

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Merili Nõmmisto

**HIUMAA JA MANDRI VAHELISE PARVLAEVATEENUSE  
KVALITEET KEVADEL 2017**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: dotsent Tarvo Niine

Tallinn 2017

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Merili Nõmmisto .....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 142493

Üliõpilase e-posti aadress: merilinoimmisto@hotmail.com

Juhendaja dotsent Tarvo Niine:

Töö vastab magistritööle/bakalaureusetööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

## SISUKORD

ABSTRAKT .....	4
SISSEJUHATUS .....	5
1. ÜHISTRANSPOORDITEENUSE KVALITEET .....	7
1.1. Ühistransporditeenuse olemus .....	7
1.2. Ühistranspordi kvaliteet .....	8
1.2.1. Ühistransporditeenuse kvaliteet .....	8
1.2.2. Ühistranspordi kvaliteeditegurid .....	10
1.3. Ühistranspordi rahulolu-uuringud .....	13
1.3.1. Euroopa Liidu liikmesriikide rahvaste rahulolu linnaühistranspordiga ..	13
1.3.2. Norra parvlaevade rahulolu-uuring 2010. aastal .....	14
1.3.3. Ateena ja Thessaloniki ühistranspordi rahulolu-uuring .....	15
1.3.4. Sarajevo ühistranspordi rahulolu-uuring .....	16
2. METOODIKA .....	18
2.1. Juhtumi kirjeldus .....	18
2.2. Reisijate küsitluse ülesehitus ja läbiviimine .....	19
2.3. Intervjuud ettevõtete esindajate ja maa valitsuse ekspertidega .....	23
3. UURIMISTULEMUSTE ANALÜÜS .....	24
3.1. Reisijate küsitluse analüüs .....	24
3.2. Ettevõtete esindajate ja maa valitsuse eksperdi arvamus .....	35
3.3. Autori järeldused ja ettepanekud .....	37
KOKKUVÕTE .....	40
SUMMARY .....	42
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU .....	44
LISAD .....	47
Lisa 1. Reisijate küsimustik .....	47
Lisa 2. Ettevõtete küsimustik .....	56

## ABSTRAKT

Antud bakalaureusetöö pealkirjaks on „Hiiumaa ja mandri vahelise parvlaevateenuse kvaliteet kevadel 2017“. Transpordiühendust piiratud ligipääsuga piirkonnaga, nagu Hiiumaa ühendus Mandri-Eestiga, võib pidada oluliseks küsimuseks nii reisijate, ettevõtjate kui ka laiemalt ühiskondlikust vaatepunktist. 2016. aasta oktoobris vahetus Hiiumaa ja mandri vahelisel liinil eraettevõtjast teenusepakkuja riikliku teenusepakkujaga, mis tekitas ühiskonnas palju diskussiooni. Antud töö keskendus Hiiumaa ja mandri vahelise parvlaevateenuse kvaliteedi hindamisele reisijate ja kohalike ettevõtete perspektiivist, sest hetkel puudub täpsem teave, millised on nimetatud huvigruppide ootused ja hinnangud antud teenusele.

Töö eesmärgiks oli välja selgitada reisijate ja Hiiumaa ettevõtjate ootused ning rahulolu Hiiumaa ja mandri vahelise parvlaevateenuse kvaliteediga. Eesmärgi saavutamiseks viis autor läbi küsitlused reisijate ja kohalike ettevõtete seas. Reisijate küsitlusele kogunes 190 kasutuskõlblikku vastust. Äritegevuse poolelt avaldas arvamust neli ettevõtet. Autor kaasas töösse ka ekspertarvamuse Hiiumaa maavalitsuse ühistranspordi spetsialistilt.

Uuringu tulemusel selgus, et nii reisijad kui ka ettevõtjad peavad teenuse juures kõige olulisemaks graafikus toodud väljumisaegade ja klientide vajaduse kokkulangevust ning teenuse sagedust, aga toodi ka välja piletisüsteemi mugavust. Mõlemad huvigrupid leidsid, et kuigi teenus on hetkel võrdlemisi heal tasemel, on veel mitmeid aspekte, mille kvaliteet vajaks parandamist. Täiustamist vajavad eelkõige piletisüsteem ja teenuse sagedus. Muuhulgas selgus, et 70% vastajatest eelistaksid kiiremat ülesõitu odavamale piletile. Uuringu tulemustele toetudes tegi autor ettepanekuid teenuse kvaliteedi edasiseks tõstmiseks ja huvigruppide rahulolu suurendamiseks. Näiteks soovitab autor kasutusele võtta konkreetsed kvaliteedistandardid ja suurendada soodustusi kohalikele elanikele.

**Võtmesõnad:** teenuse kvaliteet, parvlaevateenus, Hiiumaa ettevõtetus, bakalaureusetööd

## SISSEJUHATUS

Mitmed teenused on tänapäeva ühiskonnas elutähtsad - neid võib määratleda kui hädavajalikke teenuseid ühiskondlike toimingute ja inimeste sotsiaal-majandusliku heaolu tagamiseks ja nende kvaliteet ei ole vaid teenusepakkuja ja tarbija mure, vaid ka ühiskondliku taseme küsimus. Üheks selliseks võib lugeda ka transporditeenust, kui on tegemist piiratud ligipääsuga piirkonnaga. Sobivaks näiteks on autori hinnangul ka Hiiumaa parvlaevühendus Mandri-Eestiga.

Eelmise aasta oktoobris vahetus Hiiumaa ja mandri vahelisel parvlaevaliini teenusepakkuja, kui liini teenindamise võttis eraettevõtjalt üle riiklik ettevõte. Sellega seoses kerkis esile mitmeid teenuse kvaliteediga seotud probleeme. Näiteks üleminekuperioodil kasutati vanu väikese mahutavusega parvlaevasid, mille tõttu kannatasid ebamugavust reisijad ning teatavat kahju ka kohalikud ettevõtjad. Et uued laevad on olnud käigus võrlemisi lühikest aega, ei ole teenusega rahulolu põhjalikult uuritud. Käesoleva töö uurimisprobleemiks on asjaolu, et hetkel puudub põhjalik informatsioon sellest, kuivõrd on Hiiumaa ja mandri vahel liikuvad reisijad ja ettevõtted rahul teenuse kvaliteediga antud liinil ning millised on nende huvigruppide ootused teenuse edasisele kvaliteedile. Antud töö uurimiseesmärk on välja selgitada Hiiumaa ettevõtjate ning Hiiumaa ja mandri vahel reisivate inimeste ootused ja rahulolu nimetatud parvlaevaliini teenuse kvaliteediga, et tulemust saaks edasistes otsustes sisendina kasutada nii teenusepakkuja kui Eesti riik. Töö raames otsib autor vastust peamiselt järgnevale uurimisküsimustele:

- 1) Milliseid tegureid peavad reisijad parvlaevateenuse juures oluliseks?
- 2) Milliseid tegureid peavad kohalikud ettevõtjad parvlaevateenuse juures oluliseks?
- 3) Kuivõrd vastab riigi poolt korraldatav lahendus klientide ootustele kevadel 2017?
- 4) Millises osas näevad reisijad ja kohalikud ettevõtjad vajadust parvlaevateenust edasiselt arendada?

Püstitatud eesmärgi saavutamiseks ja uurimisküsimustele vastamiseks koostas autor ankeetküsimustiku reisijate ning intervjuu kavandi ettevõtjate hinnangute ja ootuste välja selgitamiseks, kogus andmeid ning analüüsis neid ja tegi uuringu tulemustele toetudes ettepanekud. Antud uuring on juhtumiuuring, mis kombineerib ankeetküsimustiku statistilist analüüsi ja leide ekspertintervjuudest.

Töö jaguneb kolmeks osaks: esimeses peatükis annab autor ülevaate ühistransporditeenuse kvaliteedi teoreetilistest aspektidest ning annab ülevaate varasematest ühistranspordi rahulolu-uuringutest üle Euroopa, millele toetudes koostas autor ka oma uuringu. Teises peatükis toob autor välja Hiiumaa geograafilised ja majanduslikud eripärad ning annab täpsema ülevaate teenusepakkuja vahetusest ja annab ülevaate küsimustike koostamise ja andmete kogumise meetodikast. Kolmandas peatükis toob autor välja kogutud andmed, analüüsib neid andmeid ning teeb uuringu põhjal järeldused ning omapoolsed ettepanekud.

Antud töö koostamise motivatsioon tulenes autori osalisest Hiiumaa päritolust ning autori ulatuslikest isiklikest kogemustest Hiiumaa ja mandri vahelise parvlaevateenuse kasutajana. Kuna autor on kogenud ülesõitu nii erinevate teenusepakkujate kui ka erinevate parvlaevadega siis tulenes otsus uurida antud liini parvlaevateenuse kvaliteeti.

# 1. ÜHISTRANSPOORDITEENUSE KVALITEET

## 1.1. Ühistransporditeenuse olemus

Tänapäeva maailmas on teenused miski, mida enamik inimestest kasutavad igapäevaselt. Puutume kokku suure arvu erinevate teenustega. Näiteks kasutavad paljud inimesed oma igapäevasteks liikumisteks ühistransporti. Samuti näiteks spordiklubid, mida paljud inimesed mitu korda nädalas külastavad. Väga paljud eluaspektid on seega seotud teenuste kasutamiseга.

Teenust on defineeritud mitmeti ning ühese definitsiooniga välja tulla on väga keeruline, kuna teenus on oma olemuselt seotud paljude inimesele oluliste subjektiivsete arvamustega. Kui tarbijad teenust kirjeldavad kasutatakse tihti sõnu: kogemus, usaldus, tunne ja kindlus. See muudab aga teenuse kasutajapoolse defineerimise abstraksteks ja keeruliseks. (Grönroos 2015, 51) Siinkohal on autor välja toonud mõningad teenuse definitsioonid ja iseloomulikud tunnused.

Christian Grönroos on teenust defineerinud kui protsessi, mis koosneb kombatavatest ja vähem kombatavatest tegevustest, mis tavaliselt, aga mitte alati leiavad aset suhtluses kliendi ja teenusepakkuja töötajate ja/või füüsiliste ressursside või kaupade ja/või teenusepakkuja süsteemide vahel, mis on pakutud lahendusena kliendi probleemile ja loovad kliendile teatavat lisandväärtust (Grönroos 2015, 48). Nimetatud ressurssideks võivad olla näiteks inimesed, tooted, muud füüsilised ressursid aga ka informatsioon, erinevad süsteemid ja infrastruktuurid (Grönroos 2015, 50).

Teenuse iseloomulikud tunnused on näiteks kliendi osalemine teenuse protsessis, tootmise ja tarbimise samaaegsus, kiire riknevus (osutamata teenus loob teenuse osutajale võrdelmisi suurt kahju, sest teenust ei saa ladustada), mitterateriaalsus ning heterogeensus (Fitzsimmons J. A., Fitzsimmons M. J. 2001, 25-29).

Teenusele üldiselt iseloomulikut tunnused Grönroosi põhjal jagunevad kolmeks (2015, 50):

- 1) Teenus on protsess, mis koosneb järjestikustest tegevustest.
- 2) Teenus on mingis mahus toodetud ja tarbitud samaaegselt.
- 3) Tarbija osaleb teenuse protsessis mingil määral kui kaastootja.

„Ühistransport on tasuline sõitjatevedu, mida teostatakse eelkõige liiniveo, juhuveo või taksoveo korras, ning tasuline sõiduki ja selle haagise vedu laeva-, väikelaeva- ja parvlaevaliinidel“ (Ühistranspordiseadus § 2). Transporditeenus on süsteem tervikuna nii nagu seda näevad ja tajuvad selle reaalsed ja ka potentsiaalsed kasutajad (Vuchic 2007, 53).

Transpordi operatsioonid on näiteks sõiduplaanide koostamine, meeskonna kokkupanek, sõidukipargi järelvalve ja kasutamine, piletiraha kogumine ja süsteemide hooldus. Nende süsteemide koosmõjus tekibki transporditeenus, mida pakutakse kasutajatele. (Vuchic 2007, 53)

Klientide vaatepunktist on teenuse suhe väärtusepõhine ehk teenuse suhe on funktsioon kuludest ja saadud kasudest. Klientide hinnang teenusele sõltub seega teenuse jaoks tehtud ohverduste ja saadud kasude tasakaalust, mis võivad omada nii rahalist väärtust kui olla ka mitterahalised. (Mouwen 2015, 2)

## **1.2. Ühistranspordi kvaliteet**

### **1.2.1. Ühistransporditeenuse kvaliteet**

Kvaliteet on abstraktne ja subjektiivne mõiste, mida peetakse üheks olulisemaks juhtimismeetmeks. Kvaliteet on tihedalt seotud standarditega, kuid siit tuleb välja probleem. Nimelt on standardites kasutatavad kriteeriumid ja parameetrid tihti sellised, mis reaalsele kliendile on ebaolulised. (Gatta, Marcucci 2007, 93)

Ühistranspordi kvaliteet on oluline nii teenusepakkujate kui ka tarbijate poolt vaadeldes. Teenusepakkujate jaoks on tähtis jälgida ja hinnata, milline on teenuse kvaliteet selleks, et leida teenuses parandamist vajavad kohad. Nende probleemide lahendamiseks on vaja läbi viia tarbijauuringuid. Samuti on oluline teada, mida nende kliendid teenuse juures oluliseks peavad – millised kvaliteeditegurid on klientide jaoks



oluliseimad ja millised vähemolulised – sest erinevad kliendigrupid väärtustavad erinevaid teenuse aspekte. See aitab teenusepakkujatel vastu võtta investeeringutega seotud otsuseid, et kvaliteedi parandamisele suunatud investeeringud läheksid klientidele oluliste aspektide parandamiseks. (Abenoza, Cats, Susilo 2017, 65) Viimasel ajal on suurenenud tähelepanu pööramine ühistranspordi kvaliteedile, mis mõjutab ühelt poolt reisijate taju ühistransporditeenusest ja samuti reisijate käitumist (White 2009, 43).

Kui teenusepakkuja mõistab, kuidas kliendid teenust tajuvad ja hindavad annab see võimaluse leida viis, kuidas neid hinnanguid juhtida ning kujunada neid teenusepakkujale sobivas suunas (Grönroos 2015, 94). Seega on teenuse kvaliteedi parandamiseks vajalik läbi viia kvaliteediuuringuid, mis annaksid ülevaate teenuse hetke kvaliteedist ja klientide soovitud kvaliteedist.

Ühistranspordisüsteemide kvaliteeti on võimalik hinnata läbi kasutajatele suunatud uuringute kogudes kasutajate hinnanguid konkreetsetele ühistranspordi aspektidele nagu näiteks võrgustiku katvus, liinidevahelised ümberistumised ja ooteaeg (Benitez, del Castillo 2013, 713). „Teenuse kvaliteeti ja kliendirahulolu saab hinnata erinevate meetoditega, näiteks küsides kasutajatelt nende taju/rahulolu või ootuseid/tähtsust teenuse kvaliteediga“ (Cascetta, Cartem` 2014, 85).

Kasutaja rahulolu ühistranspordi puhul on defineeritud kui üldine kliendi ootuste saavutamise tase, mida väljendatakse protsentuaalselt kui palju ootustest reaalset täideti (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 260). „See rahulolu tase on agregeeritud kui kasutaja poolt tajutud rahulolu erinevates transpordi süsteemiga seotud aspektides“ (Benitez, del Castillo 2013, 713-714). Kasutaja rahulolu on emotsionaalne vastus märgatud lahknevusele ootuste ja tajutud kvaliteedi osas (Mouwen 2015, 3).

