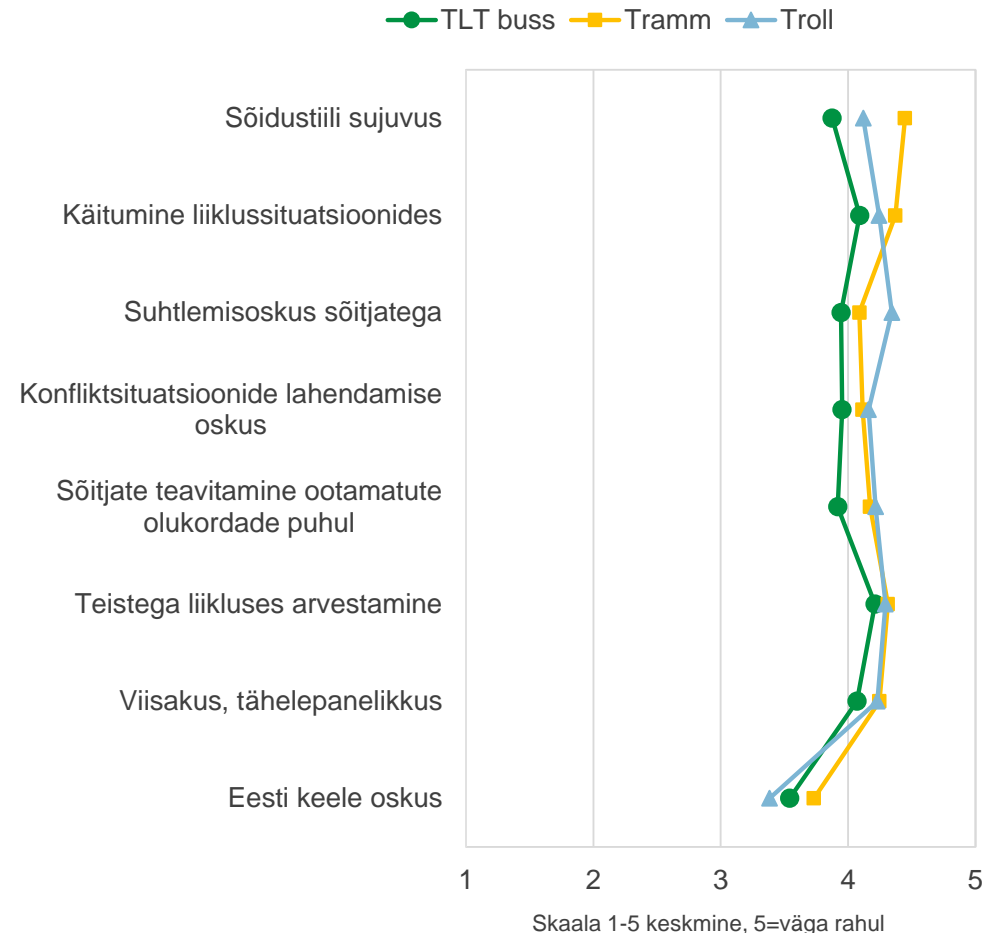
Troll - võrdlus



# Sõidukiliikide võrdlus juhtide teenindustaseme osas

N= kes kasutab sõidukit vähemalt kord nädalas

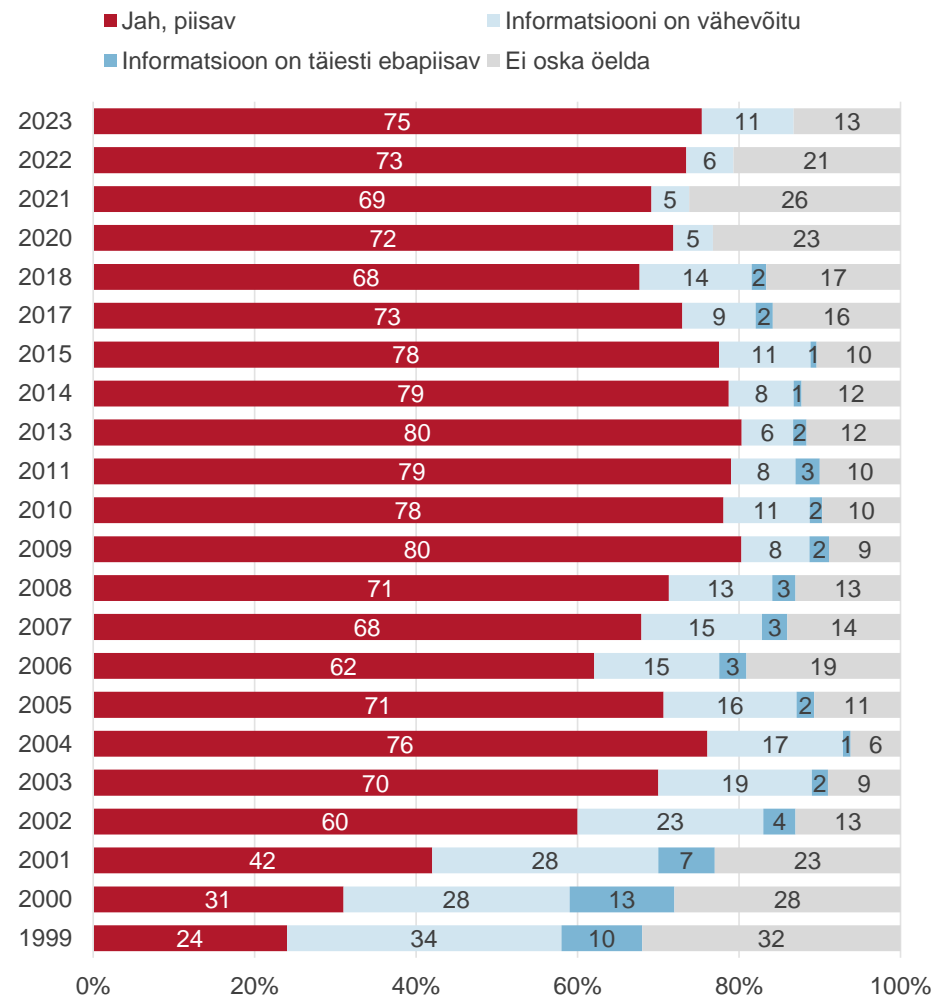
- Sõidukiliikide omavahelises võrdluses nägime varasemates uuringutes, et trammid pälvisid juhtide hindamisel enamasti teistest veidi kõrgemad hinnangud.
- Sel aastal ei ole aga vahe trolli ja bussiga märkimisväärne, mitmed hinnangud on võrdsustunud ning sõitjatega suhtlemisoskuse osas pälvisid parima hinnangu seekord trollijuhid.
- Jätkuvalt siiski hinnatakse trammide puhul sõidustiili teistega võrreldes sujuvamaks.