„Teenuse kvaliteedi parandamise protsess hõlmab klientide vajaduste ja prioriteetide identifitseerimise, klientide rahulolu mõõtmise sobivate indeksitega, tagasiside kasutamine hindamiseks teenuse parameetreid ja viimasena vajalike meetmete defineerimine ning rakendamine, et parandada klientidele pakutavaid teenuseid“ (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 260).

Autori teadmiste kohaselt 2017. aasta aprilli seisuga ei kehti Eestis ühistransporditeenusel ametlikke riiklikke kvaliteedinõudeid. Kuni 2015. aasta septembri lõpuni kehtisid „Teenindustaseme soovituslikud normid avalikule kohalikule liiniveole“, mille rakendusallasse kuulusid ainult bussi-, trammi- ja trolliveod (Teenindustaseme

soovituslikud normid avalikule kohalikule liiniveole § 1 lg 2). Euroopa Liidus kehtib küll standard EN 13816 (2002) „Transport – Logistika ja teenused – Avalik reisijatevedu; Teenuse kvaliteedi definitsioon, planeerimine ja mõõtmine“, kuid see ei ole kohustuslik (Schiefelbusch, Dienel 2009, 89). EN 13816 ei paku välja kindlaid kvaliteeditegureid ega konkreetseid parameetreid, pakkudes paindlikust ning võimaluse kohandada tegurid vastavalt riigi ja olukorra eripäradele (Schiefelbusch, Dienel 2009, 93).

### **1.2.2. Ühistranspordi kvaliteeditegurid**

Uurimuste tulemusel on välja selgitatud, et üldiselt hindavad teenuse tarbijad teenuse kvaliteeti sarnaste kriteeriumite alusel. Need kriteeriumid on grupeeritud kümnesse rühma, mida nimetatakse teenuse kvaliteedi determinantideks. (A handbook... 1999) Nimetatud teenuse kvaliteedi determinandid on (A handbook... 1999):

- 1) usaldusväärsus – soorituse järjepidevus ja töökindlus,
- 2) operatiivsus – töötajate soov ja valmisolek pakkuda teenust ning teenuse õigeaegsus,
- 3) kompetents – vajalike oskuste ja teadmiste olemasolu teenuse osutamiseks, teenuse osutajate pädevus,
- 4) juurdepääs – lähenemise ja kontakteerumise lihtsus,
- 5) viisakus – personali viisakus, austus, sõbralikkus ja kliendiga arvestamine,
- 6) kommunikatsioon – kliendile informatsiooni edastamine viisil, millest klient aru saab, see võib tähendada näiteks erineva kõneviisi ja sõnavara kasutamist erinevate klientide puhul,
- 7) usalduslikkus – teenuse ausus, kliendi huvide eest seismine,
- 8) turvalisus – ohtude, riskide ja kahtluste puudumine,
- 9) kliendi mõistmine/tundmine – pingutamine, et mõista kliendi vajadusi ja soove,
- 10) materiaalsed faktorid – füüsilise keskkonnaga seotud faktorid.

Standardis EN 13816 tuuakse välja kaheksa kvaliteedi kriteeriumite kategooriat. Nimetatud kategooriateks on kättesaadavus, ligipääsetavus, informatsioon, aeg, klientide eest hoolistamine, mugavus, turvalisus ja mõju keskkonnale. (Schiefelbusch, Dienel 2009, 92-93)

Vahel eristatakse „tugevaid“ ja „nõrku“ ühistranspordi kliente mõjutavaid tegureid. „Tugevad“ tegurid on tavaliselt näiteks reaalne piletihind ja läbitud kilomeetrid ning „nõrgad“ tegurid on oluliselt subjektiivsemad ning seotud klientide tajutud teguritega, näiteks mugavus, informatsiooni kättesaadavus ja töötajate hoiakud. Kuid tegelikult tajuvad reisijad mõelmat sorti tegureid ja mõlemad mõjutavad reisijate käitumist. (White 2009, 48)

Erinevate autorite poolt läbi viidud transpordiuuringute tulemusel on leitud mitmeid erinevaid tegureid, mis on ühistranspordi klientide jaoks olulised. Samuti on palju uuritud, milliste teguritega enim rahul ollakse ja milliste tegurite kvaliteet jätab soovida. Erinevate uuringute hindamisel on leitud, et reisi kestvus, kättesaadavus, piletihind, ühendatus, informatsioon, mugavus, turvalisus ja töötajate käitumine on enim uuritud tegurite hulgas. Peale nende on viimasel ajal hakatud uurima täpsemalt ka keskkonnamõjusid ja jätkusuutlikkust. (Benitez, del Castillo 2013, 714)

„Ühistranspordi kvaliteet sõltub mitmetest teenuse faktoritest (omadustest), mõned on kvantitatiivsed (näiteks keskmine reisiaeg ja selle usaldusväärsus, transiit-ooteaeg, rahalised kulud) samas kui teised on kvalitatiivsed, mille mõjusid tarbijakäitumisele on keerulisem hinnata (näiteks sõidumugavus, informatsioon, isiklik turvalisus)“ (Cascetta, Carteni` 2014, 84)

Reisija jaoks on oluliseks reisimiseks kuluva aja pikkus, seega on ooteaja ja usaldusväärsusega seotud kvaliteeditegurid üliolulised. Kõige lihtsamini saab neid mõõta „kaotatud kilomeetritega“ (või „kaotatud reis“), mis näitab osakaalu graafikujärgsetest reisidest, mis jäid toimumata. Tavaliselt moodustab see kogureiside arvust 1-2% ja jaguneb kaheks osaks – operaatori kontrollitavad juhtumid (näiteks töötajate puudus, suurem ülekoormatus tase kui graafikutes ette nähtud, sõidukite mehaanilised probleemid) ja välistest teguritest mõjutatud juhtumid (näiteks ekstreemsed ilmastikuolud, õnnetuste tõttu toimunud häired võrgustikus). (White 2009, 45) Näiteks sügis-talvisel perioodil kui parvlaevade graafik on hõredam, võib reisi ärajäämine tekitada reisijale 3-4 tunnise ooteaja.

„Reisijate vaatepunktist, graafikust kinnipidamisele põhinev lähenemine on sobiv kui tehakse etteplaneeritud reise ja reisijad üritavad jõuda kindlale graafikuga ettenähtud reisile“ (White 2009, 45). Parvlaevaihenduse puhul toimub peaaegu alati mingil määral reisi etteplaneerimine ja enamasti soovitakse jõuda mingile kindlale graafikuga ettenähtud

reisile, sest ooteaeg võrreldes teiste ühistranspordi liikidega on siiski võrdlemisi suur kuna graafiku sagedus on piiratud laevade arvu, ületatava vahemaa ja laeva kiirusega.

„Varieeruvus sõiduajas on palju väiksem probleem raudteedel, jäädes mõjutamata üldistest ummikutest, ja igal juhul vajavad rongi teed palju suurema täpsusega planeerimist“ (White 2009, 106). Sama kehtib ka parvlaevaühenduse puhul, sest ülesõiduaeg on võrdlemisi konstantne – keskmiselt suveperioodil 1 tund 15 minutit ja talveperioodil 1 tund ja 30 minutit.

Ühistranspordi kvaliteeditegurid (A handbook... 1999):

- 1) teenuse sagedus – väljumiste tihedus,
- 2) teenuse avatuse aeg – esimese väljumise kellaeg kuni viimase väljumise kellaeg,
- 3) väljumiste ärajäämise sagedus – kui tihti jääb reise ära tehnilistel, ilmastiku või muudel taolistel põhjustel,
- 4) üldise informatsiooni tagamine – informatsioon väljumisaegade ja piletite kohta,
- 5) operatiivse informatsiooni tagamine – informatsioon väljumiste ärajäämise kohta nii pileti broneerinud kui ka mitte broneerinud reisijatele,
- 6) piletihinnad ja soodustuste pakkumine,
- 7) piletimüügisüsteem – võimalus pileteid osta internetis ja kohapeal, süsteemi lihtsus ja arusaadavus,
- 8) sõiduki üldine olukord ja puhtus,
- 9) sõidukite vastamine nõudlusele – kas piisavalt auto- ja istekohti, kas tippaegadel on palju mahajääjaid,
- 10) juurdepääs erivajadustega inimestele,
- 11) personali käitumine – viisakus, sõbralikus, vastutulelikkus,
- 12) pardal pakutavad teenused ja nende kvaliteet – peamiselt toitlustus aga ka muud pardal pakutavad teenused.

Eelpool nimetatud kvaliteeditegurid on autori poolt mugandatud parvlaevateenuse analüüsile sobilikumaks allikas „A handbook for measuring service quality and customer satisfaction“ toodud kvaliteeditegurite põhjal.

## 1.3. Ühistranspordi rahulolu-uuringud

### 1.3.1. Euroopa Liidu liikmesriikide rahvaste rahulolu linnaühistranspordiga

Euroopa Liidu liikmesriikide seas läbiviidud üldise uuringu tulemusena selgus, et eurooplased on üldjoontes ühistranspordi kvaliteediga rahul. Kõige rahulolematumad on vastajad Maltal ja kõige rahulolevamad Luksemburgis (Europeans' ... 2014).

„Enamus eurooplasi on rahul linnaühistranspordi otsepiletite kättesaadavusega kasutades mitut eri transpordiliiki (61%), informatsiooni olemasoluga (58%), puhtuse ja korrashoiuga (64%), erinevate liinide marsruutide valikuga (69%) ja reisijate turvalisusega linnaühistranspordis (66%), millega iga liikmesriigi suhteline enamus on rahulolev“ Eurooplased on väga rahul piletistolu lihtsusega, kus 73% vastanutest on kas rahul või väga rahul, samuti ollakse rahul informatsiooni tagamisega graafikute kohta (71%). Veidi vähem on eurooplased rahul peatuste puhtuse ja korrashoiuga (64% vastanutest on rahulolevad) ning vähim ollakse peatustes rahul seal pakutavate mugavustega (61%). (Ibid)

Kujundati välja ka kõigile neljale küsimusele vastav indeks, et saada üldine arusaamine eurooplaste rahulolust peatuste ja jaamadega seotud aspektides (Ibid). Eelpool mainitud neli küsimust uurisid vastajate rahulolu informatsiooni tagamises graafikute kohta, piletistolu lihtsuse kohta, mugavuste ja hüvede kohta jaamades ning peatustes ja peatuste korrashoiu ning puhtuse kohta. Vastav rahulolu indeks jaotas eurooplased nelja kategooriasse – kõrge rahuloluga (36%), hea rahuloluga (26%), keskmise rahuloluga (19%) ja madala rahuloluga (19%). (Ibid.)

Ainus tegur, mille osas eurooplased näitavad üles rahulolematust on ühistranspordi piltihinnad. „Vähem kui neli kümnest vastajast üle Euroopa Liidu on rahul linnaühistranspordi piletihindadega (39%) ja ainult 12 liikmesriigis on suhtelised enamused, kes on rahul linnaühistranspordi piletihindadega“ (Ibid.)

„Keskmiselt on eurooplased enim rahul ühistranspordi täpsuse ja usaldusväärsusega (70%), teenuse sagedusega (69%), eri liinide poolt pakutavate marsruutidega (69%) ja sõidukite puhtuse ja korrashoiuga (69%). Veidi vähem ollakse rahul turvalisusega (66%), piletite olemasolu reisile, kus kasutatakse mitut transpordiliiki (61%) ja pakutava informatsiooniga ühenduste kohta (58%)“ 58% vastanutest on

ühenduste kohta pakutava informatsiooniga rahul, kuid 24% vastanutest olid selle teguriga rahulolematud. Vastajad olid enim rahul eelpool mainitud aspektiga Hispaanias (71%), Prantsusmaal (69%) ja Luksemburgis (69%). Kõige vähem oldi nimetatud teguriga rahul Eestis (31%), Maltal (35%) ja Bulgaarias (39%). (Ibid.)

Eelnevaga sarnane rahulolu indeks töötati välja ka nende tegurite raames – teenuse sagedus, täpsus ja usaldusväärsus, piletite olemasolu reisile, kus soovitakse kasutada mitut transpordiliiki, informatsiooni pakkumine ühenduste kohta, piletihinnad, sõidukite puhtus ja hooldatus, erinevate liinide poolt pakutavad marsruudid ja turvalisus. Rohkem kui pooled eurooplastest on kõrgema või hea rahuloluga eelpool mainitud ühistranspordi kvaliteediteguritega (54%). „Kõige tõenäolisemalt on ühistranspordi rahulolu tasemed kõrged Luksemburgis (29%), Ühendkuningriikides (21%), Austrias (21%) ja Rumeenias (21%)“ Kõige väiksema tõenäosusega andsid ühistranspordiga rahulolule positiivse hinnangu eestlased. Seega võib öelda, et eestlased olid oma ühistranspordiga kõige vähem rahul. (Ibid.)

### **1.3.2. Norra parvlaevade rahulolu-uuring 2010. aastal**

Pikka aega on parvlaevad olnud põhiliseks liikumisviisiks reisijatele ja põhiliseks transpordiviisiks kaupadele Balti mere regioonis, kuid viimasel ajal on toimunud muutusi parvlaevaühenduste mitmetes aspektides (Mańkowska 2015, 285). Antud kontekstis kombineerivad parvlaevad teenuse liikumiseks ühest kohast teise pardal pakutavate täiendavate teenustega nagu näiteks majutus, toitlustus ja meelelahutus (Mańkowska 2015, 288-289).

Norras oli 2014. aasta seisuga 121 parvlaevaühendust, mida teenindas 160 erinevat parvlaeva. Seetõttu on parvlaevateenus suure tähtsusega kogu transpordisüsteemis. (Jørgensen, Solvoll 2016, 1)

Uuring viidi läbi kahe sihtrühma hulgas – mereäärsete regioonide ettevõtjad ja kohalikud elanikud saartel ning rannikualadel. Uuriti nii rahulolu teenusega kui ka kvaliteeditegurite olulisust. Elanikud vastasid küsitlusele vastavalt oma kogemusele parvlaevateenusega samas kui ettevõtete hinnanguid andsid edasi ettevõtete juhid, hinnates teenust eelkõige kaubasaatmisega seotud aspektidest. (Mathisen, Solvoll 2010, 147)

Tegurid, mida uuringu käigus hinnati olid: teenuse sagedus, teenuse avatuse aeg, ajagraafik, regulaarsus, täpsus, piletihind, soodustused, tõenäosus pääseda laevale suvel ja talvel, parvlaeva suurus, mugavus, ühenduse kiirus, informatsioon, teenindus, puhtus ja toitlustus (Mathisen, Solvoll 2010, 145).

Mõlemad huvigrupid peavad oluliseks teenuse regulaarsust, täpsust, tõenäosust mahtuda laevale suvel ja talvel. Ettevõtted peavad aga elanikest olulisemaks ka teenuse avatuse aega ja sagedust. Teisalt on elanike jaoks olulisemad puhtus ja teenindus, mis ettevõtetele niivõrd oluliseks ei osutunud. Mõlema huvigrupi jaoks osutusid kõige ebaolulisemateks teguriteks piletihinnad ja toitlustus. (Mathisen, Solvoll 2010, 150)

Ettevõtted on kõige rohkem rahul teenuse regulaarsuse, täpsuse, tõenäosusega talvel parvlaevale pääseda, teeninduse ja puhtusega. Kõige vähem ollakse rahul piletihindade ja tõenäosusega suvel parvlaevale pääseda. (Mathisen, Solvoll 2010, 151) Elanikud on enim rahul tõenäosusega talvel parvlaevale mahtuda, millele järgnevad täpsus, puhtus, regulaarsus, ühenduse kiirus ja teenindus. Kõige vähem on elanikud rahul piletihindade, informatsiooni ja tõenäosusega suvel parvlaevale pääseda. Võib öelda, et ettevõtted on teenuse kvaliteedi osas rahulolematumad kui elanikud (Mathisen, Solvoll 2010, 150).

### **1.3.3. Ateena ja Thessaloniki ühistranspordi rahulolu-uuring**

2008. aastal läbi viidud ühistranspordi uuring Ateena ja Thessaloniki piirkonnas, mis uuris antud piirkondades ühistransporditeenust pakkuvate viie teenuspakkuja klientide rahulolu. Teenusepakkujad osutavad ühistransporditeenust busside, trollibusside, rongide ja metroorongidega. (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 261) Tegemist on uuringuga, millele on uuemates ühistranspordi rahulolu-uuringutes väga palju viidatud. Paljud lähiaastatel läbiviidud uuringud, eesotsas antud uuringuga on teinud kindlaks millised kvaliteeditegurid on klientide jaoks kõige olulisemad ja mil määral need erinevad kliendigruppide võrdluses (Diana 2012, 2).

Uuringu läbiviijad koostasid nimekirja tunnustest, mis omakorda jaotati nelja kategooriasse – üldised ühistranspordisüsteemi tunnused, terminalid ja peatused, sõidukid ning ümberistumised (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 262-263). Reisijatel paluti hinnata kui olulised on antud tunnused ja kui rahul nad nende tunnustega on eri transpordisüsteemide puhul (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 261).

Vie operaatori lõikes osutusid olulisimateks rahulolu teguriteks teenuse sagedus, sõiduki puhtus, ootamise tingimused, ümberistumiste vahelised vahemaad ja võrgustiku katvus (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 266). Erinevate operaatorite lõikes esines ka teatavaid erinevusi rahulolutegurites ja tegurites, mis klientide jaoks olulisemad olid. Näiteks selgus, et metroo kasutajad peavad kõige olulisimateks teguriteks sõiduki puhtust, meeskonna käitumist ja piletisüsteeme. See näitab, et metrooreisijad näevad süsteemi kui väga usaldusväärset ning täpset, seega on metroo kasutajatele olulisemad just „pehmemad“ tegurid. (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 266). Samas kui bussi- ja trollibussioperaatorite kliendid hindavad enim teenuse sagedust, sõiduki puhtust, võrgustiku katvust, ootamise tingimusi ja teenuse täpsust (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 269).

Kokkuvõtteks jõuti järeldusele, et süsteemi kasutajad soovivad hästi koordineeritud ja usaldusväärset transpordisüsteemi (Tyrinopoulos, Antoniou 2008, 269). Ühistransporditeenuse osutajate peamiseks prioriteediks on klientide jaoks oluliste kvaliteeditegurite hindamine, et teha kindlaks kasutajate rahulolu teenuse kvaliteediga (del Castillo, Benitez 2013, 714). Nii antud uuring kui ka mitmed teised toovad välja, et rahulolu teenusega mõjutab oluliselt klientide käitumist (Mouwen 2015, 2).

#### **1.3.4. Sarajevo ühistranspordi rahulolu-uuring**

2013. aastal viidi läbi ühistranspordi rahulolu-uuring Bosnia ja Hertsovgoviina pealinnas Sarajevos. Uuringu läbiviimiseks kasutasid autorid ServQual mudelit, mis seisneb kvaliteedi mõõtmises võrreldes omavahel kasutajate taju teenuse kvaliteedist ja nende ootusi teenuse kvaliteedile. Andmete kogumiseks kasutati otsest struktureeritud suhtlust teenuse kasutajatega. Kokku oli uuringul 312 vastajat, kes kuulusid erinevatesse sotsiodemograafilistesse gruppidesse. (Hadzalic, Pestek 2014, 257-258)

Tegurid olid jaotatud kuute kategooriasse: kindlus, empaatia, usaldusväärsus, operatiivsus, füüsilised tegurid ja mugavus (Hadzalic, Pestek 2014, 257). Iga kategooria alla kuulus neli väidet, mis olid seotud vastavate teguritega (Hadzalic, Pestek 2014, 260). Vastajatel paluti hinnata iga teguri olulisust, määrates igale tegurile olulisuse skaalal ühest kuni kuueni, kus number üks tähistas kõige olulisemat tegurit ja number kuus kõige ebaolulisemat tegurit. Lisaks mõõdeti üleüldist rahulolu vie väitega. (Hadzalic, Pestek 2014, 259)



Kõige olulisemaks kategooriaks osutus kindlus ja kõige ebaolulisemaks füüsiliste tegurite kategooria (Hadzalic, Pestek 2014, 259). Uuringu tulemusel selgus, et ei olnud mitte ühtegi väidet, mille puhul inimeste tajude kvaliteedist oleks ületanud ootusi sellele tegurile (Hadzalic, Pestek 2014, 261). Kuigi kvaliteet ei olnud ühegi väite puhul positiivne võib siiski välja tuua, et enim olid süsteemi kasutajad rahul juhtide koolituse taseme ja oskustega, mille puhul vahe tajutud kvaliteedi ja ootuste vahe oli vähim ning enim oldi rahulolematud informatsiooni edastamisega hilinemiste kohta, mille puhul vahe tajutud kvaliteedi ja ootuste vahel oli suurim (Hadzalic, Pestek 2014, 261).

2013. aasta uuringutulemuste põhjal võib väita, et Sarajevo ühistranspordisüsteemi kvaliteet on halval tasemel ning nõuab tõenäoliselt suuri investeerimisi, et parandada süsteemi kõiki kvaliteediaspekte nii, et kvaliteet vastaks klientide ootustele (Hadzalic, Pestek 2014, 261). 2016. aastal viidi taaskord läbi rahulolu-uuring Sarajevo ühistranspordisüsteemi kvaliteedi kohta. Ka selle uuringu tulemustel selgus, et inimesed pole ühistranspordi kvaliteediga kuigi rahul ning täiustamist vajaksid teenuse sagedus ja usaldusväärsus, sõidukite puhtus ja üldine olukord, töötajate käitumine ja turvalisus. (Tandir N., Tandir H. 2016, 318)

## 2. METOODIKA

### 2.1. Juhtumi kirjeldus

Hiiumaa on Eesti suuruselt teine saar, mis koos ümbritsevate laidude ja Kassari saarega moodustab Eesti väikseima maakonna, mille pindalaks on 1023 km<sup>2</sup>. Hiiumaa ja Eesti mandriosa vaheline kaugus on 22 km ning neid eraldab Väinameri, kaugus Saaremaast on 6 km. (Hiiumaa info) Rahvastiku paiknemine ja tihedus saarel on ebaühtlane. Tihedamalt on asustatud Hiiumaa kagu- ja idaosa ning hõredamalt on asustatud lääneosa ja saare keskel asuvad piirkonnad. (Maakond ja omavalitsused) 2016. aasta jaanuari alguse seisuga elab Hiiumaal 9348 inimest. (Statistikaamet) 2017. aasta aprillikuu seisuga on Hiiumaa jaotatud neljaks vallaks: Hiiumaa vald, Emmaste vald, Käina vald ja Pühalepa vald. Hiiumaal on 182 küla, kaks alevikku ja üks linn. (Maakond ja omavalitsused)

Hiiumaa majandus- ja ettevõtluselu on väga mitmekesine. Hiiumaal tegutsevad ettevõtted on suuremas osas plastmassi töötlevad ja plasttooteid tootvad ettevõtted. Toodetakse erinevaid plastmassist detaile, juhtmeid ja lüliteid. Samuti toodetakse Hiiumaal valgusteid, ratsaspordi vahendeid ja erinevaid meditsiinitooteid. Muuhulgas tegutseb saarel mitmeid transpordi- ja puidutööstuse ettevõtteid. (Hiiumaa majandus)

Kümneaastasel perioodil 30.09.2006 – 30.09.2016 teenindas Hiiumaa ja mandri vahelist liini Saaremaa Laevakompanii tütarettevõtte Väinamere Liinid OÜ. (Ühe ettevõtte loomise ja kasvamise lugu) TS Laevad OÜ on Tallinna Sadama ASi tütarettevõtte, mis alustas parvlaevateenuse osutamist mandri ja Hiiumaa vahel 1. oktoobrist 2016. (TS Laevad: Uued parvlaevad 2016)

Esialgul oli planeeritud alustada teenusepakkumist kohe oktoobris kahe uue parvlaevaga, kuid kumbki neist ei jõudnud teenuse ülevõtmise ajaks valmis. Esimesena saabus uutest parvlaevadest liinile Leiger, mis tegi oma esimese reisi 22. detsembril 2016. (Parvlaev Leiger alustas liiniliiklusega) Teine uus parvlaev Hiiumaa ja mandri vahelisel liinil on Tiiu, mis tegi oma esimese reisi 19. aprillil 2017 (Parvlaev Tiiu ristimine). Seni

teenindasid liini eelmiselt teenusepakkujalt ostetud parvlaev Regula, Saaremaa Laevakompaniilt renditud Harilaid (TS Laevad rendib ajutiselt...) ning parvlaevad St. Ola ja Kõrgelaid. Perioodi, mil liini teenindasid nimetatud parvlaevad ning teenuse kvaliteedis esines palju ebastabiilsust ja probleeme käsitletakse antud töös üleminekuperioodina. Mõlemad uued parvlaevad Leiger ja Tiiu on oma tehniliste näitajate osas identsed. Sõiduauto kohti on kummalgi laeval 150, reisijate mahutavus on 700 inimest, samuti on pardal seitse spetsiaalset ratastoolidele mõeldud kohta. (TS Laevad: Uued parvlaevad 2016)

Teenusepakkuja vahetus tõi kaasa mitmeid muudatusi piletimüügisüsteemis. TS Laevade süsteem pakub võimalust osta internetist ka jalgsireisija piletit, mida eelmises süsteemis ei olnud. Uueks võimaluseks on osta reisijapiletit mitte enda, vaid näiteks sõbra sõidukisse. Samuti on suurenenud maksete tegemise võimalused. Lisaks tavalisele pangalingi kaudu maksmisele on võimalik tasuda ka mobiili- või krediitkaardimaksega. Uue süsteemiga kaasnes ka muudatus püsielanike soodustuste kontrollimises. Kui varasemalt tuli sadamas esitada vastav sooduskaart siis uue süsteemiga on vajalik ainult ID-kaardi esitamine ning süsteem kontrollib soodustuse saamise erinevatest registritest (näiteks rahvastiku-, äri- ja liiklusregistritest). (Alates 1. septembrist saab...)

## **2.2. Reisijate küsitluse ülesehitus ja läbiviimine**

Reisijate küsitluse väljatöötamisel toetus autor esimeses peatükis viidatud uuringutele ja arvamustele. Töö eesmärgi saavutamiseks viis autor läbi juhtumiuuringu, mis kombineeris reisijaküsitluse statistilist analüüsi ja leide ekspertintervjuudest. Andmete kogumiseks koostati küsitlused reisijatele ja ettevõtetele. Reisijate küsitlus oli koostatud Google Forms keskkonnas, et teha küsitlusele vastamine võimalikult lihtsaks ja mugavaks. Küsitluses oli nii avatud vastusega kui ka valikvastustega küsimusi.

Küsitlus koosnes kolmest erinevast osast. Esimene osa koosnes peamiselt demograafiliste näitajate kogumisest ning jagas viimase küsimusega vastajad kahte gruppi. Esimese küsimustegrupi eemärgiks oli saada informatsiooni vastajate demograafiliste näitajate ja nende parvlaevateenuse kasutamise harjumuste kohta. Näiteks uuris autor kui tihti reisijad kasutavad parvlaevateenust ning kas teenust kasutatakse pigem autoga või jalakäijana. Reisijad, kes olid sõitnud uute parvlaevadega vastasid

kokku viieteistkümnele küsimusele, millest neli küsimust olid vastamiseks vabatahtlikud. Reisijad, kes polnud sõitnud uute parvlaevadega vastasid kokku kümnele küsimusele, millest üks küsimus oli vabatahtlik. Mõlemad vastajate grupid pidid hindama 18 kvaliteeditegurit 7-punktilisel skaalal, kus 1-ei ole üldse rahul ja 7-olen väga rahul.

Antud 18 kvaliteeditegurit olid:

- 1) teenuse sagedus,
- 2) teenuse avatuse aeg,
- 3) graafik suvel,
- 4) graafik talvel,
- 5) väljumiste ärajäämise sagedus,
- 6) üldise informatsiooni tagamine,
- 7) operatiivse informatsiooni tagamine,
- 8) piletihinnad,
- 9) soodustused,
- 10) piletimüügisüsteem,
- 11) parvlaeva üldine olukord,
- 12) puhtus,
- 13) parvlaevale pääsemise tõenäosus suvel,
- 14) parvlaevale pääsemise tõenäosus talvel,
- 15) ooteaeg,
- 16) personali käitumine,
- 17) teenuste kvaliteet pardal,
- 18) juurdepääs erivajadustega inimestele.

Eelpool toodud kvaliteeditegurid on valitud toetudes esimeses peatükis kasutatud allikatele. Peamised kvaliteeditegurid on valitud tuginedes käsiraamatus „A handbook for measuring customer satisfaction and service quality“ toodud kvaliteeditegurite seast. Autor valis antud allikas nimetatud kvaliteeditegurite seast tegurid, mis vastasid enim parvlaevateenuse spetsiifikale ning mugandas nende sõnastust.

Lisaks toetus autor küsitluses kasutatud kvaliteeditegurite väljatöötamisel Terje Andreas Mathisen'i ja Gisle Solvoll'i uuringule „Service quality aspects in ferry passenger transport – examples from Norway“. Antud uuringule toetudes kasutas autor kvaliteeditegureid parvlaevale pääsemise tõenäosus suvel ja talvel, teenuste kvaliteet

pardal ja puhtus, samuti sai autor idee eraldada suvine ja talvine sõidugraafik eraldi kvaliteediteguriteks. Kvaliteeditegurid graafik suvel ja graafik talvel oli kasutatud põhjusel, et suvine sõidugraafik on tihedam kui talvine sõidugraafik ning suveperioodil on graafik usaldusväärsem kui talvisel perioodil, mil võib erinevate ilmastikust tingitud ootamatuste tõttu reise ära jääda või edasi lükkuda.

Peaaegu kõik alapeatükis „Ühistranspordi rahulolu-uuringud“ viidatud uuringud uurisid mingil määral kvaliteeditegureid teenuse sagedus, piletihinnad, soodustused, informatsiooni tagamist teenuse kasutajatele, mistõttu autor kasutas neid kvaliteeditegureid ka küsitluse koostamises.

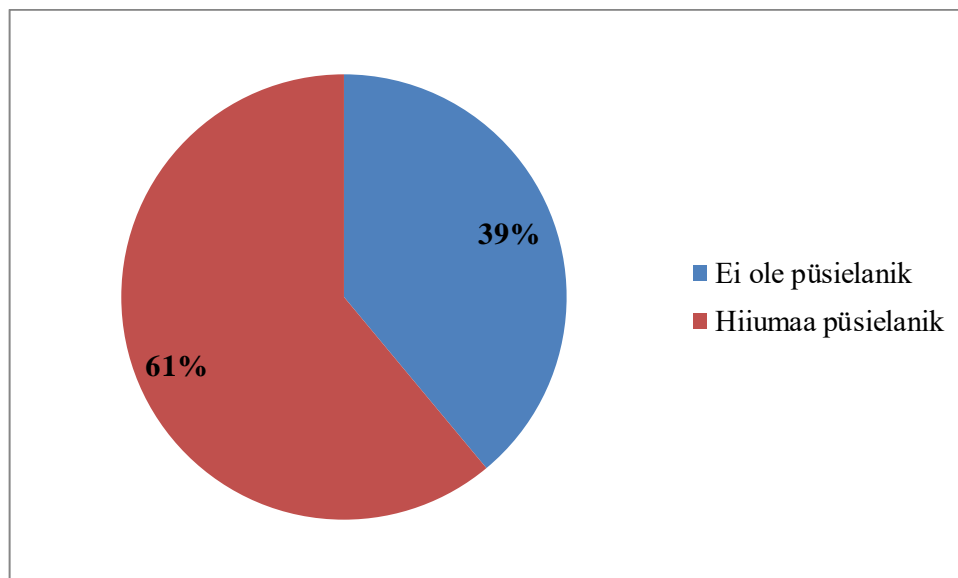
Samuti pidid mõlemad vastajate grupid välja tooma kuni viis kvaliteeditegurit, mis olid nende jaoks kõige suurema tähtsusega ning võisid välja tuua ka kvaliteeditegureid, mis olid nende jaoks täiesti ebaolulised. Mõlemad grupid pidid ka hindama, kas sooviksid 20% kiiremat ülesõitu või 20% odavamad piletit.