# TLT poolt edastatava info piisavus, lisainfo vajadus

N=368, kes kasutab ühistransporti

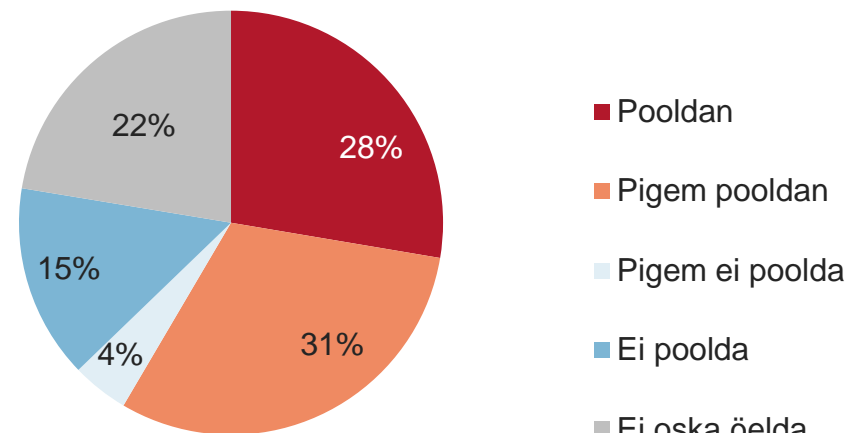
- Küsimus: Kas info, mida edastab Tallinna Linnatranspordi AS oma teenuste kohta, on Teie arvates piisav?
- 75% arvates on infot piisavalt ning 11% arvates vähevõitu. 13% ei oska vastata.
- Võrreldes eelmise aastaga on seekord enam neid, kelle arvates on infot vähevõitu.
- Küsimus: **Millisest infost on puudus?**
- Kõige sagedamini toodi taas välja vajadust parema ja kiirema info järele muudatuste (liinide ümberkorraldused ja graafikute muutused) korral –15 mainingut.
- Teisena tuli esile probleem jooksva infoga – kui buss hilineb või jääb vahele, siis pole infot saada. Samuti on probleeme reaalaraja infoga tabloode osas (ei tööta) – 6 korral.