Reisijad, kes olid sõitnud uute parvlaevadega vastasid lisaks veel viiele küsimusele. Vastajad hindasid parvlaevateenuse üldist kvaliteeti võrreldes aprilliga 2016, tõid välja mille poolest teenus oli paranenud või halvenenud ning andsid omapoolseid ettepanekuid, mida oleks teenuse kvaliteedis vaja veel parandada. Samuti uuriti kas ja kuidas olid vastajad mõjutatud üleminekuperioodi probleemidest.

Enne küsitluse avalikku levitamist katsetas autor küsitlust kolme testvastajaga. Vastajad kuulusid erinevatesse demograafilistesse gruppidesse ning vastasid erinevatele küsimustiku osadele. Kaks vastajat olid sõitnud uute parvlaevadega ja üks vastaja ei olnud. Testküsitluse läbiviimine tõi välja mõningaid arusaamatusi kvaliteeditegurites, mille tulemusena autor lisas küsimustikus osade kvaliteeditegurite juurde selgitused.

Küsitluse levitamine toimus keskkonna Facebook kaudu ning küsitluse peamiseks levitajaks oli autor. Küsitlust levitati kahe Facebook'i keskkonnas oleva avatud Hiiumaa grupi kaudu ja ühe mitteavaliku grupi kaudu. Avatud gurppideks olid: Hiiumaa Heaks ja Hiiumaale elama ning mitteavalikuks grupiks oli Luguse.

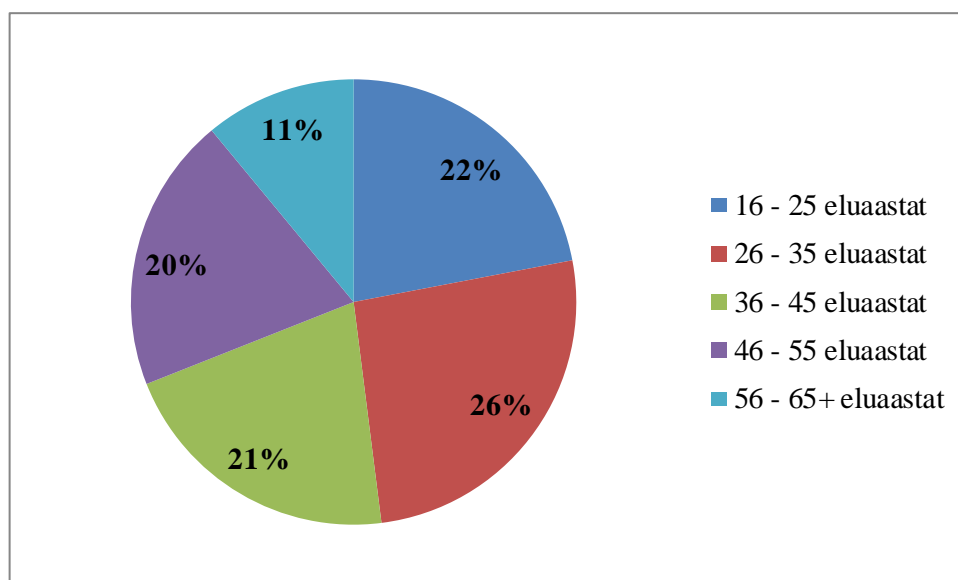
Järgnev joonis (joonis 1) kirjeldab vastajate jaotust nende elukoha järgi. Selgus, et 61% küsimustikule vastanutest olid Hiiumaa püsielanikud ja 39% vastajatest ei olnud Hiiumaal püsivalt elavad inimesed.



Joonis 1. Vastajate jaotus elukoha järgi

Allikas: (autori uuring)

Kokku vastas reisijate küsitlusele 193 inimest. Analüüsimiseks kasutati neist 190 ankeeti, sest kolmes ankeedis esines vasturääkivusi ja ebalogilisust. 74% vastajatest olid naised ja 26% olid mehed. Järgnev joonis (joonis 2) kirjeldab vastajate vanuselist jaotust.



Joonis 2. Ankeetküsitlusele vastajate vanuseline jaotus

Allikas: (autori uuring)

Ankeetküsitluse vastajate vanuseline jaotus oli võrdlemisi lai ja ühtlane. Kõige enam oli vastajaid vanuses 26 – 35 eluaastat, kes moodustasid 26% küsimustikule vastanutest.

### **2.3. Intervjuud ettevõtete esindajate ja maavalitsuse ekspertidega**

Ettevõtete küsimuste koostamisel lähtus autor esimeses peatükis viidatud informatsioonile. Ettevõtete küsimustik koosnes kaheksast küsimusest.

Ettevõtetelt uuriti:

- 1) millised on ettevõtte vajadused parvlaevateenusele,
- 2) millised kvaliteeditegurid on nende seisukohalt kõige olulisemad,
- 3) millistes aspektides on ettevõtjad kvaliteediteguritega rahul ning millistes aspektides mitte,
- 4) kuidas ettevõtjad hetkel hindavad parvlaevateenuse kvaliteeti,
- 5) kuidas teenus on paranenud või halvenenud,
- 6) hinnangut teenusepakkuja vahetusest tingitud probleemidele,
- 7) hinnangut teenusepakkuja vahetusele,
- 8) soovitusi kvaliteedi edasiseks parandamiseks.

Küsimuste levitamiseks võttis autor ühendust mitmete Hiiumaa ettevõtjatega mitmetelt tegevusaladelt. Ettevõtetelt küsiti, kuidas nad küsimustele vastata sooviksid. Osad ettevõtteid eelistasid küsimustele vastata e-maili teel, aga autor viis läbi ka intervjuusid. Kokku vastas ettevõtete küsimustele ettevõtet. Vastanud ettevõteteks olid transpordi ettevõtte ASS Transport esindaja, tootmisettevõtete EstPak Plastik AS ja Plastiktoos OÜ esindajad ning reisikorraldusega tegeleva ettevõtte Tiit Reisid omanik.

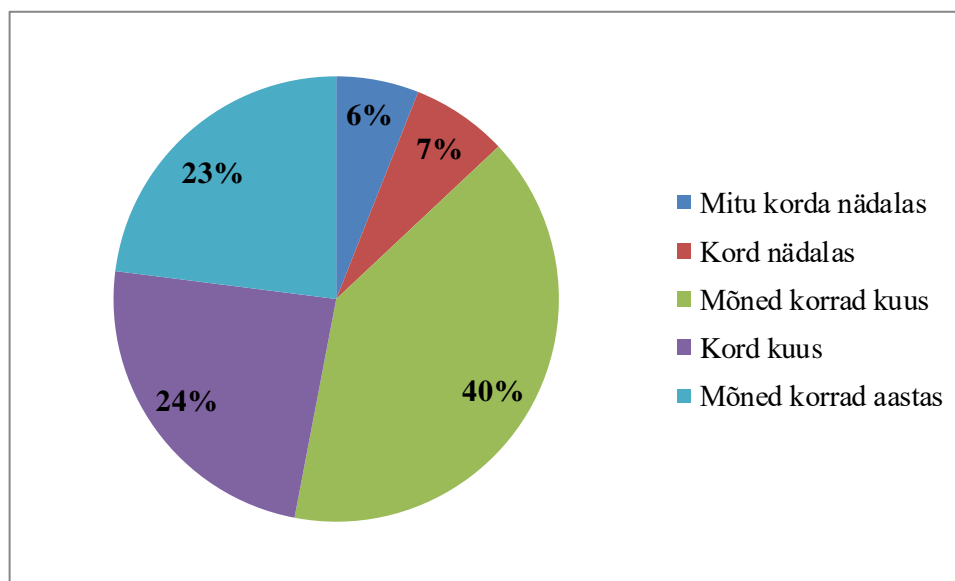
Autor otsustas kaasata uuringusse ka ekspertarvamusi. Selleks võttis autor ühendust ametnikega Hiiu maavalitsusest ja sihtasutusest Tuuru. Ekspertidelt uuriti:

- 1) nende hinnangut parvlaevateenuse kvaliteedile 2017. aasta kevadel,
- 2) kas teenus vastab ettevõtjate ja eraisikute vajadustele,
- 3) kuidas nad hindavad teenusepakkuja vahetuse põhjendatust,
- 4) milliseid soovitusi oleks neil teenuse edasiseks parandamiseks.

### 3. UURIMISTULEMUSTE ANALÜÜS

#### 3.1. Reisijate küsitluse analüüs

Küsitlusele vastajatest 61% olid Hiiumaa püsielanikud ja 39% ei olnud püsielanikud. Parvlaevateenust pigem autoga kasutavaid vastajaid oli 83% ja pigem jalakäijana teenuse kasutajaid oli 17%. Järgnev joonis (joonis 3) näitab kui tihti vastajad Hiiumaa ja mandri vahelist parvlaevateenust kasutavad. Uuringust selgus, et üle kolmveerandi vastajatest kasutab parvlaevateenust vähemalt mõned korrad kuus.



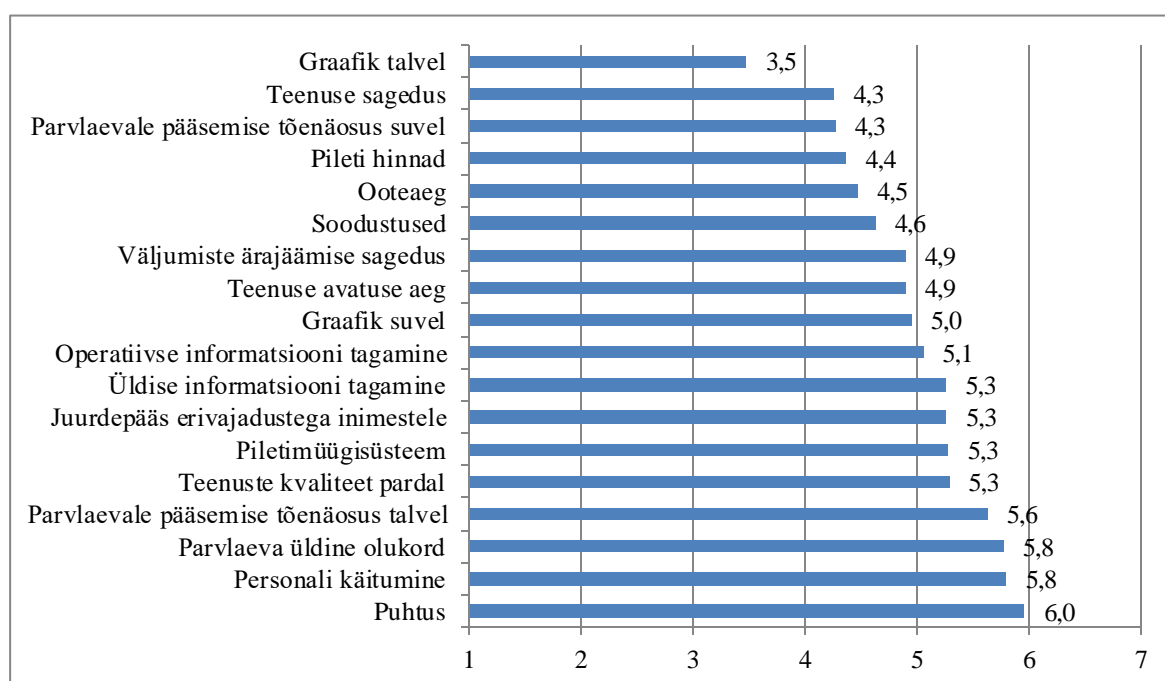
Joonis 3. Kui tihti vastajad kasutavad parvlaevateenust

Allikas: (autori uuring)

Küsitluse tulemusel selgus, et 94% vastajatest on sõitnud uute parvlaevadega Leiger ja/või Tiiu ning kõigest 6% vastajatest uute parvlaevadega sõitnud pole. Reisijatel paluti hinnata rahulolu 18 kvaliteediteguriga 7-pallilisel skaalal, kus 1-ei ole üldse rahul ja 7-olen väga rahul. Järgneval joonisel (joonis 4) on välja toodud kõigi kvaliteeditegurite



keskmine hinnang kõigi vastajate poolt. Kõige kõrgemalt hinnatud kvaliteeditegurid olid: puhtus, personali käitumine, parvlaeva üldine olukord ja parvlaevale pääsemine tõenäosus talvel, mille kõigi keskmine hinnang oli üle 5,5 punkti. Kõige suurem oli vastajate rahulolu teguriga puhtus, mille puhul andsid kõrgeima hinnangu antud tegurile 77 vastajat ning mille keskmiseks hinnanguks kujunes 6,0 punkti. Kõige madalamalt hindasid vastajad kvaliteeditegurit graafik talvel, mida hinnati keskmiselt 3,5 punktiga, mis on oluliselt madalam kui teised kvaliteeditegurid, mille puhul 23 vastajat andsid hinnanguks „1“. Madalamad hinnangud said veel kvaliteeditegurid: teenuse sagedus, parvlaevale pääsemise tõenäosus suvel, piletihinnad, ooteaeg ja soodustused.



Joonis 4. Kvaliteediteguritega rahulolu keskmised hinnangud

Allikas: (autori uuring)

Vastajatel paluti nimetada kuni viis kvaliteeditegurit, mida nad peavad kõige olulisemateks. Järgnev tabel (tabel 1) näitab kvaliteeditegurite järjestuse olulisuse järgi. Tabelis on välja toodud 12 kõige olulisemat kvaliteeditegurit. Kõige enam toodi välja parvlaevade sõidugraafikuga seotud kvaliteeditegureid. Sellele järgnesid teenuse sagedus ja puhtus. Puhtus osutus oluliselt kolmandaks teguriks ning samuti kõige kõrgemalt hinnatud kvaliteediteguriks, mis oli üllatav, sest teenuse toimimises puhtus erilist rolli ei

mängi. Olulisemate teguritena toodi veel välja informatsiooni tagamist ja ooteaega. Antud küsimuses toodi kõige vähem välja väljumiste ärajäämise sagedust, mis on ka loogiline, sest peale uute laevade liinile tulekut ning kevadiste tormide möödumist on teenus muutunud stabiilsemaks.