- Paaril korral mainiti, et infot ei saa kätte need, kes ei kasuta internetti ja et infot on üldse keeruline leida. Küsiti ka infot bussipargi uuenduste ja arendusplaanide kohta.



# Stroomi randa kulgeva trammiliini toetus

N=368, kes kasutab ühistransporti

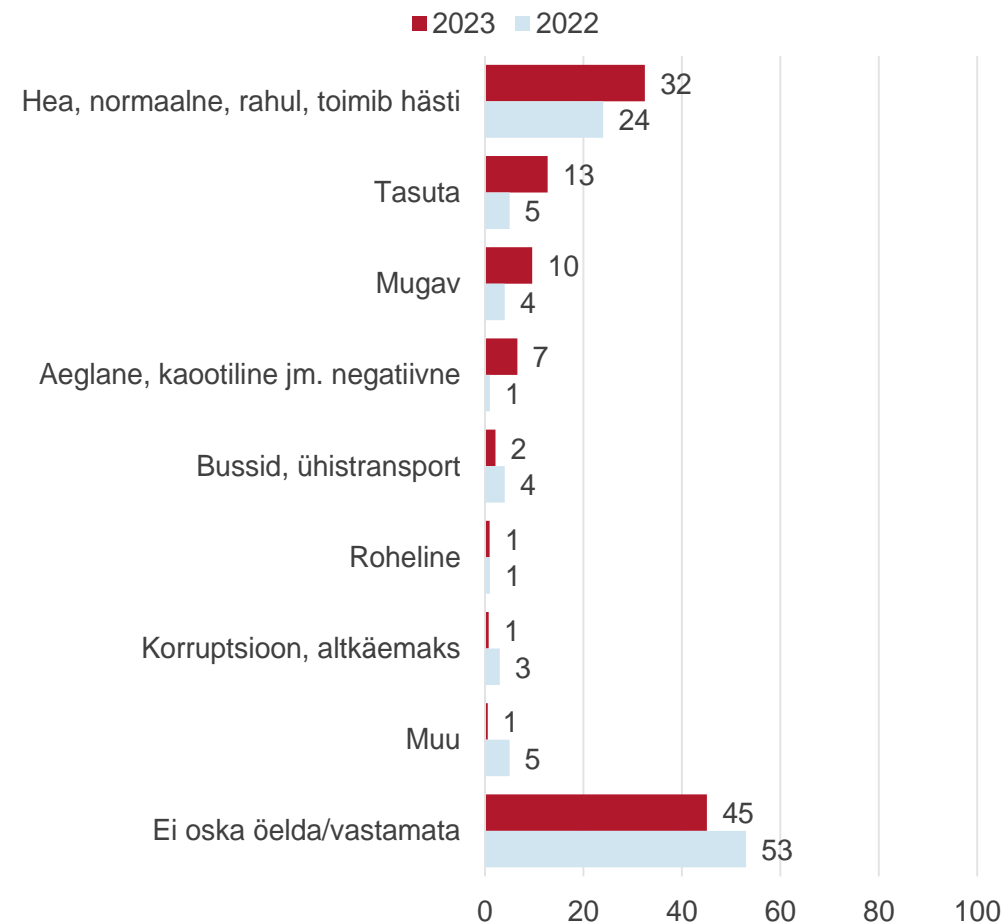
- Küsimus: Kuidas suhtute trammiühenduse loomisesse Stroomi randa?
- Plaani kiidab heaks 59% ühistranspordi kasutajatest ja 19% seda ei poolda.
- Näeme, et plaanile on vastu pigem nooremad inimesed - .vanuses 20-29a. on vastu 25%. Sagedamini pooldavad ideed keskealised ja vanim vanuserühm.
- Selgub, et Põhja-Tallinna ja Kesklinna elanike seas on keskmisest sagedamini näha vastuseisu – vastavalt 38% ja 41%.
- Lasnamäe elanike seas on toetus kõrgem – seda pooldab kokku neist 67%.
- Haabersti ja Piritä elanikud on teistest sagedamini neutraalsel positsioonil ning jätsid küsimusele vastamata.