Tabel 1. Kvaliteeditegurite olulisuse järjestus

Kvaliteeditegur	Esinemise sagedus
Graafik (graafikus märgitud väljumisaegade vastamine klientide vajadusele)	81
Teenuse sagedus	71
Puhtus	46
Informatsiooni tagamine	42
Ooteaeg	41
Hind	36
Personali käitumine	36
Parvlaevale pääsemise tõenäosus	32
Piletihinnad	30
Pileimüügisüsteem	27
Teenuste kvaliteet pardal	27
Soodustused	21

Allikas: (autori uuring)

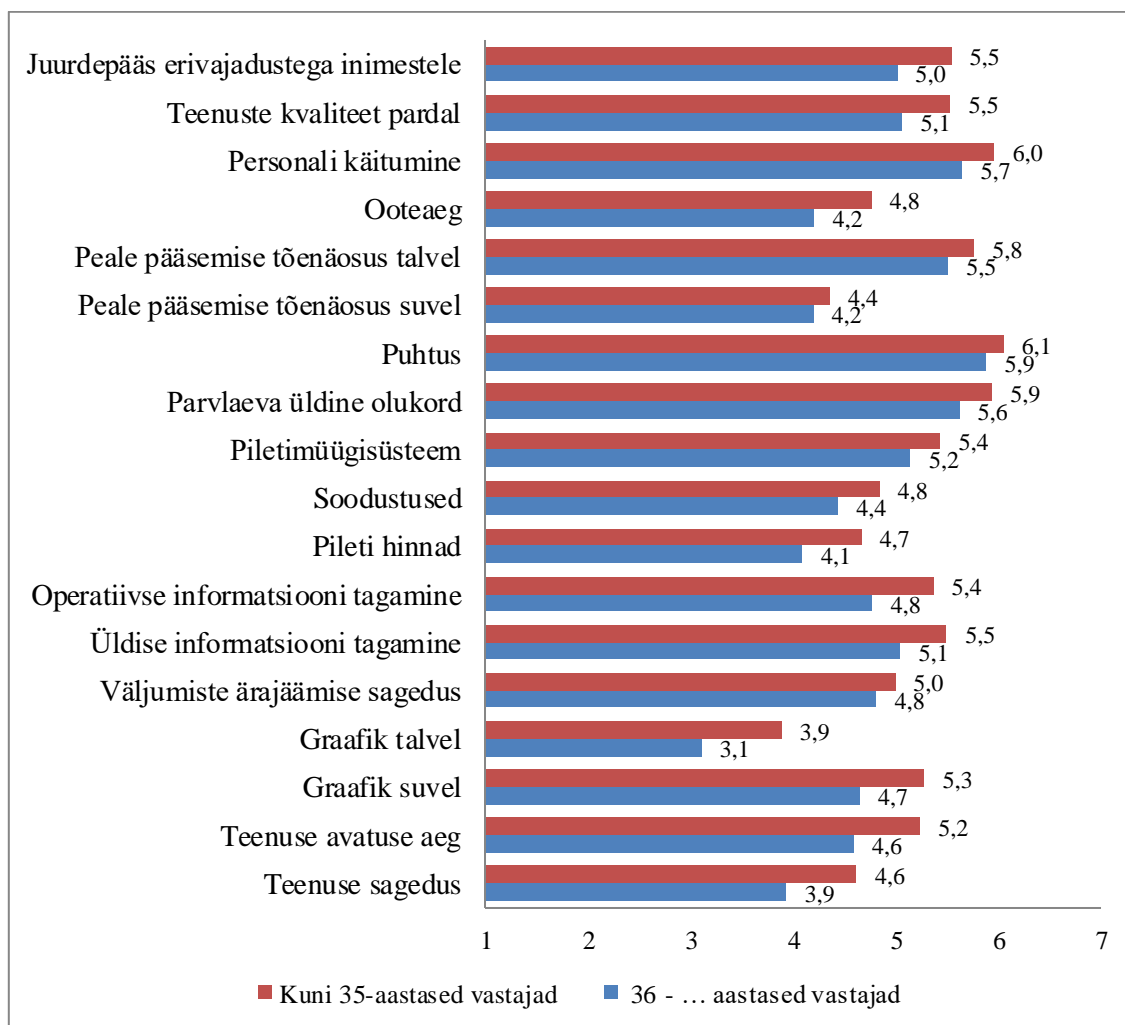
Meeste ja naiste hinnangute võrdlemisel selgus, et mehed on kvaliteeditegurite hindamisel veidi kriitilisemad kui naised. Mehed andsid madalamad hinnangud kõikidele kvaliteediteguritele välja arvatud teguritele parvlaevale pääsemise tõenäosus suvel ja juurdepääs erivajadustega inimestele. Meeste ja naiste jaoks osutusid oluliseks väga sarnased kvaliteeditegurid. Mõlemad grupid tõid olulisemate tegurite seas välja graafiku, teenuse sageduse, puhtuse ja ooteaja. Meeste jaoks olid olulised ka piletihinnad. Naised tõid olulisena välja veel informatsiooni tagamise.

Kui võrrelda Hiiumaa püsielanike ja inimeste, kes alaliselt Hiiumaal ei ela hinnanguid kvaliteediteguritele, siis selgub, et Hiiumaa püsielanikud on kvaliteedi osas kriitilisemad kui seda on mitte püsielanikud. Uuritud kvaliteediteguritest hindasid Hiiumaa püsielanikud kõrgemalt viite tegurit: graafik suvel, piletihinnad, soodustused, parvlaevale pääsemise tõenäosus suvel ja teenuste kvaliteet pardal. Kõige kõrgemalt hindasid nii püsielanikud kui ka mitte püsielanikud kvaliteeditegruit puhtus ja kõige

madalama hinnangu sai kvaliteeditegur graafik talvel, mida püsielanikud hindasid kõigest 3,2 punktiga. Samas kui alaliselt Hiiumaal mitte elavad inimesed hindasid talvist graafikut 3,9 punktiga. Erinevus tuleneb suuresti sellest, et püsielanikel on vaja mandri ning Hiiumaa vahel liikuda nii suvel kui ka talvel, samas kui mitte püsielanikud liiguvad tõenäoliselt suures osas pigem suvel. Nii püsielanikelt kui ka mitte püsielanikelt uuriti millised kvaliteeditegurid on nende jaoks kõige olulisemad. Mõlema grupi jaoks olid kõige olulisemad tegurid graafik (graafikus märgitud väljumisaegade vastamine klientide vajadusele) ja teenuse sagedus ning mõlemad grupid tõid välja ka puhtuse. Püsielanikud tõid välja veel informatsiooni tagamise ja personali käitumise. Vastajad, kes alaliselt Hiiumaal ei ela nimetasid lisaks ooteaega ja piletite hinda, mis on arusaadav, sest sellele grupile ei rakendu püsielanike soodustused ning kuna mitte püsielanikud reisivad tõenäoliselt peamiselt suvel siis on ka ooteajad pikemad.

Vastajad vanuserühmas 16 – 35 andsid kõikidele kvaliteediteguritele kõrgemad hinnangud kui rühmas 36-aastased ja vanemad. Mõlema vanusegrupi vastajad hindasid kõige madalamalt kvaliteeditegurit graafik talvel. Kuni 35-aastased vastajad hindasid antud kvaliteeditegurit 3,9 punktiga ning 36-aastased ja vanemad vastajad hindasid sama tegurit 3,1 punktiga. Kõrgeimad hinnangud andsid mõlemad vanusegrupid kvaliteediteguritele puhtus ja parvlaeva üldine olukord. Nende kahe grupi analüüsimisel selgus, et erinevused hinnangutes on statistiliselt olulised. Järgnev joonis (joonis 5) näitab mõlema grupi antud hinnanguid kõigile analüüsitud kvaliteediteguritele. Mõlemad vanusegrupid tõid oluliste teguritena välja graafiku (graafikus märgitud väljumisaegade vastamine klientide vajadusele), teenuse sageduse ja puhtuse. Kuni 35-aastased vastajad pidasid oluliseks veel ooteaja pikkust ja personali käitumist. Samas kui 36-aastased ja vanemad vastajad tõid oluliste teguritena välja ka informatsiooni tagamise ja piletite hinnad.

Kõikide vanusegruppide võrdluses selgus, et kõige kriitilisemalt hindasid kvaliteeditegureid vastajad, kes kuulusid vanusegruppi 46-55 eluaastat ning kõige kõrgemaid hinnanguid andsid vastajad vanusegrupis 16-25 eluaastat. Peaaegu kõik vanusegrupid andsid kõrgeima hinnangu kvaliteeditegurile puhtus. 26-35-aastased vastajad hindasid kõrgeimalt nii puhtust kui ka personali käitumist. Kõik vanusegrupid andsid madalaima hinnangu kvaliteeditegurile graafik talvel. Kõik vanusegrupid pidasid oluliseimateks graafiku vastavust klientide vajadustele ning teenuse sagedust.



Joonis 5. Kuni 35-aastaste vastajate ja 36-... aastaste vastajate keskmised hinnangud  
 Allikas: (autori uuring)

Autor võrdles teenust sagedamini ja harvemini kasutavate vastajate hinnanguid kvaliteediteguritele. Sagedamateks kasutajateks arvestas autor vastajad, kes kasutavad parvlaevateenust vähemalt mõned korrad kuus ehk siis vastajad, kes kasutavad teenust mõned korrad kuus, kord nädalas ja mitu korda nädalas. Harvemateks kasutajateks luges autor vastajad, kes kasutavad teenust kord kuus või harvemini ehk kord kuus või mõned korrad aastas. Sagedasemaid kasutajaid oli kokku 102 vastajat ja harvemaid kasutajaid 88 vastajat. Üldiselt on teenust sagedamini kasutavad inimesed teenuse kvaliteediga rohkem rahul kui harvemini reisivad inimesed. Sagedasemad reisijad olid kriitilisemad järgmiste tegurite osas: piletite hinnad, graafik talvel ja teenuse sagedus. Rahulolu nende kolme teguriga oli sagedasematel reisijatel madalam kui harvemini reisivatel inimestel. Autor

analüüsis samade gruppide lõikes ka kvaliteeditegurite olulisust. Mõlema grupi jaoks oli kaheks kõige olulisemaks teguriks graafikus märgitud väljumisaegade vastamine klientide vajadusele ja teenuse sagedus ning mõlemad grupid tõid välja ka puhtuse ja informatsiooni tagamise olulisuse. Sagedaste reisijate jaoks osutusid oluliseks veel ka personali käitumine. Harvemini reisivate inimeste jaoks oli veel oluline näiteks ooteaja pikkus.

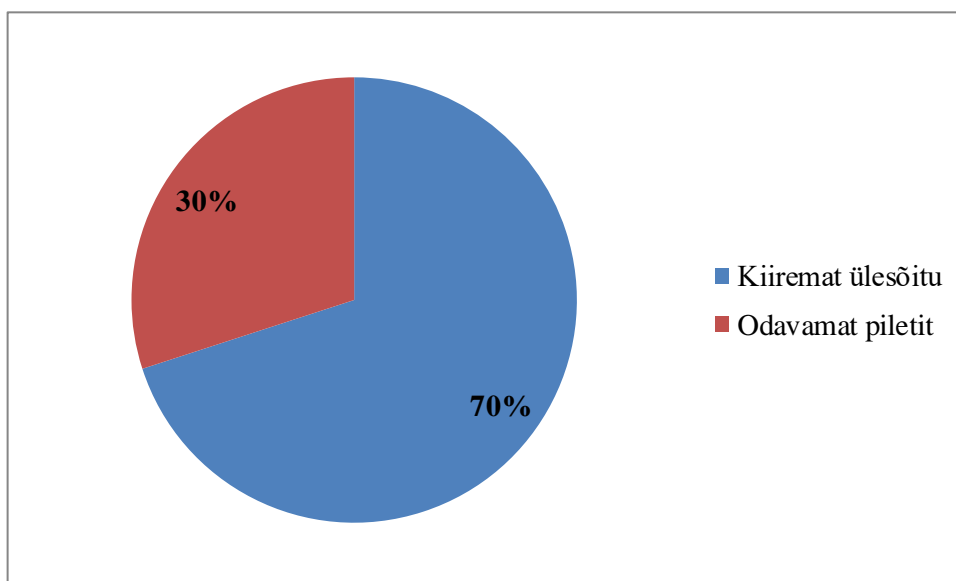
Küsitluses paluti vastajatel ka eraldi välja tuua kvaliteeditegureid, mis nende jaoks on täiesti ebaolulised. Kõige rohkem kirjutati, et kõik väljatoodud tegurid on mingil määral olulised. Kuid toodi välja, et erivajadustega inimeste ligipääs on personaalselt ebaoluline, sest vastajad või nende perekonnaliikmed ei ole erivajadustega. Autor andis küsitluses võimaluse välja tuua ka teenuse negatiivseid aspekte. Sellele küsimusele vastasid inimesed, kes olid uute parvlaevadega sõitnud. Suurima probleemina toodi välja jalakäijate piletite ostmise süsteemi sadamas. Eelmise operaatori ajal oli võimalik osta reisijapiletit sadamahoones paiknevast automaadist. Hetkel saab osta pileti kas internetist või autopileti kassadest, mis asuvad sadamahoonest paarisaja meetri kaugusel.

Piletisüsteemiga seotud probleeme tuli välja teisigi. „Ainukene miinus on piletimüügisüsteem. Eelmisel süsteemil oli ettemaksukonto võimalus, mis võimaldas kiiresti telefonist piletit osta ilma panka kasutamata. Samuti oli eelmise süsteemiga võimalik piletit muuta. Praeguse süsteemi probleem on selles, et kui muutmise tagajärjel muutub pilet odavamaks, siis raha ei tagastata.“ Lisaks piletisüsteemi puudustele toodi välja ka istekohtade vähesus pardal. Kuigi parvlaevade reisijate mahutavus peaks olema 700 inimest (TS Laevad: Uued parvlaevad 2016), siis inimesed kurdavad istekohtade vähesuse üle. Põhjus võib peituda parvlaevade salongi kujunduses, mis ei võimalda mugavalt 700 inimesele istekohti. Samuti toodi välja väljumiste sagedus ning graafikud, mis võiksid osade vastajate meelest olla paremad.

Autor uuris kas ja kuidas olid inimesed mõjutatud teenusepakkuja vahetusest tingitud ebamugavustest. Sellele küsimusele vastasid need, kes on sõitnud uute parvlaevadega. Kõige enam tõid vastajad välja teenuse üleüldisest ebastabiilusest tingitud ebamugavust ja närvipinget. Näiteks piletite ette broneerimise aeg oli kohati vaid mõne nädala pikkune ning oli keeruline oma reise planeerida. Samuti esines palju sadamas ootamist ja ärajäänud reise. „Väga häiris. Mõne korra hilinesin tööle ja korduvalt pidin hommiku asemel juba eelmisel õhtul kodust ära minema, et olla kindel tööle jõudmises.

Sain mõlemal pool tundide kaupa sadamahoones oodata ja Harilaiuga sõites ka püsti seista (ei tahtnud põrandale istuda).“ Paljud vastajatest eelistasid sel perioodil Hiiumaa ja mandri vahelist liikumist võimalusel vältida ning kasutasid teenust ainult kriitilisteks sõitudeks. Samuti oli vastajaid, kes kasutasid parvlaevateenust ainult jalakäijana, et vältida mitmetunniseid ooteaegu, mis autodega reisijatele tihti osaks said. Teisalt said vastajad aru, et osad probleemid olid põhjustatud pigem ilma ja veetasemega seotud ootamatustest ning operaatore süüks neid probleeme otseselt ajada ei saa.

Kõikidelt vastajatelt uuriti, kas nad eelistaksid pigem odavamat või kiiremat teenust. Järgnev joonis (joonis 6) iseloomustab antud vastuseid. Selgus, et suur enamus eelistaks lühemat ülesõiduaega - 70% vastajatest eelistaks kiiremat ülesõitu ja kõigest 30% vastanutest valiks odavama pileti. See tähendab, et suur enamus vastanutest hindab ajakulu suuremaks kaotuseks kui piletile kulunud raha. Samuti oli kiiremat ülesõitu palju toodud välja näiteks soovitusena teenuse edasiseks parandamiseks.



Joonis 6. Vastajate eelistuste jagunemine kiirema või odavama ülesõidu osas

Allikas: (autori uuring)

Autor võrdles kiiremat teenust eelistavate inimeste ja odavamam teenust eelistavate inimeste jaoks olulisi kvaliteeditegureid ning soovitusi, mida antud gruppide vastajad andsid teenuse edasiseks parandamiseks. Järgnev tabel (tabel 2) näitab nende kahe vastajategrupi jaoks kõige olulisemaid kvaliteeditegureid ja nende gruppide poolt antud

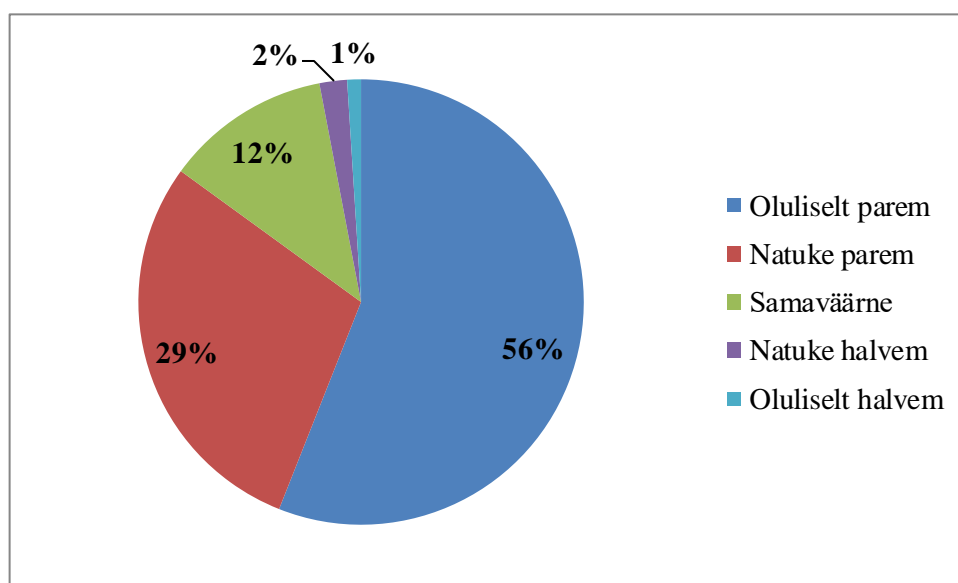
peamisi soovitusi parvlaevateenuse kvaliteedi edasiseks parandamiseks. Mõlemad vastajategrupid hindasid kõige olulisemateks teguriteks graafiku vastamist klientide vajadustele ja teenuse sagedust. Samuti tõid mõlemad grupid välja informatsiooni tagamise olulisuse. Kiiremat teenust eelistavatele vastajatele olid olulisteks kvaliteediteguriteks veel puhtus ja ooteaeg. Odavamat teenust eelistavate reisijate jaoks osutusid oluliseks veel piletihinnad ja personali käitumine. Viiest väljatoodud peamisest soovitusel olid kolm mõlemal grupil samad – tihedam graafik, suuremad soodustused püsielanikele ja paranduste tegemisel lähtumine klientide tagasisidest. Kiiremat teenust eelistanud vastajad tõid välja ka kiirema ülesõidu ja istekohtade vähesuse. Samas kui odavamat teenust eelistanud vastajad tõid välja piletisüsteemi toimise parandamise ning toitlustuse hinna ja kvaliteedi suhte parandamise. Huvitavaks osutus asjaolu, et odavamat teenust eelistavad vastajad ei toonud peamiste parandusettepanekute seas välja pilethindade vähendamist, kuid mainiti kiiremat ülesõitu.

Tabel 2. Kiiremat või odavamat teenust eelistavate vastajate olulisemad kvaliteeditegurid ja peamised soovitused

	Kvaliteeditegur	Esinemise sagedus	Peamised soovitused
Kiiremat teenust eelistavad vastajad	Graafik (väljumisaegade vastamine klientide vajadustele)	47	Kiirem ülesõit
	Teenuse sagedus	37	Tihedam graafik
	Puhtus	22	Rohkem istekohti
	Informatsiooni tagamine	18	Suuremad soodustused püsielanikele
	Ooteaeg	18	Lähtumine klientide tagasisidest
Odavamat teenust eelistavad vastajad	Graafik (väljumisaegade vastamine klientide vajadustele)	18	Piletisüsteemi toimise parandamine
	Teenuse sagedus	14	Tihedam graafik
	Pilethinnad	14	Toitlustuse hinna ja kvaliteedi suhte parandamine
	Personali käitumine	10	Suuremad soodustused püsielanikele
	Informatsiooni tagamine	9	Lähtumine klientide tagasisidest

Allikas: (autori uuring)

Selgus, et kiiremat teenust eelistavad vastajad olid ka teenuse kvaliteedi võrdlemisel aasta taguse ajaga optmistlikumad kui need vastajad, kes eelistavad odavamat teenust. Järgnev joonis (joonis 7) näitab, kuidas hindasid kiiremat teenust eelistavad vastajad teenuse kvaliteeti võrreldes aprilliga 2016. Kiiremat teenust eelistavad vastajate seast hindasid teenust oluliselt paremaks üle poolte vastajatest ning negatiivse hinnangu andis kõigest 3% vastajatest. 29% vastajatest hindas teenuse kvaliteeti natuke paremaks. 12% kiiremat teenust eelistavatest reisijatest leidis, et teenuse kvaliteet võrreldes 2016. aasta aprilliga on jäänud samale tasemele.



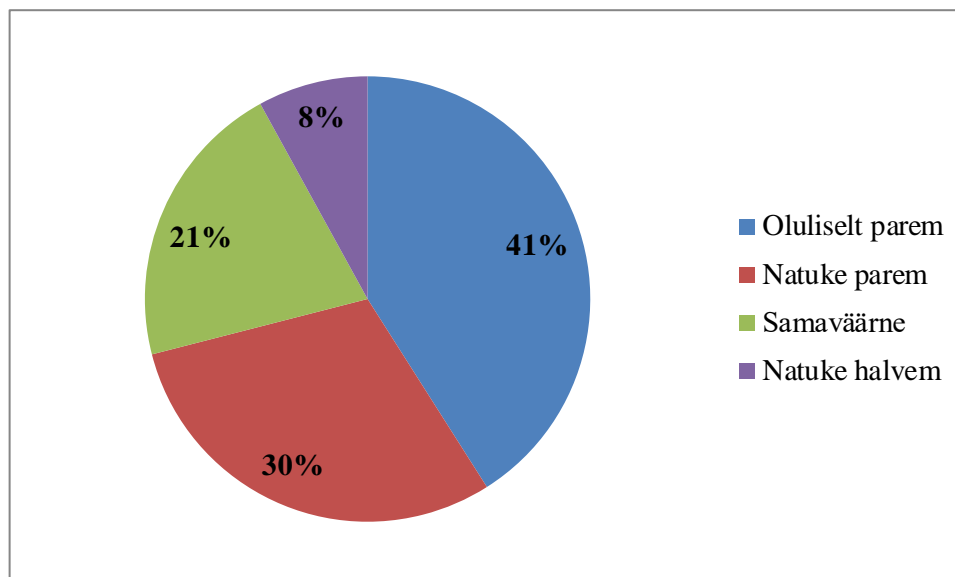
Joonis 7. Kiiremat teenust eelistavate vastajate hinnang teenuse kvaliteedile

Allikas: (autori uuring)

Vastajad, kes eelistavad odavamat teenust olid teenuse kvaliteediga võrreldes aprilliga 2016 pisut vähem rahul kui need vastajad, kes eelistavad kiiremat teenust. Järgnev joonis (joonis 8) näitab millised hinnangud andsid teenuse kvaliteedile vastajad, kes eelistaksid odavamat teenust. Oluliselt paremaks pidas teenust 41% vastajatest, kes eelistavad odavamat teenust ja 30% neist hindavad teenust natuke paremaks kui 2016. aasta aprillikuus. Samaväärseks eelmise aastaga pidas teenuse kvaliteeti 21% vastajatest, kes eelistavad odavamat teenust, samas kui vastajatest, kes eelistavad kiiremat teenust hindasid teenuse kvaliteeti samaväärseks ainult 12% vastanustest. Muuhulgas lausa 8% vastajatest, kes eelistavad odavamat teenust, hindavad teenuse kvaliteeti võrreldes eelmise



aastaga natuke halvemaks. Kuid mitte ükski antud grupi vastajatest ei pea teenust oluliselt halvemaks võrreldes aasta taguse ajaga.

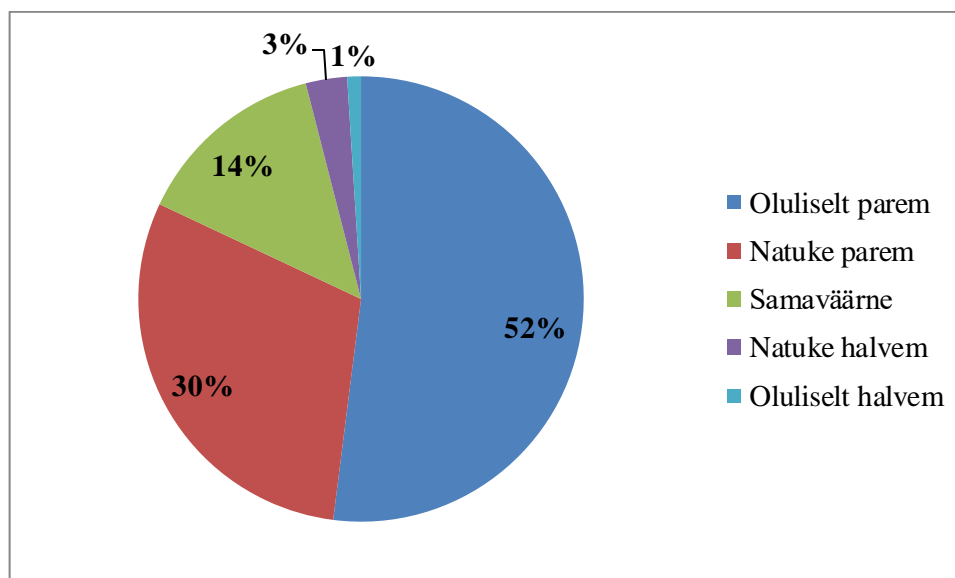


Joonis 8. Odavamate teenuste eelistavate vastajate hinnang teenuse kvaliteedile

Allikas: (autori uuring)

Vastajatel, kes olid sõitnud uute parvlaevadega, paluti võrrelda teenuse kvaliteeti 2016. aasta aprillikuu teenuse kvaliteediga. Järgnev joonis (joonis 9) näitab, kuidas hindasid vastajad parvlaevateenuse kvaliteeti võrreldes eelmise aasta aprilliga. Üle poolte vastanutest peab praegust parvlaevateenuse kvaliteeti oluliselt paremaks võrreldes aastataguse ajaga ning halvemaks hindab kvaliteeti kõigest 4% vastanutest.

Küsitluses paluti vastajatel lisaks ka välja tuua, mille poolest teenus nende hinnangul paranenud on. Enamus vastajatest tõi välja uute, korralike parvlaevade liinile tuleku, mis suurendas hulgaliselt auto- ja reisijakohtade arvu. Samuti on uute parvlaevade tulekuga suurenenud reisimugavus, teenuse stabiilsus ja tõenäosus oma valitud reisile pääseda. Veel toodi välja pardal pakutavate teenuste kvaliteedi ja personali käitumise paranemise ning reiside ärajäämise sageduse vähenemine.



Joonis 9. Hinnang parvlaevateenuse kvaliteedile aprillis 2017 võrreldes aprilliga 2016  
Allikas: (autori uuring)

Inimestel, kes olid sõitnud uute parvlaevadega paluti välja tuua soovitusi, mis aitaks teenuse kvaliteeti ka edaspidi parandada. Kõige enam toodi välja teenuse sageduse tõstmist ja juba eelnevalt mainitud probleemi reisijapiletite ostmisega sadamast. Samuti toodi palju välja soovi, et ülesõit oleks kiirem. Toitlustust peetakse hetkel kalliks ning vastajad leidsid, et toidu hinna ja kvaliteedi suhe võiks olla parem. Püsielanike soodustuste ja eeliste seisukohast tuli palju ettepanekuid ja mõtteid edasiseks arenguks. Vastajad leiavad, et püsielanikel peaks olema eelis parvlaevale pääsemiseks ning osad vastajad arvavad, et pikas perspektiivis peaks olema parvlaevateenus püsielanikele tasuta. Põhjenduseks toodi välja asjaolu, et sisuliselt on parvlaevateenuse puhul tegemist maantee pikendusega. „Kohalikud elanikud võiksid saada tasuta üleveo, praegusel hetkel on olukord selline, nagu näiteks Tallinnast Tartusse koju sõites võiks Mäo ristist läbisõit olla tasuline. See on osa teest, mitte mingi lõbureis!“

„Mõelgu rohkem Hiiumaa elanike seisukohast. Lõppude-lõpuks tahab inimene lihtsalt koju saada oma pere juurde. Seda ei tohiks nimetada privileegiiks vaid see peaks olema elementaarne. (...)“ Palju soovitati operaatoril läbi viia rahulolu-uuringuid klientide seas, kes teenust sagedaselt kasutavad ning viia muudatused sisse vastavalt nendele uuringutele. Autori seisukoht antud teemal läheb suuresti kokku vastajate seisukohtadega. Autor nõustub asjaoluga, et Hiiumaa püsielanikele osutavad privileegid ja soodustused

seoses parvlaevateenusega peaksid olema ulatuslikumad kui need seda praegu on. Hetkel rakendub püsielanikele 50% soodustus nii reisija- kui ka sõidukipiletitele. Lisaks sellele ei rakendu püsielanikele koefitsent, mis muudu rakendub reisidele suunaga Hiiumaa poole reedel alates kella 13st ja reisidele suunaga mandri poole pühapäeval alates kella 13st. (Hinnad ja soodustused) Veel toodi välja huvitav mõte edaspidi ühendada kõigi riigi poolt korraldavate laevaliinide piltimüügisüsteemid „Kuna laevad on riigi omad ja piletitulu läheb riigile, siis ühtne müügiportaal kõikidele (Sõru-Triigi, Pärnu-Ruhnu ja teistele) liinidele.“

### **3.2. Ettevõtete esindajate ja maavalitsuse eksperdi arvamus**

Vastanud ettevõtjatest ainult Plastiktoos OÜ esindaja leidis, et nende ettevõtte ei ole etteheited ei eelmisele ega ka praegusele teenusepakkujale ning et nende ettevõtte jaoks ei esinenud mingeid probleeme ja on teenusega üldiselt rahul.

EstPak Plastik tõi välja, et nende ettevõtte jaoks on väga olulised parvlaevade väljumiste ajad, teenuse sagedus ja operatiivse informatsiooni tagamine teenusepakkuja poolt võimalikult kiiresti, et oleks kindlustatud ootamatustest tulenevate muudatustega võimalikult kiire kohanemine ja ümberkorraldamine. ASS Transport tõi samuti olulisena välja teenuse sageduse ja piletisüsteemi mugavuse. ASS Transport tõi veel välja, et hetkel on ühe ettevõtte jaoks ette nähtud eelbroneeritavaid pileteid kaubaautodele võrdlemisi vähe.

Tiit Reisid nimetas kõige olulisema kvaliteeditegurina teenuse sagedust, sest ülesõitude harv sagedus tekitab nende ettevõttele oluliselt lisakulutusi. Näiteks kui reis algab mandrilt on vaja buss koos juhtidega tihti mandrile saata juba eelmisel õhtul, mis toob kaasa vähemalt ühe lisapäeva jagu palgakulusid ning samuti majutuskulutused töötajate majutamiseks mandril. Kui reiside sagedus oleks suurem oleks võimalik paindlikumalt ja efektiivsemalt planeerida. Teise olulise ja samuti probleemse kohana tõi Tiit Reisid välja äriklientide piletisüsteemi, mis on nende jaoks palju probleeme tekitanud. Piletisüsteem kasutab broneeringuid ette ära ning see on põhjustanud palju ebamugavusi. Samuti toodi välja asjaolu, et ohtlike veoste reisidele ei saa broneeringuid teha kuigi tihti on tegemist kõige mugavama ajaga, et buss mandrile saata. See põhjustab palju ebakindlust, sest ei saa kunagi olla täiesti veendunud, et buss päriselt parvlaevale pääseb.