# TLT maine, spontaansed seosed

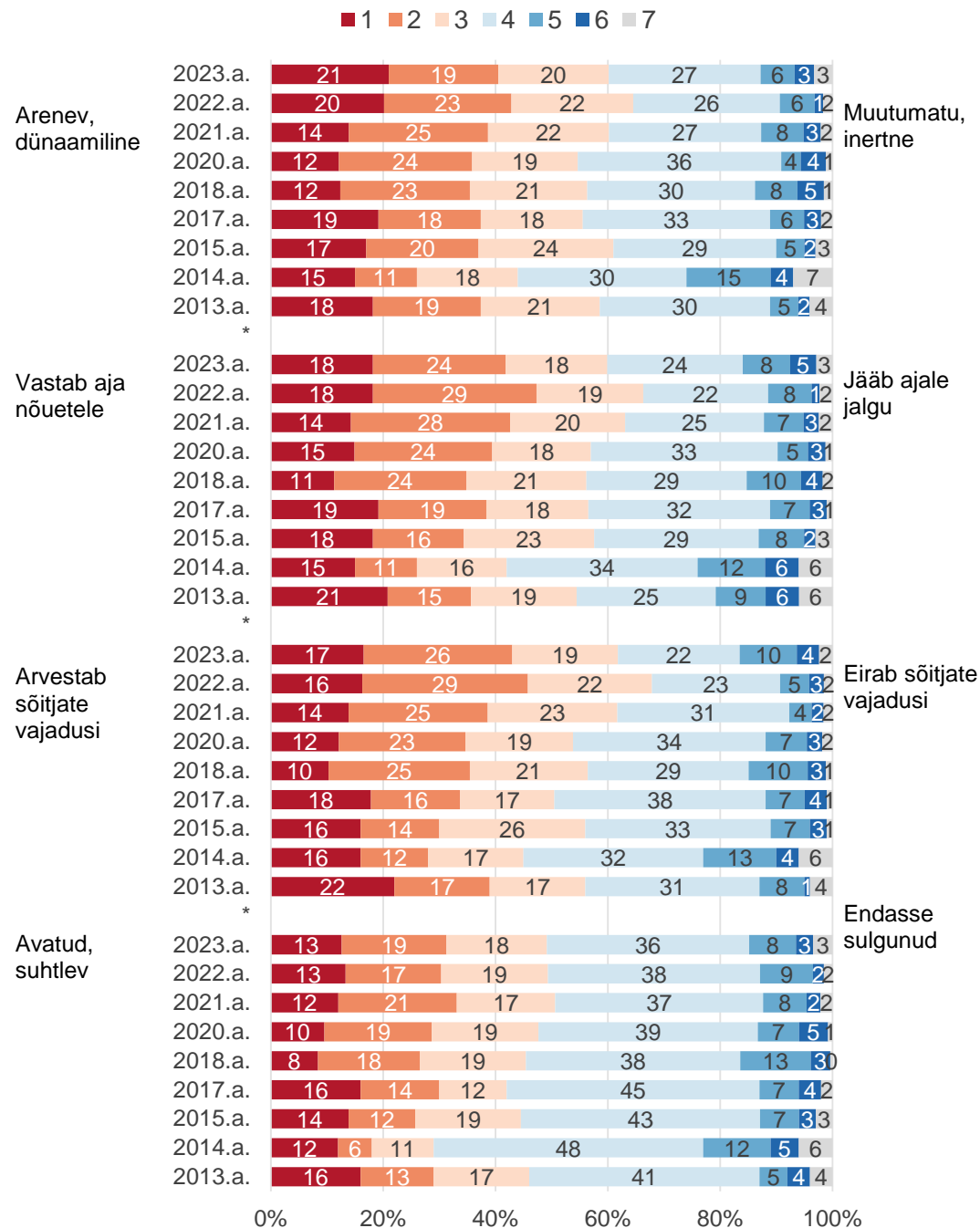
N=368, kes kasutab ühistransporti

- Palusime vastajatel öelda, millised omadused või märksõnad neil seostuvad ettevõtte “Tallinna Linnatransport” mainimisel. Selgus, et 45% vastajatest jätsid küsimusele vastamata.
- Kõige enam tekib vastajatel positiivseid seoseid, nagu: hea, normaalne, olen rahul, toimib hästi. Seejärel seostuvad tasuta transport ja mugavus. Aeglust ja kaootilisust nimetas 7% vastanutest, korruptsiooni või altkäemaksu 1 protsent. Nimetati ka ebaefektiivset juhtimist ja bussijuhtide halba liikluskultuuri.
- **TLT maine on sõitjate silmis jätkuvalt suhteliselt kõrgel tasemel, ehkki esineb ka kriitikat.**
- Ligi neljandik vastanutest on neutraalsel positsioonil ega oska mainekomponente täpsemalt hinnata, kuid asutust peetakse pigem arenevaks, ajaga kaasaskäivaks, sõitjate vajadustega arvestavaks ja küllaltki avatuks. Negatiivseid hinnanguid on küllaltki vähe, kõige enam 13-14%.
- Võrreldes eelmise uuringuga on tulemused seekord veidi halvenenud – seda näeme sõitjate vajadustega arvestamise ja ajaga kaasas käimise osas. Seega on tajuda mõnevõrra ootusi muudatusteks.



# TLT maine

N=368, kes kasutab ühistransporti

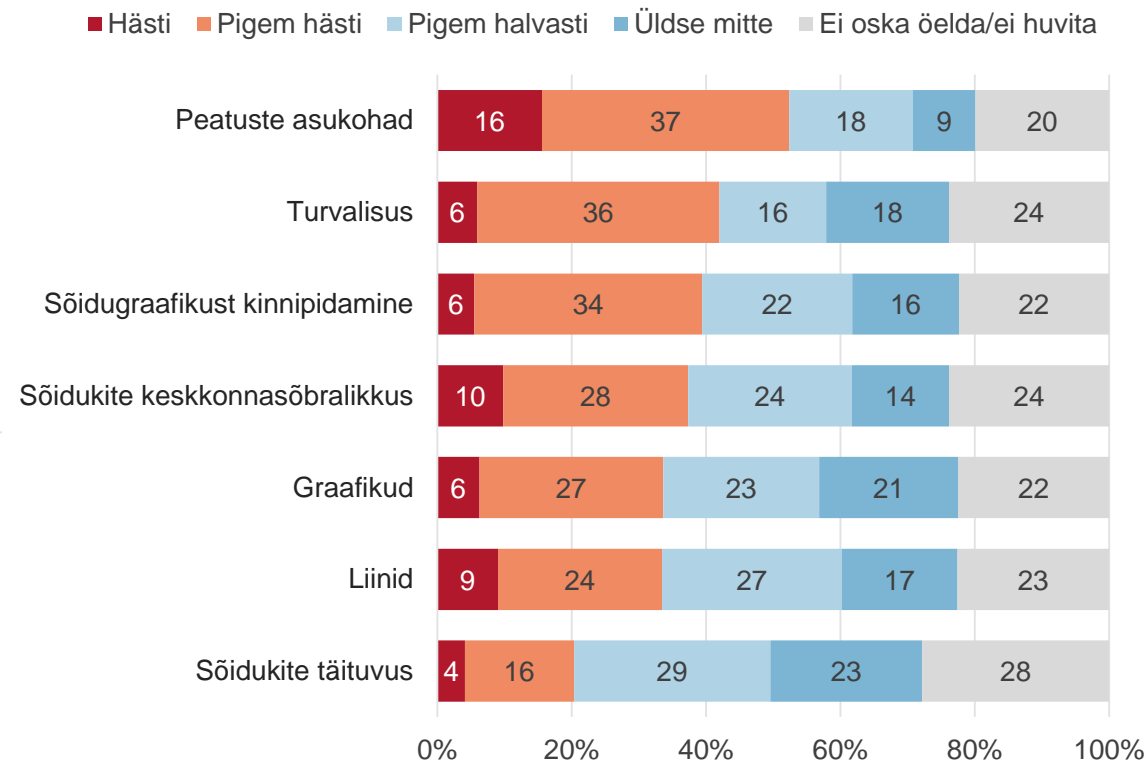
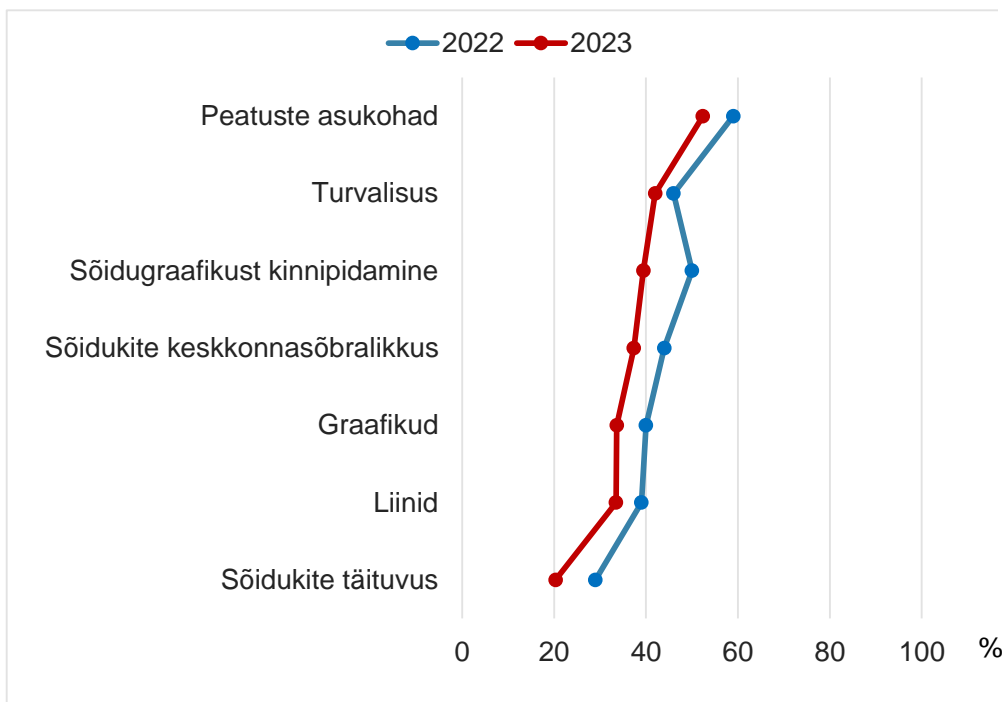


# Autojuhtide kursisolu ühistranspordiga

N=250, kes liikleb põhiliselt autoga

TURU-  
UURINGUTE  
AS

- Autojuhtidele (kes liiklevad põhiliselt isikliku või ettevõtte autoga) esitati küsimus: Kui hästi olete kursis Tallinna ühistranspordi järgmiste aspektide korraldusega?
- Selgus, et 53% on kursis ühistranspordi peatuste asukohtadega. Muude teguritega on kursisolu enamasti alla 40%. 20-28% vastanutest jätsid küsimustele üldse vastamata.
- Toodud tulemus näitab, et autojuhid ei ole eriti kursis ühistranspordiga seonduvaga. Viimase aastaga on kursisolu kõigi teguritega veelgi vähenenud.

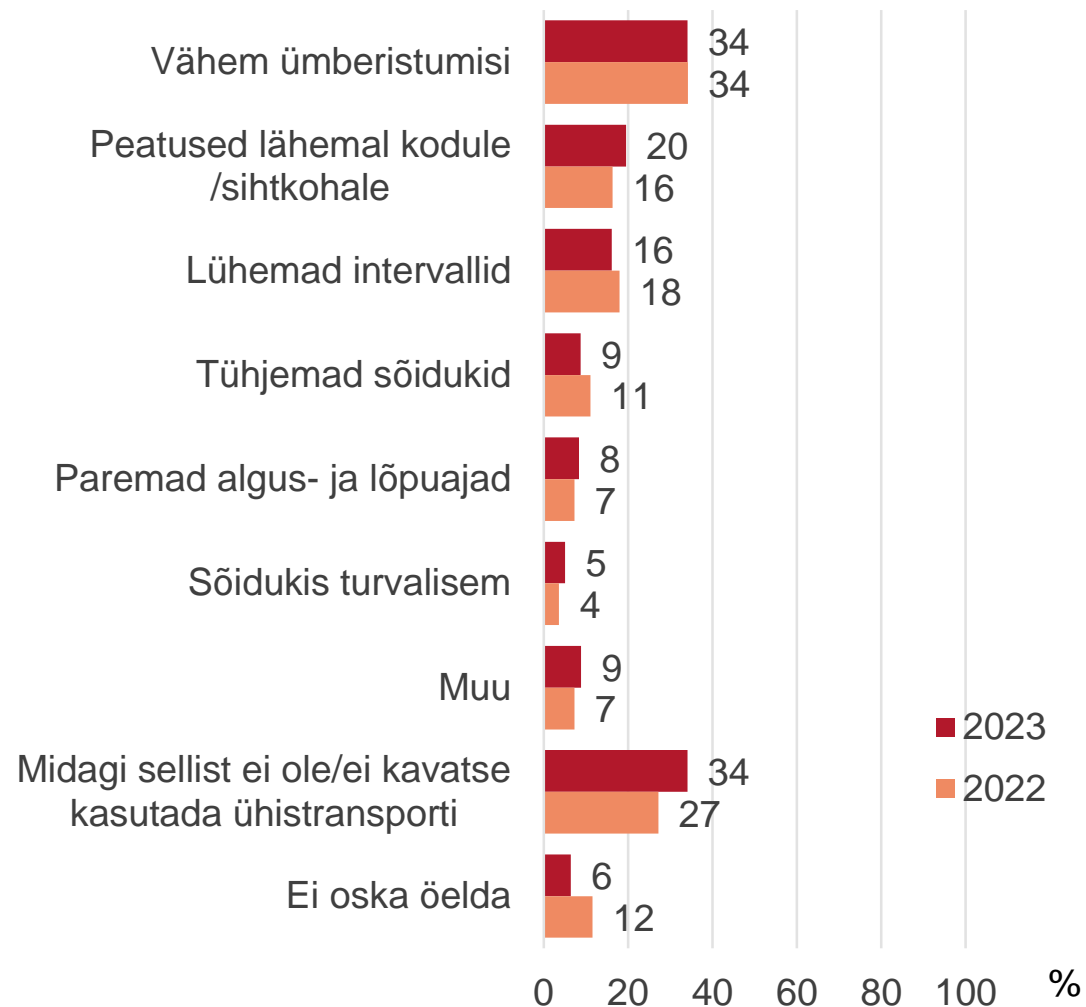




# Mis tingimustel eelistaks ühistransporti autole

N=250, kes kasutab põhiliselt autot

- Küsimusele: mis tingimustele peaks vastama Tallinna ühistranspordiliiklus, et te hakkaksite eelistama ühissõidukeid oma autole, vastas 34%, et midagi sellist ei ole ja 6% jättis vastamata.
- Ülejäänud vastustes esines kõige sagedamini tingimus, et võiks olla vähem ümberistumisi (34%), peatused lähemal kodule/sihtkohale (20%), lühemad intervallid (16%) ja tühjemad sõidukid (9%).
- Seega ootavad ka autojuhid ühistranspordi osas peamiselt paremaid marsruute.



# Ettepanekud TLT-le

- Ettepanekutes TLT-le kõlas ka seekord peamiselt ettepanekud uute ja muudetud, täiendatud liinide järele. Samas kõlas ka kriitikat juba tehtud muudatustele (nt buss nr 8).
  - Graafikud tihedamaks (bussid nr 18 ja 18a, 27, 37, 33, 8, 15, 6 jmt.)
  - Busside marsruudid võiks paremad olla
  - Bussijuhtide sõidustiil.
  - Et juhid oleks õpetatud sujuvaks sõiduks ja teen ettepaneku et bussis oleks võimalik tänada juhti - tänunupp
  - Et juht ei sulge ust pealeruttaja nina eest, ukrainlanna kasutas ekslikult valet bussi ja kui palus juhilt abi, sai valju keeldumise rahvuslikul teemal
  - Et mõeldaks vanemaealise kliendi peale, et kõik ei oleks elektrooniline
  - Hommikul liinil 20a pikad bussid, muidu ülerahvastatud
  - Juht võiks oodata inimese tänava Türnpu ja Tartu mnt ristmikul ületust ning trammile jõudmist (7sek)
  - Kaugete linnaosade parem ühendus, näiteks Viimsi, Õismäe
  - Kiiremini ellu viia
  - Kiiremini teostatavad tööd.
  - Koristada busse
  - Kui ratastooliga inimene tuleb bussi ei peaks alati kaldteed alla laskma vaid lähemale sõima kõnniteele, et ratastooli peale lükkaja saaks paremini bussi aidata. Infot vaja reisijatele, et ratastooli ja lapsekäru koht peale tulekul vabastada.
  - Madalate lävepakkudega sõidukeid võiks rohkem olla
  - Nurmenuku ja karikakra peatustest kadus võimalus sõita pelguranna suunas
  - Nurmenuku peatusest ei saa enam otse Bati Jaama, varem oli buss 43
  - Sisetemperatuur normaalseks
  - Tegelege jõuliselt asotsiaalide eemaldamisega ühissõidukitest, õpetage bussijuhid kultuurselt liiklema
- Kõik väljatoodud ettepanekud esitatakse aruande lisana.