Tiit Reisid tõi välja, et tundub nagu ärkliendihaldurid oleksid rohkem piiratud kui nad olid seda Saaremaa Laevakompanii tegutsemise ajal. Hetkel puudub kindlus, et probleemiga tegelemiseks tehakse kõik, mis võimalik. Puudub varasem paindlikkus ja tundub, et puudub inimene, kellel oleksid eriõigused äriklientide probleemide lahendamisel teatavaid ümberkorraldusi teha. Samuti toodi välja ärkliendihaldurite kogenumatus ja vähene pädevus parvlaeva laadimise spetsiifikas, mis on eriti oluline just kaubaautode ja reisibusside puhul.

Positiivsena märkis ASS Transport ära uue numbrituvastusüsteemi sadama terriotooriumile pääsemisel, mis on mugavust oluliselt suurendanud. Üldiselt on ettevõtted 2017. aasta kevade seisuga teenusega võrdlemisi rahulolevad, kuid nii EstPak Plastik kui ka ASS Transport avaldasid arvamust, et põhiline kõrghooaeg on veel ees ning ilmselt tulevad suvehooajaga kitsaskohad rohkem välja kui seni.

Nii EstPak Plastiku, ASS Transpordi kui ka Tiit Reiside esindajad leidsid, et nende ettevõtted olid üleminekuperioodi segadustest mõjutatud. ASS Transpordi esindaja ütles, et sel perioodil oli oluliselt rohkem planeerimist, et teha tasa teenuse ebastabiilsusest tulenevad segadused. EstPak Plastiku esindaja ütles, et nende ettevõtte oli mõjutatud nii vanade laevade väikesest mahutavusest kui ka ebasoodsatest ilmstikutingimustest, mille tulemusena tuli teha järeleandmisi kokkulepitud veoaegades ja tuli ette mitmeid viivitusi. Tiit Reisid tõi välja, et tema klientidele tõi üleminekuperiood kaasa suuremaid kulutusi, sest tuli ette olukordi kui polnudki võimalik bussi mandrile saada ning seetõttu viidi kliendid Hiiumaal sadamasse ühe bussiga ja mandril võttis kliendid peale teine buss. See tõi kaasa oluliselt rohkem negatiivset tagasisidet klientidelt.

ASS Transport leidis, et teenusepakkuja vahetus oli kindlasti põhjendatud otsus kuid kindlasti oleks saanud teha ülemineku sujuvamaks ja mugavamaks nii ettevõtjatele kui ka eraisikutele. EstPak Plastiku esindaja arvas, et on veel vara öelda kas teenusepakkuja vahetus oli täielikult põhjendatud otsus, kuid kui uus teenusepakkuja suudab teenuse teha kättesaadavaks parematel tingimustel siis võib öelda, et otsus oli põhjendatud, kuid seda näitab aeg. Tiit Reiside omanik arvas, et teenusepakkuja vahetus ei olnud mõistlik ega põhjendatud otsus vaid pigem isiklikel või poliitilistel motiividel tehtud muudatus. Lõhuti ära hästitoimiv süsteem ning uus süsteem pole end veel tema ettevõtte seisukohalt piisavalt tõestanud.

Hiiu Maavalitsuse ühistranspordi spetsialist Tõnis Paljasma hindas Hiiumaa ja mandri vahelise parvlaevatühenduse kvaliteeti ning seda kuivõrd praegune teenus katab ettevõtjate ja eraisikute vajadusi. „Võrreldes 2016. aasta kevadega on ühendus loomulikult märkimisväärselt paranenud, kuid võrreldes 2015. aastaga, kui olukord laevaliikluses oli veel tavapärane, siis edasimineku ei ole väga suur. Hetkel võib öelda teatud mõõndustega, et ühendus on hea, kuid on ka alles kevad. Suvel on küll graafik tihedam, kuid sõitjate arvu kiire kasv annab põhjust muretsemiseks. Väga lihtne on öelda, et ei kata, sest vajadused on väga erinevad. Kui vaadata pilti objektiivsemalt, siis samuti ei kata vajadusi, sest eriti veoauto pileti saamine on raske (piletid välja müüdnud) ja vedude korraldamine selle tõttu raskendatud. Suvel on küll reise rohkem, mis jätab justkui valikuvabaduse, kuid samas on suur osa reise suvel välja müüdnud.“ Samuti tõi Tõnis Paljasma välja, et maavalitsuse vaatepunktist polnud teenusepakkuja vahetamisel suurt vahet, sest maavalitsus ise antud teenuse juures kuigi palju kaasa rääkida ei saa. Positiivsena tõi ta välja asjaolu, et teenus on muutunud odavamaks. Tõnis Paljasma märkis, et teenuse kvaliteedi parandamisele seab piirid ka veeteede olukord, mis lihtsalt kõike ei võimalda. Ta märkis, et palju probleeme saab lahendada teenuse sageduse tõstmisega ning pikemas perspektiivis ka tippaegadel kolmanda parvlaeva kasutuselevõttuga.

### **3.3. Autori järeldused ja ettepanekud**

Järgnevalt on autor välja toonud uuringu andmete põhjal tehtud järeldused:

- 1) Kõik võrreldud vastajate grupid pidasid kõige olulisemateks kvaliteediteguriteks graafikut (graafikus märgitud väljumisaegade vastamine klientide vajadusele) ja teenuse sagedust.** Kõik vanusegrupid pidasid nimetatud kahte tegurit kõige olulisemateks kvaliteediteguriteks. Nii püsijalajalajad kui ka mitte püsijalajalajad hindasid kõige olulisemateks teguriteks graafikut ja teenuse sagedust. Sama tuli välja ka sagedamini ja harvemini teenust kasutavate reisijate võrdluses.
- 2) Ettevõtted peavad kõige olulisemateks kvaliteediaspektideks teenuse sagedust, graafikut (graafikus märgitud väljumisaegade vastamine klientide vajadusele) ja piletisüsteemi toimimist.** Enamus vastanud ettevõtetest tõi olulisena välja parvlaevade väljumiste ajad (graafik), teenuse sageduse ja piletisüsteemi mugavuse ja toimimise äriklentidele.

- 3) **Kõik võrreldud vastajate grupid hindasid kõige madalamalt kvaliteeditegurit „graafik talvel“.** Kõik vanusegrupid andsid kõige madalamad hinnangud kvaliteeditegurile graafik talvel. Samamoodi hindasid antud kvaliteeditegurit nii püsielanikud kui ka mitte püsielanikud, nii harvemini reisivad vastajad kui ka sagedamini reisivad vastajad, mehed ja naised.
- 4) **Enamus võrreldud vastajate gruppidest hindasid kõrgeimalt kvaliteeditegurit „puhtus“.** Kõige kõrgemad hinnangud antud kvaliteeditegurile andsid nii harvemini kui ka tihedamini teenust kasutavad vastajad, mehed ja naised ning ka püsielanikud ja mitte püsielanikud. Vanusegruppide lõikes hindasid puhtust kõige kõrgemalt kõik vanusegrupid. 26-35-aastased vastajad andsid võrdselt kõrgeima hinnangu kvaliteediteguritele puhtus ja personali käitumine.
- 5) **Parvlaevateenuse kvaliteet kevadel 2017 on reisijate vaatepunktist võrdlemisi heal tasemel.** Üheksa kvaliteeditegurit said vastajatelt hinnangu, mis ületas 5,0 punkti ning ainult üks kvaliteeditegur sai hinnangu, mis oli madalam kui 4,0 punkti (ehk neutraalne). Seega on teenuse kvaliteedi täiustamine võrdlemisi vähese arvu kvaliteeditegurite parandamise küsimus.
- 6) **Nii reisijad kui ka ettevõtjad ootavad teenusepakkuvalt suuremat teenuse sagedust ja piletisüsteemi olulist parandamist.** Ühisosana tuli välja rahulolematust piletisüsteemi ja teenuse sagedusega. Ettevõtjad ootavad paindlikumat piletisüsteemi ja suuremat vastutulelikkust äriklientidele. Reisijad ootavad teenusepakkuvalt piletisüsteemi mugavust eriti just üksikute reisijapiletite ostmise seisukohalt ning mõlemad vastajagrupid ootavad piletisüsteemilt suuremat kindlust ja võimalust teha broneeringuid ka ohtlike veoste reisele.
- 7) **Vastajad eelistaksid kiiremat ülesõitu odavamale pileti hinnale.** 70% vastanutest eelistaksid võimalusel kiiremat ülesõitu odavamale piletile, odavamat piletihinda eelistaksid 30% vastanutest. Inimesed hinadavad oma aega kõrgemalt kui pileti ostmiseks kuluvat raha.

Järgnevalt on autor välja toonud soovitusel:

- 1) **Parvlaevateenuse kvaliteedi edasiseks parandamiseks on teenusepakkujal vaja läbi viia ulatuslikke rahulolu-uuringuid nii tavakasutajate kui ka äriklientide seas.** Inimesed tahavad, et nende arvamust võetaks kuulda ning nad tahavad anda oma panuse aitamaks parandada teenuse kvaliteeti. See annab teenusepakkujale võimaluse

võtta arvesse arvamusi neilt, kes teenust suures mahus kasutavad ja kelle jaoks antud teenus on väga suure tähtsusega.

- 2) **Kvaliteedi parandamiseks ja säilitamiseks on vaja võtta kasutusele konkreetsed kvaliteedistandardid.** Autori hinnangul on stabiilse ja klientide poolt vastuvõetava teenustaseme tagamine äärmiselt oluline. Seda eriti teenuse puhul, mis on kohalikele väga suure tähtsusega ning millele pakutavad alternatiivid on minimaalsed. Autori hinnangul aitaks kaasa ainuüksi ettevõttesiseste standardite koostamine ning kvaliteedi range järelvalve. Kasulikum oleks kindlasti kohustuslike riiklike kvaliteedistandardite koostamine parvlaevateenusele ja ühistransporditeenustele üldiselt.
- 3) **Suurendada sõidusoodustusi ja privileege kohalikele elanikele.** Autor nõustub vastajate poolt väljapakutud ideega, et pikemas perspektiivis peaks antud teenus olema püsielanikele tasuta. Autor mõistab, et selliste muudatuste tegemine on ettevõttele kulukas ning nõuab suuremat planeerimist. Kuid alustada saaks näiteks kohalikele suunatud privileegide suurendamisega – näiteks tagada püsielanikele eelisjärjekorras laevale pääsemine, algatuseks näiteks suunal Hiiumaa poole, et oleks tagatud inimeste koju pääsemine või võimaldada püsielanikele tasuta reisijapilet. Esialgu on võimalus pakkuda püsielanikele teatud arv eelisjärjekorras pealepääsemisega reise aastas ning alustada piletihindade järk-järgulist vähendamist püsielanikele.
- 4) **Viia sisse parandused piletisüsteemi toimimisse.** Parandada piletiostmist nii reisijatele kui ka ettevõtjatele. Autor soovib paigaldada nii Rohuküla kui ka Heltermaa sadamahoonesse piletiostmise automaadid jalgsireisija piletite ostmiseks. See parandaks ühe suurima reisijate poolt välja toodud probleemi ning suurendaks reisijate rahulolu. Autor soovib parandada tehnilised vead äriklientide piletimüügisüsteemis ning viia ärikliendihaldurite seas läbi põhjalikud koolitused, et kliendihaldurid oleksid kursis laeva laadimise eripärade ja teatud spetsiifiliste mõistetega.

## KOKKUVÕTE

Antud bakalaureusetöö eesmärgiks oli välja selgitada Hiiumaa ja mandri vahelise parvlaevateenuse kasutajate ja Hiiumaa ettevõtjate ootused ja rahulolu parvlaevateenusega. Töö käigus läbiviidud uuring oli juhtumiuuring, mis kombineeris ankeetküsimustiku statistilist analüüsi ja leide ekspertintervjuudest. Eesmärgi saavutamiseks viis autor läbi elektroonilise küsitluse reisijate seas ning kogus andmeid Hiiumaa ettevõtetelt.

Andmete analüüsi tulemusel leiti vastused järgmistele uurimisküsimustele:

- 1) Milliseid tegureid peavad reisijad parvlaevateenuse juures oluliseks?** Kõige olulisemate kvaliteediteguritena tõid reisijad välja graafikus märgitud väljumisaegade vastamine klientide vajadusele ja teenuse sageduse. Need kaks kvaliteeditegurit osutusid kõige olulisemateks kõigi võrreldud vastajategruppide lõikes. Antud teguritele lisaks toodi olulisena välja veel parvlaeva puhtust, mis osutus üllatuseks, sest tegemist pole otseselt teguriga, mis mõjutaks teenuse toimimist. Oluliseks peeti ka informatsiooni tagamist, ooteaja pikkust ja piletihinda.
- 2) Milliseid tegureid peavad kohalikud ettevõtjad parvlaevateenuse juures oluliseks?** Hiiumaa ettevõtjad pidasid samuti kõige olulisemaks teenuse sagedust ja parvlaevade väljumisaegade vastamist nende vajadustele. Ettevõtjatele on oluline, et laevade väljumisajad sobituksid nende vajadustega, seega on paindlik ja tihe graafik äärmiselt oluline. Ettevõtjad nimetasid olulisena veel mugavat piletisüsteemi ja pädevaid ärikliendihaldureid.
- 3) Kuivõrd vastab riigi poolt korraldatav lahendus klientide ootustele kevadel 2017?** 2017. aasta kevade seisuga võib teenuse kvaliteedi hinnata võrdlemisi heaks. Reisijate rahulolu erinevate kvaliteediteguritega oli üsna kõrge, kuid siiski on teenuses mitmeid nüansse, mis vajaksid veel parandamist. Kuigi ka ettevõtted leidsid, et hetkel on teenus üldiselt heal tasemel, siis avaldasid nad kartust, et kõrghooaeg on veel ees ning kitsaskohad võivad veel selguda.



**4) Millises osas näevad reisijad ja kohalikud ettevõtjad vajadust parvlaevateenust edasiselt arendada?** Nii reisijad kui ka ettevõtjad tõid parandamist vajavate kohtadena välja piletisüsteemi ja teenuse sageduse. Reisijad avaldasid soovi piletiostu võimaluse saamiseks ka sadamahoonetes ning ettevõtjad ootavad piletiostmise osas suuremat vastutulelikkust ja paindlikkust. Erasikud tõid parandusettepanekuna välja ka suuremate soodustuste ja privileegide tagamise Hiiumaa püsielanikele ning kiirema ülesõidu.

Uuringu tulemustele toetudes tõi autor välja järgmised soovitusel:

- 1) Parvlaevateenuse kvaliteedi edasiseks parandamiseks on teenusepakkujal vaja läbi viia ulatuslikke rahulolu-uuringuid nii tavakasutajate kui ka äriklientide seas.** Reaalsete kasutajate kuulamine on teenuse kvaliteedi parandamisel kriitiliseks osaks. See annab võimaluse võtta arvesse just nende kasutajate arvamusi, kelle jaoks teenus on äärmiselt oluline.
- 2) Kvaliteedi parandamiseks ja säilitamiseks on vaja kasutusele võtta kvaliteedistandardid.** Selleks, et teenuse kvaliteeti järjepidevalt parandada ja hoida stabiilsel tasemel peaks võtma kasutusele kindlad kvaliteedistandardid kas ettevõttesiseselt või riiklikul tasandil kogu ühistransporditeenuse kvaliteedi reguleerimiseks ja kindlustamiseks.
- 3) Suurendada kohalikele elanikele mõeldud soodustusi ja privileege.** Autor leiab, et püsielanikele peaks kehtima rohkem privileege ja soodustusi. Pikemas perspektiivis võiks teenus olla püsielanikele tasuta kuid paranduste tegemist saab alustada järkjärgult piletihinda alandades ja privileege suurendades.
- 4) Parandada piletisüsteemi toimimist.** Pakkuda reisijatele võimalust soetada pilet ka sadamahoones paiknevatest piletiautomaatidest. Samuti tuleks muuta äriklientide piletisüsteem mugavamaks ja paindlikumaks ning suurendada ärikliendihaldurite pädevust.

Autor leiab, et püstitatud eesmärk saavutati ning tehti kindlaks nimetatud huvigruppide ootused ja hinnangud parvlaevateenuse kvaliteedile Hiiumaa ja mandri vahelisel liinil. Autori hinnangul saaks tulevikus uuringut korrata, kui teenuse toimimisest on möödunud pikem periood ning inimesed oskaksid anda hinnangu arvestades rahulolu uute parvlaevade Leiger ja Tiiu toimimisega pärast esimest kõrghooaega.

## SUMMARY

### THE QUALITY OF THE FERRY SERVICE BETWEEN HIUMAA AND THE MAINLAND IN SPRING 2017

Merili Nõmmisto

Nowadays services are essential in a persons' life. Most people use services daily and therefore service quality is very important. Some services are vital for their users, for example health services or transport services. This study concentrated on the quality of the ferry service between Hiiumaa and the mainland.

In October 2016 the service operator between Hiiumaa and the mainland changed from a private company to a public company. That caused a lot of discussion in the local community surfacing many service quality issues.

The aim of this study was to determine the passengers and local companies satisfaction and expectations of the quality of the ferry service between Hiiumaa and the mainland. The author conducted a survey among passengers and local companies. The survey results indicated that both the passengers and the companies consider schedule and service frequency as the most important quality factors. Overall the respondents rated the quality of the service to be quite high, however the survey also revealed that there are quality aspects that need improvement. For example, both the passengers and the companies agreed that the ticketing system need improvements.

The author made four suggestions for further improvement:

- 1) **To improve the ferry service quality, the operator should conduct exhaustive satisfaction surveys among both passengers and companies.** Feedback is essential to improving service quality as actual users' opinions are critical to introducing improvements.
- 2) **To improve and maintain service quality levels, quality standards should be introduced.** Quality standards should be introduced to consistently improve and

maintain high service quality. Both in-house quality standards or mandatory national standards would improve and help regulate the service quality levels.

- 3) **Increase benefits for local passengers.** The author finds that the members of the local community should get access to more advantages than those available currently. In the long term the service should become free for permanent residents of Hiiumaa, but for now the improvements could be introduced gradually.
- 4) **Improve the operation of the ticket selling system.** Ticketing systems need improvement for both regular passengers and business clients. Passengers must also be able to buy their tickets from the port as well as on the internet. In addition, business clients' ticket buying system should be more flexible and customer service personnel for business clients should be more competent in some aspects of the ferry service.

The author considers the aim of the study to be fulfilled as the satisfaction and expectations of passengers and local companies were determined. The author believes that the study may be repeated in future conditions as the new service provider will have been operating the service for a longer period of time.

## VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- Abenoza R. F., Cats O., Susilo Y. O. (2017) Travel satisfaction with public transport: Determinants, user classes, regional disparities and their evolution. - *Transportation Reasearch Part A* 95, 64-84
- A handbook for measuring customer satisfaction and service quality (1999). Transit Cooperative Research Program report 47
- Alates 1. septembrist saab parvlaevade pileteid osta Praamid.ee kaudu. TS Laevade kodulehekülj.  
<https://www.praamid.ee/wp/alates-1-septembrist-saab-parvlaevade-pileteid-osta-praamid-ee-kaudu/> (03.05.2017)
- Cascetta E., Cartem` A. (2014) A quality-based approach to public transportation planning: theory and a case study. - *International Journal of Sustainable Transportation*, 8, 84-106
- del Castillo J. M., Benitez F. G. (2013) Determining a public transport satisfaction index from user surveys. - *Transportmetrica A: Transport Science*, 9:8, 713-741
- Diana, M. (2012) Measuring the satisfaction of multimodal travelers for local transit services in different urban contexts. - *Transportation Reasearch Part A* 46, 1-11
- Europeans' satisfaction with urban transport (2014) Flash Eurobarometer 382b - TNS Political & Social
- Fitzsimmons J. A., Fitzsimmons M. J. (2001) Service management operations, strategy, and information technology. 3rd ed. Singapur: McGraw-Hill Book Co
- Gatta V., Marucci E. (2007) Quality and public transport service contracts. - *European Transport* 36, 92-106
- Grönroos C. (2015) Service management and marketing. Managing the service profit logic. 4th ed. Chicester: John Wiley & Sons Ltd
- Hadzalic M., Pestek A. (2014) Measuring service quality in Sarajevo public transportation system using ServQual model. - *Conference Proceedings: International Conference of the Faculty*, 255-266
- Hiiumaa info. Hiiumaa kodulehekülj.  
<http://www.hiiumaa.ee/hiiumaa-info/> (26.04.2017)

- Hiiumaa majandus. Hiiumaa kodulehekülg.  
<http://www.hiiumaa.ee/hiiumaa-info/102&g=23&gr=4> (26.04.2017)
- Hinnad ja soodustused. TS Laevade kodulehekülg.  
<https://www.praamid.ee/wp/hinnad-ja-soodustused/#/pusielanike-soodustused>  
 (10.05.2017)
- Jørgensen F., Solvoll G. (2016) Designing capacity and service level at ferry crossings. –  
*European Transport Conference 2016*, 1-13
- Maakond ja omavalitsused. Hiiumaa kodulehekülg.  
<http://www.hiiumaa.ee/hiiumaa-info/108&g=22&gr=4> (26.04.2017)
- Mańkowska M. (2015) The concept of development of passenger ferry services in the  
 Baltic Sea Region in terms of the growing interbranch competition - *17th  
 International Conference on Transport Science – ICTS 2015*, 285-298
- Mathisen T. A., Solvoll G. (2010) Service quality aspects in ferry passenger transport –  
 examples from Norway. – *EJTIR*, 10 (2), 142-157
- Mouwen A., (2015) Drivers of customer satisfaction with public transport services. -  
*Transportation Research Part A* 78, 1–20
- Parvlaev Leiger alustas liiniliiklusega. Tallinna Sadama kodulehekülg.  
<http://www.ts.ee/parvlaevade-uudised?art=805> (28.04.2017)
- Parvlaev Tiiu ristimine. TS laevade kodulehekülg.  
<https://www.praamid.ee/wp/08-04-2017-parvlaev-tiiu-ristimine/>
- Schiefelbusch M., Dienel H.-L. (2009) Public transport and its users. The passenger's  
 perspective in planning and customer care. Surrey: Ashgate Publishing Limited
- Statistikaamet.  
<http://www.stat.ee/ppe-44780> (26.04.2017)
- Tandir N., Tandir H. (2016) Perceived satisfaction with public transport service: case study  
 of GRAS. - *ICESoS 2016 - Proceedings Book*, 311-321
- Teenindustaseme soovituslikud normid avalikule kohalikule liiniveole. Välja antud teede-  
 ja sideministri poolt 7. juunil 2000. a – *RTL* 2000, 67, 1033
- TS Laevad rendib ajutiselt parvlaeva Regula kõrvale 3 asenduslaeva, et riskivabalt  
 tagada ülevedu tehaste hilinemise korral. TS Laevade kodulehekülg.  
<https://www.praamid.ee/wp/ts-laevad-rendib-ajutiselt-parvlaeva-regula-korvale-3-asenduslaeva-et-riskivabalt-tagada-ulevedu-tehaste-hilinemise-korral/> (28.04.2017)
- TS Laevad: Uued parvlaevad 2016. Tallinna Sadama kodulehekülg.  
<http://www.portof tallinn.com/ts-laevad> (28.04.2017)

Tyrinopoulos Y., Antoniou C. (2008) Public transit user satisfaction: Variability and policy implications. - *Transport Policy* 15, 260–272

Vuchic, V. R. (2007) Urban transit systems and technology. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.

White, P.(2009) Public transport it's planning, management and operation. 5th ed. London: Routledge

Ühe ettevõtte loomise ja kasvamise lugu. Saaremaa Laevakompanii.

[https://tuulelaevad.ee/index.php?option=com\\_content&view=article&id=96&lang=et](https://tuulelaevad.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=96&lang=et) (28.04.2017)

Ühistranspordiseadus. Vastu võetud Riigikogus 18. veebruaril 2015. a - RT I. 23.03.2015, 2

# LISAD

## Lisa 1. Reisijate küsimustik

# Reisijate rahulolu Hiiumaa ja mandri vahelise parvlaevaliikluse teenuse kvaliteediga

Tere!

Olen [Merili Nõmmisto](#), Tallinna Tehnikaülikooli logistika eriala tudeng ning bakalaureusetöös uurin tarbijate ja ettevõtjate rahulolu Hiiumaa ning mandri vahelise parvlaevateenusega. Sellega seoses viin läbi küsitluse parvlaevateenuse kasutajate seas. Küsitlusele vastamine on anonüümne ning andmeid kasutatakse üldistatult bakalaureusetöö raames. Küsitlusele vastamine võtab aega umbes 5-7 minutit.

Sugu \*

Naine

Mees

Vanus \*

16 - 25 eluaastat

26 - 35 eluaastat

36 - 45 eluaastat

46 - 55 eluaastat

56 - 65 eluaastat

65 - ... eluaastat

Lisa 1 järg

Kas olete... \*

Hiiumaa püsielanik

Ei ole püsielanik

Kas kasutate parvlaevateenust ... \*

Pigem autoga

Pigem jalakäijana

Kui tihti kasutate parvlaevateenust? \*

Mitu korda nädalas

Kord nädalas

Mõned korrad kuus

Kord kuus

Mõned korrad aastas

Kas olete sõitnud uute parvlaevadega Leiger ja/või Tiiu? \*

Jah

Ei



Lisa 1 järg. Küsimustiku osa, mis oli suunatud vastajatele, kes olid kasutanud parvlaevateenust uute parvlaevadega.

Palun hinnake kvaliteeditegureid. 1 - ei ole üldse rahul ... 7 - olen väga rahul \*

	1	2	3	4	5	6	7
Teenuse sagedus (kui tihti laevad ülesõite teevad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teenuse avatuse aeg (aeg esimese ja viimase väljumise vahel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafik suvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafik talvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väljumiste ärajäämise sagedus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Üldise informatsiooni tagamine (informatsioon graafikute ja piletite kohta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operatiivse informatsiooni tagamine (informatsioon ärajäänud reise, probleemide kohta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lisa 1 järg. Küsimustiku osa, mis oli suunatud vastajatele, kes olid kasutanud parvlaevateenust uute parvlaevadega.

Pileti hinnad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soodustused	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piletimüügisüsteem (lihtsus, kasutsumugavus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parvlaeva üldine olukord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhtus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parvlaevale pääsemise tõenäosus suvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parvlaevale pääsemise tõenäosus talvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ooteaeg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personali käitumine (sadama ja parvlaeva töötajate sõbralikkus, abivalmidus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teenuste kvaliteet pardal (toitlustus, kauplus, WIFI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juurdepääs erivajadustega inimestele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lisa 1 järg. Küsimustiku osa, mis oli suunatud vastajatele, kes olid kasutanud parvlaevateenust uute parvlaevadega.

Palun nimetage kuni 5 kvaliteeditegurit eelmisest küsimusest, mis on Teie jaoks kõige olulisemad \*

Pikk vastuse tekst

---

Kas mõni eelpool nimetatud kvaliteediteguritest on Teie jaoks täiesti ebaoluline? Palun nimetage antud kvaliteeditegur

Pikk vastuse tekst

---

Kas eelistaksite 20% odavamalt piletit või 20% kiiremat ülesõitu? \*

- Odavamalt piletit
- Kiiremat ülesõitu

Kuidas hindate parvlaevateenuse kvaliteeti võrreldes aprilliga 2016? \*

- Oluliselt parem
- Natuke parem
- Samaväärne
- Natuke halvem
- Oluliselt halvem

Lisa 1 järg. Küsimustiku osa, mis oli suunatud vastajatele, kes olid kasutanud parvlaevateenust uute parvlaevadega.

⋮

Mille poolest on parvlaevateenus parem võrreldes aprilliga 2016?

Pikk vastuse tekst

---

Mille poolest on parvlaevateenus halvem võrreldes aprilliga 2016?

Pikk vastuse tekst

---

Kas ja kuidas olite mõjutatud teenusepakkuja vahetusest tingitud "üleminekuperioodi" probleemidest?

Pikk vastuse tekst

---

Milliseid soovitusi annaksite parvlaevateenuse edasiseks parendamiseks? \*

Pikk vastuse tekst

---

Lisa 1 järg. Küsimustiku osa, mis oli suunatud vastajatele, kes ei olnud kasutanud parvlaevateenust uute parvlaevadega.

Palun hinnake kvaliteeditegureid. 1 - ei ole üldse rahul ... 7 - olen väga rahul \*

	1	2	3	4	5	6	7
Teenuse sagedus (kui tihti laevad ülesõite teevad)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teenuse avatuse aeg (aeg esimese ja viimase väljumise vahel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafik suvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafik talvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väljumiste ärajäämise sagedus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Üldise informatsiooni tagamine (informatsioon graafikute ja piletite kohta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operatiivse informatsiooni tagamine (informatsioon ärajäänud reise, probleemide kohta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lisa 1 järg. Küsimustiku osa, mis oli suunatud vastajatele, kes ei olnud kasutanud parvlaevateenust uute parvlaevadega.

Pileti hinnad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soodustused	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piletimüügisüsteem (lihtsus, kasutsumugavus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parvlaeva üldine olukord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhtus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parvlaevale pääsemise tõenäosus suvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parvlaevale pääsemise tõenäosus talvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ooteaeg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personali käitumine (sadama ja parvlaeva töötajate sõbralikkus, abivalmidus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teenuste kvaliteet pardal (toitlustus, kauplus, WIFI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juurdepääs erivajadustega inimestele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lisa 1 järg. Küsimustiku osa, mis oli suunatud vastajatele, kes ei olnud kasutanud parvlaevateenust uute parvlaevadega.

Palun nimetage kuni 5 kvaliteeditegurit eelmisest küsimusest, mis on Teie jaoks kõige olulisemad. \*

Pikk vastuse tekst

---

Kas mõni eelpool nimetatud kvaliteediteguritest on Teie jaoks täiesti ebaoluline? Palun nimetage antud kvaliteeditegur.

Pikk vastuse tekst

---

Kas eelistaksite 20% odavamalt piletit või 20% kiiremat ülesõitu? \*

Odavamalt piletit

Kiiremat ülesõitu

## Lisa 2. Ettevõtete küsimustik

1. Millised on ettevõtte vajadused ja nõudmised parvlaevateenusele Hiiumaa ja mandri vahel?
2. Milliseid tegureid peate parvlaevateenuse juures oluliseks?
3. Milliste teenuse kvaliteediaspektidega olete enim rahul ja mis vajaks veel parandamist?
4. Kuidas hindate parvlaevateenust 2017. aasta aprillis ettevõtte vajaduste seisukohalt?
5. Kuidas on parvlaevateenus peale teenusepakkuja vahetust Teie meelest paranenud või halvenenud?
6. Kuivõrd oli teie ettevõtte mõjutatud teenusepakkuja vahetusest tingitud probleemidest?
7. Kuidas hindate teenusepakkuja vahetuse põhjendatust?
8. Millised soovitused oleksid Teil parandamiseks parvlaevateenuse kvaliteeti edaspidi?

Ettevõtte nimi:

Vastaja nimi ja amet: