

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Eesti Mereakadeemia

Merenduskeskus

Eliise Toomistu

**SADAMAS LIINILAEVAFIRMADELE OSUTATAVATE
TEENUSTE KVALITEEDIANALÜÜS AS TALLINNA
SADAMA NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: MSc Tõnis Hunt

Tallinn 2017

SISUKORD

ABSTARKT	4
SISSEJUHATUS	5
1. KVALITEET JA SELLE OLEMUS	7
1.1 Mis on kvaliteet ja kuidas seda hinnata?	7
1.2 Kvaliteedi terminid.....	8
1.3 Mis on kvaliteediparendus?.....	10
1.4 Mis on teenuse kvaliteet?	11
1.5 Sadamas laevadele osutatavad teenused	11
1.5.1 Saabumisel ja lahkumisel osutatavad teenused	12
1.5.2 Administratiivsed teenused.....	12
2. AS Tallinna Sadam.....	14
2.1 Kvaliteet ja selle parendamine hetkel.....	17
3. KÜSITLUS AS TALLINNA SADAMALE.....	19
3.1 Küsitluse läbiviimine	19
3.2 Küsitluse tulemused	20
3.2.1 Kaikoht ja infrastruktuur, laevaliikluse korraldus.....	20
3.2.2 Elektrienergiaga varustamine	23
3.2.3 Joogiveega varustamine	23
3.2.4 Sorteeritud olmeprügi vastuvõtmine	24
3.2.5 Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtmine.....	24
3.2.6 Reovee vastuvõtmine	25
3.2.7 Piirivalve- ja tolliteenused	26
3.2.8 Puksiiriteenused.....	26
3.2.9 Punkerdamine.....	27
3.2.10 Infovahetus.....	28
3.2.11 Sadama tasud.....	29
4. TEENUSE KVALITEEDI PARENDAMINE	31
4.1 Kaikoht ja infrastruktuur, laevaliikluse korraldus.....	31
4.2 Elektrienergiaga varustamine	33
4.3 Joogiveega varustamine	34
4.4 Sorteeritud olmeprügi vastuvõtmine	34
4.5 Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtmine.....	35

4.6 Reovee vastuvõtmine	35
4.7 Piirivalve- ja tolliteenused	36
4.8 Puksiiriteenused	36
4.9 Punkerdamine	37
4.10 Infovahetus	37
4.11 Sadama tasud	38
KOKKUVÕTE	41
VIIDATUD ALLIKAD	44
SUMMARY	46
LISAD	48
Lisa 1. Küsitlus reisilaevafirmadele Vanasadamas	48
Lisa 2. Küsitlus kaubalaevafirmadele Muuga ja Paldiski Lõunasadamas	50

ABSTARKT

Antud töö eesmärk oli hinnata liinilaevafirmadele osutatavate teenuste kvaliteeti AS Tallinna Sadama näitel. Uurimise alla võeti 11 sadama poolt osutatavat teenust: kaikoht, infrastruktuur ja laevaliikluse korraldamine, elektrienergiaga varustamine, joogiveega varustamine, sorteeritud olmeprügi vastuvõtt, pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtt, reovee vastuvõtt, punkerdamine, pukseerimine, piirivalve- ja tolliteenused, infovahetus ja sadama tasud.

Küsitleti liinilaevandusega kolme tegeleva sadama- Vanasadama, Paldiski Lõunasadama ja Muuga sadama- suurimate klientide hinnangut ülaltoodud teemadele. Firmad andsid teemadele hinnangu ning tõid välja kitsaskohad ning pakuti ka lahendusi, kuidas olukorda lahendada.

Kõige suuremad kitsaskohad neist teemadest olid kaikoht, infrastruktuur ja laevaliikluse korraldus, elektrienergiaga varustamine, reovee vastuvõtt, pukseerimine, infovahetus ja sadama tasud.

Võtmesõnad: kvaliteet, sadamas osutatavad teenused, liinilaevafirmad, uued lahendused

SISSEJUHATUS

Tänapäeval elatakse tarbimisajastul, mil üha enam igapäevaelus puututakse kokku erinevate toodete ja teenustega. Seetõttu on oluline hinnata ka nende toodete ja teenuste kvaliteeti. Praegusel ajal pööratakse kvaliteedile palju tähelepanu, et püsida oma valdkonnas konkurentsivõimeline. Kui teenuse hind on samas valdkonnas sama, siis on erilise tähtsusega detailid, mis aitavad inimestel oma valikut paremini teha. See on põhjuseks, miks antud teema on aktuaalne ning vajab järjepidevat uurimist.

Kvaliteet on selline termin, mida on raske ning tihtipeale ka võimatu üheselt mõista. Me kõik tunneme kvaliteeti, kui me kogeme seda, kuid selle kirjeldamine ja seletamine on hoopis raskem ülesanne (Sallis 2002, 1). Üldisemalt võib kvaliteeti pidada kliendi ootuste ja tegelikkuse kohtumist või ületamist. Kliendi ootustega kohtumist tegelikkuses võib pidada kliendi rahuloluks ning ootuste ületamist kõrge kvaliteedi märgiks. Peamine viis firmadel enda kvaliteedi hindamiseks kasutatakse tagasiside analüüsimist. Kaebuseid arvestatakse kui kliendi madalat rahulolu ning kaebuste puudumist kliendi rahulolu või kõrge rahulolu märgina, kuid alati see ei pruugi nii olla. Tihtipeale inimesed halva toote või teenuse saamisel ei anna selle kohta vastavat tagasisidet, sama võib olla hea kvaliteediga toote või teenuse saamisega.

Üheks parimaks viisiks kvaliteedi hindamisel on teha uuring või läbi viia küsitlus vastavate küsimustega, et teada saada, mis on hästi ja mis on halvasti, ning sellest siis õppida ning vajalikud muudatused sisse viia. Personaalsel lähenemisel kliendile on võimalik saada kõige usaldusväärsemaid vastuseid kvaliteedi kohta.

Käesoleva lõputöö eesmärgiks oli keskenduda AS Tallinna Sadama poolt liinilaevafirmadele osutatavate teenuste kvaliteedi analüüsimisele. Autor valis kvaliteedi analüüsimiseks AS Tallinna Sadama, kuna tegemist on riigiettevõttega, mille omanikud on kõik Eesti elanikud, kellest igapähele kuulub üle 200 sadama aktsia. AS Tallinna Sadama

eesmärk on Eesti riigi majandust elavdada ning tõsta Eesti kui mereriigi konkurentsivõimet Läänemeres. Tallinna Sadam koosneb viiest sadamast: Vanasadam, Muuga sadam, Paldiski Lõunasadam, Paljassaare sadam ning Saaremaa sadam. Autor otsustas vaatluse alla võtta liinilaevafirmad, mille tõttu jäid vaatlusest välja nii Paljassaare kui ka Saaremaa sadam.

Sadama peamine eesmärk on pakkuda laevadele ohutut peatuspaika ning seejärel osutada ka erinevaid teenuseid, mida laevadel on vaja. Laevad vajavad sadamasse saabudes kaikohta ning sinna saamisel lootsiteenust ning keerulistes olukordades ka pukseerimist. Sadamas viibides võib laev vajada sadamalt elektrienergiat, joogivett ja kütust. Samal ajal võib laev tahta ära anda reovett, pilsivett, õlijäätmeid ja olmeprügi. Vastavalt riigi seadustele puutub laevafirma kokku ka piirivalve- ning tolliteenustega. Kõiki neid erinevaid teenuseid silmas pidades on äärmiselt oluline välja selgitada, kas sadam suudab neid teenuseid oma klientidele pakkuda ning missugune on nende teenuste kvaliteet.

Käesolevas lõputöös on AS Tallinna Sadama suurimatele liinilaevafirmadele välja töötatud koostöös sadamaga küsimustik, milles lähtuti eelmises lõigus välja toodud teemadest. Vastajatel paluti teenuse kvaliteeti hinnata, kas heaks, rahuldavaks või halvaks ning võimalusel põhjendada oma vastust. Samuti paluti vastajatel võimalusel ka ettepanekuid teha teenuse kvaliteedi parendamiseks. Saadud vastused edastati AS Tallinna Sadamale ning paluti ka nendepoolset kommentaari, mida ise välja toodud kitsaskohtadest arvatakse.

Antud lõputöö eesmärgiks oli välja pakkuda AS Tallinna Sadamale reaalseid ja toimivaid lahendusi teemadele, mida kliendid puudulikuks pidasid. Kuna antud valdkonnas varem sellist kvaliteedianalüüsi ei oldud tehtud, siis ei osanud ei autor ega ka AS Tallinna Sadam ise ette aimata, milliseks kujuneb lõpptulemus ja milline on tegelik teenuse kvaliteet.

Lõputöö koosneb neljast peatükist. Esimeses peatükis käsitletakse kvaliteeti ja selle hindamist teoreetiliselt. Teises peatükis kirjeldatakse vaatluse all olevat AS Tallinna Sadamat. Selgitatakse, mis ettevõttega on tegu, antakse ülevaade uuritavatest sadamatest ja tuuakse välja praegused kvaliteedi kontrollimise meetodid. Kolmandas peatükis tutvustatakse lõputöö jaoks koostatud küsitlust ja selle teemasid. Iga teema all tuuakse välja kolme sadama vastused ja tehakse kokkuvõtted. Neljandas peatükis käsitletakse igal teemal üleskerkinud probleeme, tehakse ettepanekuid ning tuuakse välja ka AS Tallinna Sadama vastused antud teemadel.

Autor tänab AS Tallinna Sadamat ning eelkõige kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimise osakonna juhatajat Ellen Kaasikut, kes antud lõputöö valmimise võimalikuks tegi.

1.KVALITEET JA SELLE OLEMUS

1.1 Mis on kvaliteet ja kuidas seda hinnata?

Kvaliteedi kontseptsiooni ja sõnavara on raske väljendada. Erinevad inimesed tõlgendavad kvaliteeti erinevalt. Vähesed oskavad väljendada kvaliteeti mõõdetavates terminites. (Bagad 2008, 1-2) Seetõttu erinevatelt inimestelt kvaliteedi kohta küsides tuleb lähtuda valdkonnast, millest räägitakse. Kvaliteediks võib üldisemalt nimetada kliendi ootustega kohtumist või ületamist. Kvaliteet võib olla ka tegelikkuse ja ootuste erinevus teeninduses.

Kvaliteedil võib olla palju tähendusi (Vaggelas, 2016):

- 1) Väärtus
- 2) Vastutulelikkus erisoovidele
- 3) Soovidele vastutulek
- 4) Kasutusvõimelisus
- 5) Kadude vältimine
- 6) Olla vastavuses või ületada kliendi ootusi

Kvaliteet sadamas on seotud sadama teenuste efektiivsuse, keskkonnakaitse, turvalisuse, kindluse, sadama kasutaja rahulolu, tähtajalisuse ning sadama infrastruktuuriga. Sadamas on tähtis hoida kõrget kvaliteeti selleks, et olla konkurentsivõimelised teiste sadamatega. (Ibid.)

Sadama kvaliteeti on vaja mõõta selleks, et väljendada sadama teenuste efektiivsust. Üks viis selleks on SERVQUAL meetod, mis väljendab kliendi ootuste ja saadava teeninduse

vahelist kaugust. Teine viis on KPI, mis tähendab tulemuslikkuse võtmenäitajat, mille käigus mõõdetakse sadama tulemuslikkust ja välja arenenud kvaliteedijuhtimissüsteemi komponente. Sadama tulemuslikkust hinnatakse, et vaadata, kui hästi kohaneb sadama vastavalt vajadusele, sadama efektiivsuse seireks ja sadama planeerigu tegemiseks. Mõõta on võimalik varade ja varustuse produktiivsust ning tööviljakust. (Ibid.)

Küll aga on olemas ka selline kvaliteedi hindamisviis, kus ei kasutata arve ega konkreetseid valemuid, vaid omadussõnu nagu hea, keskmine või halb. Sadam pakub erinevaid teenuseid, mille hindamiseks pole olemas arvulisi väärtusi, et kvaliteeti hinnata, kuid kliendi tagasiside on parim viis saamaks aimu, missuguse kvaliteediga mingi toode või teenus on.

Kliendi rahulolu on seotud tema ootuste ja saadud toote või teenusega erinevusega. Mõnikord võib juhtuda, et hoolimata kliendi ootustele ja nõuetele vastutulemisest, ei pruugi klient rahul olla. Kui klient millegi üle kaebab, on see tavaliselt märk madalast rahulolust. Kaebuste puudumisel ei saa järeldada alati kliendi kõrget rahulolu ning samuti ka eriolukordade puudumisel ei saa alati teenuse kvaliteeti kõrgeks hinnata, kuna ei teata, kuidas ettevõtte teatud olukordades tegutseb. Käesolev lõputöö keskendub just nimelt teenuse kvaliteedile ning seejuures on väga oluline faktor kliendi tagasiside, millest lähtutakse ka antud töös, kuna klient on põhjuseks, miks mingit teenust pakutakse. Klient on ainus, kes saab otsutada, kas pakutud toodete või teenuste kvaliteet on rahuldav ning sellest saadakse teada kas otsese tagasiside või müügikao järgi (Hoyle 2007, 6).

1.2 Kvaliteedi terminid

Ettevõtetel ei ole lihtne oma kontseptsiooni lahti mõtestada ning iga ettevõtte on erinev, mistõttu on ka igal ettevõttel edukast ettevõttest oma arusaam. Välja tuua võib tuua levinumad seletused edukast ettevõttest.

Iga edukas ettevõtte rakendab tavaliselt neid seisukohti kvaliteedi määramisel (Peratec 1995, 24):

- 1) Miks organisatsioon eksisteerib
- 2) Millistes tegevustes ettevõtte on või peaks olema seotud
- 3) Millisele ainulaadsele kompetentsile peaks keskendunud olema

4) Kuidas ettevõtte käitub oma äri ja selle väärtustega

Kvaliteet on määr, milleni olemuslike karakteristikute kogum täidab nõuded (Eesti Standard, 23).

Kvaliteedieesmärk on kvaliteediga seonduv püüdlus või taotlus. Kvaliteedieesmärgid põhinevad tavaliselt organisatsiooni kvaliteedipoliitikal. Kvaliteedieesmärgid on tavaliselt organisatsiooni asjakohaste talituste ja tasemete jaoks spetsifitseeritud. (Ibid, 26)

Kvaliteedijuhtimine on koordineeritud tegevused organisatsiooni kvaliteediga seonduvaks suunamiseks ja ohjeks. Kvaliteediga seonduv suunamine ja ohje hõlmavad üldiselt kvaliteedipoliitika ja kvaliteedieesmärkide kindlaksmääramist, kvaliteediplaanimist, kvaliteediohjet, kvaliteeditagamist ja kvaliteediparendust. (Ibid, 26)

Kvaliteediplaanimine on kvaliteedijuhtimise osa, mis keskendub kvaliteedieesmärkide püstitamisele ja nende täitmiseks vajalike toimimisprotsesside ning seonduvate ressursside kindlaksmääramisele. Kvaliteediplaanide koostamine võib olla osa kvaliteediplaanimisest. (Ibid, 26)

Kvaliteediohje on kvaliteedijuhtimise osa, mis keskendub kvaliteedinõuete täitmisele (Ibid, 26)

Kvaliteedi tagamine on kvaliteedijuhtimise osa, mis keskendub kindlustunde hankimisele, et kvaliteedinõuded saavad täidetud (Ibid, 27).

Kliendi rahulolu on kliendi taju tema nõuete täidetuse määra kohta. Kliendi kaebused on kliendi madala rahulolu üldiseks näitajaks, kuid nende puudumine ei tähenda tingimata kliendi kõrget rahulolu. Isegi kui kliendi nõuded on temaga kokku lepitud ja täidetud, ei taga see tingimata kliendi kõrget rahulolu. (Ibid, 24)

Kvaliteedipoliitika ja kvaliteedieesmärgid kehtestatakse organisatsiooni juhtimisele tähelepanu keskpunkti andmiseks. Kvaliteedipoliitika annab raamistiku kvaliteedieesmärkide püstitamiseks ja ülevaatuks. Kvaliteedieesmärgid peavad olema kooskõlas kvaliteedipoliitikaga ja pideva parendamise kohustumusega ning nende saavutus peab olema mõõdetav. Kvaliteedieesmärkide saavutamisel võib olla positiivne mõju toote kvaliteedile, toimimise mõjususele ja finantstulemustele ning seega huvipoolte rahulolule ja usaldusele. (Ibid, 14)

Kvaliteedijuhtimissüsteemi pideva parendamise eesmärgiks on suurendada tõenäosust, et klientide ja muude huvipoolte rahulolu tõuseb.

1.3 Mis on kvaliteediparendus?

Kvaliteediparendus on kvaliteedijuhtimise osa, mis keskendub kvaliteedinõuete täitmise võimekuse tõstmisele. Nõuded võivad seonduda selliste aspektidega nagu mõjususe, tõhusus või jälgitavus. (Ibid, 32)

Organisatsioon peaks jätkuvalt parendama kaebuste/tagasiside käsitlemise protsessi mõjusust ja tõhusust. Selle tulemusena saab organisatsioon jätkuvalt parendada oma teenuste kvaliteeti. Seda saab saavutada korrigeerivate ja ennetavate tegevuste ning uuenduslike parenduste kaudu. Organisatsioon peaks tarvitusele võtma meetmed, et kõrvaldada olemasolevate ja potentsiaalsete probleemide põhjused, mis viivad kaebuste tekkele, selleks et ära hoida nende kordumist või esinemist. (Eesti Standard, 32)

Esialgu võib tunduda, et paljud kvaliteediprobleemid on pealtnäha lihtsad lahendada, ning on kerge hüpata esimesele saadaval olevale lahendusele. Küll aga pikas perspektiivis paljudele probleemidele, pole kergem lahendus alati parim. Samuti on võimalik, et ilmnevad kõrvalmõjud, mis põhjustavad probleeme teistes valdkondades. (Kanji, Asher 1996, 8) See tähendab, et igat probleemi tuleks võtta individuaalsena ning arvestada ka kõrvalmõjudega, mis võivad ilmneda.

Pidev parendamine on korduv tegevus nõuete täitmise võimekuse tõstmiseks. Eesmärkide püstitamise ja parendusvõimaluste leidmise protsess on pidev protsess auditi leidude ja auditi järelduste kasutamise, andmete analüüsi, juhtkonnapoolsete ülevaatuste või muude vahendite abil ning viib tavaliselt korrigeeriva tegevuseni või ennetava tegevuseni. (Eesti Standard, 26-28) See tähendab, et minevikus tehtud eksimusi või ebaõnnestumisi peetakse meeles ning tegutsetakse nii, et sama olukord uuesti aset ei leiaks.

Parendustegevused hõlmavad järgmist (Ibid, 19):

- a) Olemasoleva situatsiooni analüüsimine ja hindamine parendusvaldkondade väljaselgitamiseks;
- b) Parenduseesmärkide püstitamine;

- c) Eesmärkide saavutamise võimalike lahenduste otsimine;
- d) Nende lahenduste hindmine ja valiku tegemine;
- e) Valitud lahenduse elluviimine
- f) Elluviimise tulemuste mõõtmine, nõuetekhasuse tõendamine, analüüs ja hindamine eesmärkide täidetuse määramiseks
- g) Muutuste formaliseerimine

1.4 Mis on teenuse kvaliteet?

Teenuse kvaliteet näitab, millises ulatuses langevad kokku kliendi ootused teenuse osas ning tema poolt tajutav saadud teenuse tase. Kui kliendi ootused ja saadud teenuse tase langevad kokku või viimane ületab kliendi ootusi, siis on klient rahul. (Kiisler 2011, 126) Kliendi teenindamise peamine eesmärk peakski olema kliendi rahulolu saavutamine. Kui kliendi rahulolu on saavutatud, kaasneb tavaliselt sellega teenuse korduv tarbimine ning klientide juurdetulek soovitude näol. Juhul, kui klientide ootused ja saadud teenuse tase erinevad, nimetatakse seda teenuse kvaliteedi erinevuseks (Ibid, 126).

Samuti võib ette tulla ka olukordi, kus teenuse kvaliteeti on raske hinnata seetõttu, et teenust mingil põhjusel ei tarbita. Teenuse kvaliteet ei sõltu alati tarbimisest. Teenus võib iseenesest hea olla, aga tarbimine on vähene ning sama ka vastupidi.

1.5 Sadamas laevadele osutatavad teenused

Sadam kui turvaline paik laevale peatumiseks pakub laevadele erinevaid teenuseid. Tänapäevaks on väljakujunenud sadamas osutatavad teenused, mis võib jagada kahte gruppi: saabumisel ja lahkumisel osutatavad teenused ning administratiivsed teenused. Mõlemad teenusegrupid jagunevad omakorda allüksusteks.

1.5.1 Saabumisel ja lahkumisel osutatavad teenused

Saabumisel ja lahkumisel pakutakse laevadele teatud teenuseid, mis on neile vajalikud sadamasse sisenemisel. On teenuseid, mida laev ei pruugi vajada, ning ka teenuseid, mida kindlasti on vaja.

Osutatavad teenused:

- 1) Kaikoht
- 2) Infrastruktuur
- 3) Lootsimine
- 4) Pukseerimine

1.5.2 Administratiivsed teenused

Sadamas olles võib laev vajada erinevaid teenuseid, seal hulgas ära anda tekkinudprodukte reisi ajal ning ja uuesti võtta järgmiseks reisiks tarvilik.

- 1) Elektrienergiaga varustamine
- 2) Joogiveega varustamine
- 3) Prügi vastuvõtt
- 4) Pilsivee ja õljäätmete vastuvõtt
- 5) Reovee vastuvõtt
- 6) Piirivalve- ja tolliteenused
- 7) Punkerdamine

Kõiki ülalnimetatud teenuseid osutatakse kõikidele sadamat külastatavatele laevadele, nii liinivedudel kui ka trampvedudel.

Liiniveod on sellised veod, mida veetakse kindlatel liinidel kindla ajagraafiku alusel kindlaksmääratud tariifidega (Kiisler 2011, 242).

Trampveod ei ole seotud kindlate sõiduplaanidega ega tariifidega, kaubasaatja prahib laeva kokkuleppetariifiga. Trampveod on üha rohkem asendunud liinivedudega. (Ibid, 241)
Trampveod AS Tallinna Sadamas on seotud kindlate tariifidega ning fikseeritud Sadama eeskirjas.

Käesolevas lõputöös on autori eelistusel vaatluse alla võetud just liiniveod ning küsitleti ainult liinilaevafirmasid, kuna AS Tallinna Sadam ise on laevakülastuste põhjal keskendunud pigem liinilaevandusele, kuid suurimad kaubamahud täidetakse trampvedudega. Valikut aitas samuti teha asjaolu, et Vanasadam ainult liinivedudega tegelebki. Kuna Paljassaare ning Saaremaa sadamas liinivedusid ei toimu, jäid need sadamad vaatlusest välja.

2. AS Tallinna Sadam

AS Tallinna Sadam on riigiettevõtte, mis on ühtlasi ka suurim reisi- ja kaubasadamate kompleks. Samuti on Tallinna Sadam ka Läänemere-äärsete riikide seas üks suuremaid komplekse. AS Tallinna Sadam koosneb viiest sadamast: Vanasadam, Muuga sadam, Paldiski Lõunasadam, Paljassaare sadam ning Saaremaa sadam. Sadam on võtnud endale eesmärgiks arendada konkurentsivõimelisust mereriikide seas. Ettevõtte loodi 1992. aastal ning 1996. aastal muudeti riigiettevõtte aktsiaseltsiks, mille ainuaktsionär on Eesti Vabariik. Ettevõttel on oma põhikiri ja äriseadustik ning tegutseb Eesti õigusaktide alusel.

Tallinna Sadama visioon on saada Läänemere uuendusmeelseimaks sadamaks, luues klientide jaoks parima keskkonna ja arenguvõimalused. Tallinna Sadama väärtused on avatus, nutikus ja usaldusväärsus. (Tallinna Sadam)

Avatuse poole pealt ollakse avatud uutele ideedele ja koostööle, soositakse tarku mõtteid ja uuendusi ning leitakse võimaluse nende elluviimiseks ning ollakse ausad ja avatud ning jagatakse oma kavatsuste ja tegude kohta informatsiooni nii ettevõtte sees kui ka väljaspool. (Tallinna Sadam)

Nutikuse poole pealt tehakse tarku ja arukaid otsuseid ning tehakse õigeid asju õigel ajal ja moel ning otsitakse, kasutatakse ja pakutakse ettevõtte konkurentsivõime tõstmiseks leidlikke ja uuendusmeelseid lahendusi. (Tallinna Sadam)

Usaldusväärsus poole pealt peetakse lubadustest kinni ja viiakse antud lubadused kvaliteetselt ellu, ollakse oma valdkonna asjatundlikud, pädevad ja mõjukad eksperdid, suhtutakse lugupidavalt ja hoolivalt nii endasse kui ka teistesse ning ollakse ausad ja lähtutakse oma väärtustest. (Tallinna Sadam)

Vanasadam

Vanasadam on Eesti suurim reisisadam olles suurepäraseks sildumispaigaks nii reisiparvlaevadele kui ka kruisilaevadele ja kiirleevadele. Vanasadamast väljuvad Tallinki, Eckerö Line'i ja Viking Line'i laevad Helsingisse, Tallinki Tallinn-Stockholmi liini teenindavad reisilaevad ning St. Peterline'i laevad Peterburgi. Vanasadam asub kesklinna vahetus läheduses, mistõttu mõjutab linnaliiklus eelkõige autoga reisijaid.

Reisijaid teenindatakse kolmes reisiterminalis:

- D-terminal - Tallinki laevad
- A-terminal - pealeminek Eckerö Line'i, Viking Line'i ja St. Peterline'i laevadele
- B-terminal - mahatulek Eckerö Line'i, Viking Line'i ja St. Peterline'i laevadelt

Sadama arendusplaanid on suuresti seotud linnakeskkonna loomise ja kinnisvaraarendusega, milles põhirõhk on sadama ühendamisel linnaga. Arenguplaanid näevad ette ka Vanasadama muutmist täielikult reisisadamaks, seetõttu on kaupade käitlemine Vanasadamast liikunud aja jooksul Muugale ja Paldiski Lõunasadamasse. Täna käitlevad Vanasadama kaubaterminalid põhiliselt Ro-Ro kaupu (veeremit) ja vähesel määral segalasti. (Tallinna Sadam)

Paldiski Lõunasadam

Paldiski Lõunasadam on suure potentsiaaliga regionaalne sadam, mille põhitegevus on suunatud Eesti eksport- ja importkaupade ning transiitkaupade käitlemisele. Paldiski Lõunasadamas käideldakse peamiselt ro-ro kaupu, vanametalli, puitu, turvast ja naftatooteid. Oluliseks tegevusvaldkonnaks on naaberturgudele mõeldud uute autode transiit ja müügieelne teenindus.

Paldiski Lõunasadama eesmärgiks on suurendada ro-ro kaupade osakaalu. Täna teenindab Paldiski Lõunasadam mitmeid regulaarliine ning selle soodne geograafiline asukoht loob sadamale kindlasti ka tulevikus täiendavaid võimalusi liinilaevanduse arendamiseks. (Tallinna Sadam)

Muuga sadam

Muuga sadam on Eesti suurim ja sügavaim kaubasadam, mis oma sügavuse ja kaasaegsete terminalidega on üks moodsamaid sadamaid Euroopas. Muuga sadama akvatooriumi sügavus ulatub 18 meetrini, mis võimaldab teenindada kõiki Taani väinu läbivaid laevu.

Muuga sadamas on võimalik lastida-lossida ja ladustada toornaftat ja naftasaadusi, sega- ja puistlasti ning külmutust nõudvaid kaupu, teenindada konteiner- ja ro-ro tüüpi laevu.

Tänu oma soodsale asukohale ning heale raudtee- ja maanteeühendusele sisemaaga etendab ta olulist osa Eesti transiitkaubanduses. Muuga sadama kaubakäive moodustab

kolmveerandi ASi Tallinna Sadam kogukaubakäibest ja umbes 70% kogu Eestit läbivate transiitkaupade mahust.

Lähiaastate mahukaimad arendusprojektid Muuga sadamas on seotud transiitkaupade teenindamise, kaubavoogude mitmekesistamise ja kaupade vääristamisega: tööstuspargi ja sadama idaosa arendamine, uute kaide ja terminalide rajamine. (Tallinna Sadam)

Tallinna Sadamal on mitu tegevusvaldkonda (Tallinna Sadam):

- kaup ja selle käitlemisega seotud tegevused;
- reisijad ja nende teenindamisega seotud tegevused;
- kinnisvaraarendus
- laevandus
- energetika

Oma tegevustes lähtub AS Tallinna Sadam rahvusvahelistest kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi standarditest ISO 9001 ja ISO 14001. AS Tallinna Sadama tähtsamateks kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi arendamise eesmärkideks olid Tallinna Sadama mainekujundus, kontserni strateegia, visiooni, missiooni ja põhiväärtuste üle vaatamine, organisatsiooni juhtimismudeli ja struktuuri uuendamine, organisatsioonikultuuri ja töötajate motivatsioonisüsteemi uuendamine, projektijuhtimise efektiivistamine, samuti jätkati varade haldamise ja juhtimise tarkvara juurutamist, digitaliseeritud dokumendihalduse ja paberivaba raamatupidamise arendamist.

AS Tallinna Sadam lähtub järgmistest kvaliteedialastest põhimõtetest (Tallinna Sadam):

- tagame sadamaga seotud teenuste pakkumise professionaalsel tasemel
- tagame kaupade liikumiseks ning reisijate teenindamiseks sobiva ja stabiilse keskkonna
- tagame oma tegevuse tulemuslikkuse läbi paindlikkuse ning teenuste ja juhtimissüsteemi toimivuse järjepideva parendamise
- tagame oma tegevuse läbipaistvuse ja õiguspärasuse
- tagame oma tegevuse usaldusväärsuse ja turvalisuse

2.1 Kvaliteet ja selle parendamine hetkel

Teada saamaks, missugune on olukord hetkel, intervjueris autor kvaliteedi teemal AS Tallinna Sadama kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimise osakonna juhatajat Ellen Kaasikut, kes andis ülevaate, kuidas praegu ettevõttes kvaliteeti kontrollitakse. Kliendi üldist rahulolu on sadam mõõtnud iga-aastaselt alates 2002.a kliendi rahulolu uuringute kaudu ning alates 2008. aastast mitte sagedamini kui iga kahe aasta tagant. Uuringutes keskendutakse sadama kui äripartneri jakliendihalduri imago uurimisele. Viiakse läbi lühikesi ja konkreetseid kvalitatiivseid küsitlusi kitsamate valdkondade lõikes, millega on tahetud läbi aegade klientide jaoks valupunktideks olnud kohti teada ning seeläbi mõjutavad ka rahulolu sadama tegevustega, näiteks sadama poolt mitteosutatavad teenused. Samuti viiakse läbi iga-aastaseid kliendi infopäevi, kus keskendutakse ajakohaste temade põhjalikule käsitlemisele AS Tallinna Sadama juhatuse poolt. AS Tallinna Sadama teenuse kvaliteedi kontrollimine toimub sise- ja välisauditite raames.

Juhtimissüsteemi parendamise protsesse kaardistatakse iga-aastaselt, võtmeisikutele on seatud eesmärgid, mida kontrollitakse üks kord kvartalis.

Olulisemateks AS Tallinna Sadama kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi arendamise eesmärkideks olid Tallinna Sadama mainekujundus, kontserni strateegia, visiooni, missiooni ja põhiväärtuste ülevaatamine, organisatsiooni juhtimismudeli ja struktuuri uuendamine, organisatsioonikultuuri ja töötajate motivatsioonisüsteemi uuendamine, projektijuhtimise efektiivistamine, samuti jätkati varade haldamise ja juhtimise tarkvara juurutamist, digitaliseeritud dokumendihalduse ja paberivaba raamatupidamise arendamist. Keskkonnajuhtimissüsteemi aluseks on oluliste keskkonnaaspektide ja neist tulenevate keskkonnamõjude väljaselgitamine ning sellest lähtudes keskkonnaeesmärkide ja -ülesannete määratlemine tulemuslikkuse parandamiseks. Olulisteks aspektideks loetakse neid tegevusi, mis kokkupuutes ümbritseva keskkonnaga mõjutavad kõige enam loodust, huvipoolte koostööd, elanike elukvaliteeti ning äritegevuse tulemusi. Sellest tulenevalt olid olulisteks keskkonnajuhtimissüsteemi eesmärkideks Muuga sadama lääneosa õhukvaliteedi seire ja Muuga sadama müra kaardistamine ning leevendusmeetmete väljatöötamine, samuti keskkonna- ja ohutusalase teavitussüsteemi jätkuv parendamine.

Klientidelt saadud tagasiside põhjal määratletakse parendamisvõimalused. Näiteks reisiterminalides toimunud küsitluse käigus tuvastati, et parendamist vajavad nii lühiajalised

kui ka pikaajalised parkimisvõimalused. Samuti tuli välja pistikupesade puudus ning wc puhtuse probleem.

Tallinna Sadama üheks prioriteediks on sotsiaalselt vastutustundliku ettevõtluse põhimõtete juurutamine oma igapäevategevustes. Alates 2015. aasta veebruarist ollakse Vastutustundliku Ettevõtluse Foorumi liige, et tegeleda süsteemsemalt jätkusuutlikku ettevõtlust puudutavate teemadega ning panustada vastutustundliku mõtteviisi edendamisesse Eestis. Sadama jätkusuutliku tegevuse seisukohalt on oluline peamiste sidusrühmade (töötajad, kohalikud kogukonnad, kliendid) heaolu ning huvid, mistõttu on eesmärgiks põhitegevuse kõrval ennekõike just neile lisaväärtuse pakkumine. (Kaasik)

3. KÜSITLUS AS TALLINNA SADAMALE

Käesolevas lõputöös on kasutatud AS Tallinna Sadama teenuse kvaliteedi hindamiseks küsitlust, mida on analüüsitud ja tehtud järeldusi teenuse kvaliteedi parendamiseks. Klientide küsitlemine on antud töö parimaks viisiks, kuidas hinnata teenuse kvaliteeti. Küsitluse eesmärk oli lähtuda just kliendi vaatenurgast ja võrrelda seda AS Tallinna Sadama enda arvamusega olukorrast ning pakkuda reaalseid lahendusi nende parendamiseks või kõrvaldamiseks.

3.1 Küsitluse läbiviimine

AS Tallinna Sadama suurimatele liinilaevafirmadele nii Vanasadamas, Muuga sadamas kui ka Paldiski Lõunasadamas saadeti tutvumiseks küsitlusvorm ning hiljem intervjuerimise käigus saadi vastused, mis kanti ühtsesse tabelisse. Küsitlus viidi läbi veebruaris ja märtsis, mille käigus külastati erinevate firmade kontoreid. Küsitluse sissejuhatusse paluti hinnata erinevate teenuste kvaliteeti vastates sellele kas hea, keskmine või halb. Küsitluse käigus paluti ka võimalusel põhjendada või lisada, miks selline vastus ja millest see tuleneb. Küsitlus saadeti 12-le liinilaevafirmale, kuid vastajaid oli kokku 10, kellest 4 Vanasadamast, 3 Muuga sadamast ning 3 Paldiski Lõunasadamas. Lisaks nendele küsitleti ka AS Tallinna Sadamat ennast ning punkerdamise teenust osutavaid firmasid. Vastajad valiti välja koostöös Tallinna Sadamaga. Ka küsitluse teemavalik oli eelnevalt kokku lepitud sadamaga. Küsitluse lõpus paluti vastajatel võimalusel ka enda poolt lahendusi välja pakkuda.

Küsitlust koostades lähtuti järgmistest teemadest:

- 1) Kaikoht ja infrastruktuur, laevaliikluse korraldus
- 2) Elektrienergiaga varustamine
- 3) Joogiveega varustamine
- 4) Sorteeritud olmeprügi vastuvõtmine
- 5) Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtmine
- 6) Reovee vastuvõtmine
- 7) Piirivalve- ja tolliteenused
- 8) Puksiiriteenused
- 9) Punkerdamine
- 10) Infovahetus
- 11) Sadama tasud

Küsitlus nii reisilaeva- kui ka kaubalaevafirmadele on välja toodud esitatud kujul lisade all.

3.2 Küsitluse tulemused

3.2.1 Kaikoht ja infrastruktuur, laevaliikluse korraldus

Vastajatelt küsiti kaikohta, infrastruktuuri ja laevaliikluse korralduse kohta järgmisi küsimusi:

- 1) Kas Teile vajalik kairessurs on olnud piisav?
- 2) Kas Teie laevade teenindamiseks vajalik infrastruktuur (kai, terminal, reisijate trepp, kaldaramp) on sobilikud?
- 3) Kas liiklus sadama väravas on korraldatud Teid rahuldavalt?
- 4) Kas laeva sildumisel kai äärde on tekkinud probleeme, nimetage mõned?
- 5) Kas reisijate trepi paigaldamisel ja kaldarambiga on Teil esinenud probleeme, nimetage mõned?

Küsimus number viis esitati ainult Vanasadama liinilaevafirmadele, kuna Muuga ja Paldiski Lõunasadama vastajad reisijate veoga ei tegele.

Vanasadam

Kõik Vanasadama külastajad on hetkel rahul kairessursiga ning arvavad, et ressurs on piisav, kuid firma A arvab, et ümberkorraldusteks ruumi ei jää ning firma B toob välja, et on pidanud pikalt võitlema kaikoha pärast, kuna sadam ei soovinud investeerida uue kai ehitusse, kuid pärast pikka võitlust saadi teatud tingimuste täitmisel uus kai. Küll aga küljerambid tuli firmal B ise finantseerida erinevalt firmast A, kelle omad maksis kinni sadam.

Firmad B, C ja D arvavad, et laevade teenindamiseks vajalik infrastruktuur on sobilikud. Firma B lisab, et nüüdseks on infrastruktuur sobilik, kuid nende trapi ehitamiseks kulus 8 kuud, mille ajal tuli oma graafik sättida firma C järgi ehk siis kui midagi juhtub, pole tagavara võtta. A-terminal ise on amortiseerunud ning ei mahuta tipphetkedel kõiki reisijaid, kuna pole piisavalt istekohti. Ka A-terminali ehitus on ebaefunktsionaalne, kuna asub kaile liiga lähedal, mistõttu ei mahu autod mõlemas suunas korraga sõitma. Firma A arvab, et Tallinna Sadamas on kruisikaid, millest pole *ferry*-operaatoritel kasu ning kaid pole piisavalt multifunktsionaalsed. Samuti on ka laevade areng infrastruktuurist eespool, mille põhjus peitub selles, et Tallinna Sadam on riigiettevõtte ning nende areng ei ole niivõrd kiire kui eraettevõtetel.

75% vastajatest on liiklusega sadama väravas rahul, kuid firma B arvab, et värav on liiga kitsas A-terminalis ning kui keegi tuleb varem või hilineb, siis tekib järjekord. Eriti probleeme tekitab firma A laevade varajane sissetulek.

Kõik vastajad toovad välja, et sildumine on olnud probleemne koht. Firma A toob välja sildumisseadmete ebapiisava uuendamise, kuna laevad lähevad suuremaks ning sildumisseadmete uuendamine ei toimu kooskõlas laevadega. Suuremad laevad nõuavad võimsamaid sildumisseadmeid. Firma B toob välja talvise perioodi probleemi, mis on tingitud jääst. Kui sadamas on jää, siis puksiir tuleb laevateed puhastama liiga vara, mistõttu jõuab jää enne laeva saabumist tagasi tulla. Bassein 3, mida firma B kasutab, on liiga madal, mille tõttu tekivad vaalud ning manööverdamiseks ruumi ei jää. Kui veetase ka alaneb, siis on probleem veel suurem ning süvendamistööd pole piisavalt regulaarsed. Samuti kui vender oli kai äärest puudu, tekitas see probleeme. Sadam pole väga tihti sildumisega rahul. Firma C toob välja, et tihtipeale leidub sadamas puupalke, mis takistavad sildumist. Firma D ütleb, et probleemid on ainult siis, kui ilmastikuolud on halvad.

Firma B, C ja D on rahul trepi paigaldamise ja kaldarambiga, kuid firma A arvates on Tallinna Sadama laevatrapp ülemehitatud ning kohati arhailine. Samuti puuduvad foorid või märguanded, mis teataks, kui sadam on valmis.

Paldiski Lõunasadam

Paldiski Lõunasadama vastajad on samuti kairessursiga hetkel rahul, kuid firma F graafik kattub teispäeviti firma E graafikuga, mis tekitab probleeme, kuna kasutatakse sama kaid.

Kõik firmad arvavad, et infrastruktuur on sobiv laevade teenindamiseks, kuid firma G toob välja suure probleemi Lõunasadama juures, mis puudutavad erinevate kaupade käitlemist ning kui ilmastikuolud on halvad ja tuul puhub, siis tolm lendab firma G autodele, mis tähendab nende jaoks täiendavat kulu, kuna autod on rikutud ja vajavad puhastamist.

Kõik firmad on liiklusega sadama väravas rahul, kuna süsteem on automatiseeritud ning väravast sisse-välja käimiseks on vajalik juhil autonumber sadamas registreerida ning selle peale avaneb tõkkepuu automaatselt.

Firmal E ei too ühtegi sildumisprobleemi välja, nii firma F kui ka firma G ütleb, et talviti on rüüsi jää probleemiks.

Muuga sadam

Muuga sadama küllastajad on samuti rahul ning firma J ütleb, et potentsiaali on isegi üle kairessursi näol.

Kõik firmad ütlevad, et infrastruktuur on sobilik nende konteinerlaevade teenindamiseks.

Kõik firmad on liiklusega sadama väravas üldiselt rahul, kuid firma J toob välja, et Riias on see parem ja sujuvam.

Ühelgi firmal pole sildumisega probleeme olnud, kuid firma J arvates ei ole kaid number 15 ja 16 kõige mugavamad sildumiseks.

3.2.2 Elektrienergiaga varustamine

Elektrienergia teemal küsiti vastajatelt järgmisi küsimusi:

- 1) Kas elektrienergia ressurss on olemas?
- 2) Kas planeerite tulevikus sadama valmisoleku korral keskkonnasäästlikku laevadele kalda elektriühendust (müra ja õhusaaste vähendamise eesmärgiga sadamas seismise ajal)?

Vanasadam

Mitte ükski firma küsitatud firmadest ei kasuta kaldaelektrit hetkel, kuid on sellest teadlikud ja selle suhtes positiivselt meelestatud.

Firma A ja B oleksid pikemas perspektiivis valmis kaldaelektrit kasutama, firma C ja D ei osanud hetkel seisukohta võtta. Firma A toob välja, et sadamas on elektri hind palju kallim kui laeva enda oma. Firma B toob lisaks elektri kallidusele välja asjaolu, et nende laevadel puuduvad õiged pistikud kaldaelektri kasutamiseks ning ümberehitamine osutuks liialt kalliks.

Paldiski Lõunasadam

Ka seal ei kasutata kaldaelektrit. Ükski küsitatud firma ei planeeri kaldaelektrit kasutama hakata.

Muuga sadam

Seal samuti ei kasutata kaldaelektrit juba põhjusel, et seisuaeg on liiga lühike. Ükski küsitatud firmadest ei planeeri kaldaelektrit lähitulevikus kasutama hakata.

3.2.3 Joogiveega varustamine

Vastajatelt küsiti joogiveega varustamise kohta järgmisi küsimusi:

- 1) Kas joogiveega varustamine on tagatud?
- 2) Kas joogivee kvaliteet on rahuldav?

Vanasadam

Firma A, B, C ega D ei kasuta Tallinna Sadamas joogivee teenust, kuid firma A toob välja, et joogivett võetakse Helsingist madalama hinna pärast ning firma B kavatses tulevikus võtma hakata, aga hetkel pole neil aega Tallinnas võtta.

Paldiski Lõunasadam

Ükski küsitletud firmadest ei võta Paldiski Lõunasadamast joogivett.

Muuga sadam

Firma H ja I võtavad joogivett Muuga sadamast ning on rahul, kuid firma J ei võta.

3.2.4 Sorteeritud olmeprügi vastuvõtmine

Vastajatelt küsiti olmeprügi kohta järgmisi küsimusi:

- 1) Kas prügi vastuvõtt on hästi organiseeritud?
- 2) Kas saate alati kõik prügi ära anda liigiti ja soovitud kogustes?
- 3) Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Vanasadam

Firma A ja B annab oma prügi ära endale vajalikes kogustes ning arvab, et prügi vastuvõtt on hästi organiseeritud. Firma B toob välja, et kasutatakse ISO 14001 juhtimissüsteemi. Firma C ega D ei anna prügi Tallinna Sadamas ära.

Paldiski Lõunasadam

Kõik firmad annavad olmeprügi ära, kuid firma G teeb seda harva.

Muuga sadam

Firmad H ja I ei kasuta seda teenust, kuid firma J seda teeb ning arvab, et teenus on hästi korraldatud.

3.2.5 Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtmine

Vastajatelt küsiti pilsivee ja õlijäätmete kohta järgmisi küsimusi:

- 1) Kuidas on pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtt korraldatud?

- 2) Kas saate alati kõik soovitud kogused ära anda?
- 3) Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Vanasadam

Firma B, C ega D ei anna ära pilsivett ega õlijäätmeid Tallinna Sadamas ära ning firma B ja C teevad seda Helsingis jäätmetasu eest piiramatult. Firma A annab ära Tallinna Sadamas ära ning arvab, et see on hästi organiseeritud.

Paldiski Lõunasadam

Kõik küsitletud firmad annavad ära harva.

Muuga sadam

Ükski küsitletud firmadest seda teenust üldiselt ei kasuta, firma J ütleb, et seda tehakse haruharva.

3.2.6 Reovee vastuvõtmine

Vastajatelt küsiti reovee vastuvõtu kohta järgmisi küsimusi:

- 1) Kuidas on reovee vastuvõtt korraldatud?
- 2) Kas saate alati kõik soovitud kogused ära anda?
- 3) Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Vanasadam

Firma B, C ega D ei anna Tallinna Sadamas reovett ära, kuna Helsingis saab tasuta ära anda ning Tallinnas on see teenus liiga kallis. Firma A annab küll reovett vajadusel siin ära, kuid eelistatakse Helsingit või Stockholmi.

Paldiski Lõunasadam

Firmad annavad harva reovett ära Paldiskis, kuid toovad välja asjaolu, et seal puudub süsteem reovee jaoks ning reovett veetakse ära autodega.

Muuga sadam

Ükski firma ei kasuta seda teenust.

3.2.7 Piirivalve- ja tolliteenused

Vastajatelt küsiti piirivalve- ja tolliteenuste kohta järgmisi küsimusi:

- 1) Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga?

Vanasadam

Kõik firmad on piirivalve- ja tolliteenuste kvaliteediga rahul ning firma B toob välja, et toll annab ette teada, kui soovitakse teha suurem kontroll. Toll on märkusi teinud, et firma B enda viisade ja passide kontroll pole piisav.

Paldiski Lõunasadam

Kõik firmad on teenuse kvaliteediga samuti rahul ning kiidetakse kiiret ja sõbralikku tööd.

Muuga sadam

Kõik firmad on teenuse kvaliteediga rahul ning tuuakse välja, et võrreldes idanaabritega on siin lihtsam.

3.2.8 Puksiiriteenused

Vastajatelt küsiti puksiiriteenuste kohta järgmisi küsimusi:

- 1) Kas olete kasutanud puksiiriteenust?
- 2) Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga?

Vanasadam

Kõik firmad on puksiiriteenust kasutanud ja sellega rahul, kuid firma B toob välja keelebarjääri puksiiri kapteniga, mis on probleeme tekitanud.

Paldiski Lõunasadam

Kõik firmad on puksiiriteenust kasutanud, kuid firma E ütleb sadamal endal puudub puksiir ning seetõttu pakub teenust kallis monopolettvõtte. Firma G ei ole teenusega rahul, kuna Paldiskis pole alati puksiiri võtta olnud ning on tulnud tellida Muugalt, mis teeb teenuse kallimaks.

Muuga sadam

Kõik firmad on puksiiriteenust kasutanud ning sellega ka rahul, kuid toovad välja selle kalliduse.

3.2.9 Punkerdamine

Vastajatelt küsiti punkerdamise kohta järgmisi küsimusi:

- 1) Kas olete kasutanud punkerdamisteenust sadamas?
- 2) Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga?

Vanasadam

Hetkel kasutab punkerdamisteenust Eestis vaid firma A, kes on rahul teenuse kvaliteediga. Firma A alustas ühtlasi ka LNG-ga punkerdamist. Firma B on minevikus kasutanud ning oli teenuse kvaliteediga rahul. Firma C ega D ei kasuta Eestis seda teenust.

Paldiski Lõunasadam

Firma E ja F kasutavad Eestis punkerdamise teenust ning on valinud odavaima ja on ka teenuse kvaliteediga rahul. Firma G ei punkerda Eestis.

Muuga sadam

Ükski firma ei kasuta seda teenust Eestis.

3.2.9.1 Punkerdajate seisukoht

Ka teenusepakkujalt ehk punkerdajatelt küsiti järgmisi küsimusi, et hinnata nende suhtlemist AS Tallinna Sadamaga ning liinilaevafirmadega.

- 1) Kuidas on juurdepääs laevadele sadamas korraldatud?
- 2) Kas punkerdate pigem laevade või autodega?

Punkerdatakse sadamas nii punkerlaevade (väikeste tankeritega) kui ka autodega.

Punkerlaevade tööks on sadamaga sõlmitud koostööleping. Kõik punkerdamised ehk punkerlaeva liikumised antakse sadama dispetšerile eelnevalt teada ja loa saamisel liigutakse. Autodele tellitakse aastased sissepääsuload.

- 3) Millised protseduurid tuleb läbi viia enne punkerdama hakkamist?

Enne punkerdamist täidetakse punkrileht, kus mõlemad pooled (punkerdaja ja punkerdatav laev) märgivad kütuse liigid, kogused, surve alguses, keskel ja lõpetamisel, avariilüliti asukohta, sidekanalid ja muud. Pooled deklareerivad oma valmisolekust punkerdamiseks. Kui kütus on üle antud, täidetakse ja allkirjastatakse punkri saateleht.

4) Kas info vahetus sadamaga punkerdamisel on korraldatud rahuldavalt?

5) Kuidas hindate sadama kiirust/asjatundlikkust?

Infovahetus sadama dispetšeriga on igati asjakohane, kiire ja väga hea.

6) Kuidas reageerib sadam eriolukordadele?

Seni eriolukordasid pole ette tulnud, kuid on osaletud iga-aastaselt õppusel Puhas Meri. Samalaadsed õppused toimuvad ka sadamas. Sadama valmisolekut eriolukordadeks hinnatakse kõrgeks.

7) Kas lähtute mõnest keskkonnapoliitikast punkerdamisel?

8) Kas sadam on ette pannud nõudeid, mida peate järgima? Nimetage mõned.

Keskkonnanõuded on paika pandud rahvusvaheliste aktidega, keskkonnaministri määrusega, sadama eeskirjadega. Punkerlaevad ja autod on varustatud kaasaegsete reostustõrje vahenditega. Kõik voolikud peavad läbima igal aastal survekatsetused ja omama vastavat tunnistust.

3.2.10 Infovahetus

Vastajatelt küsiti infovahetuse kohta AS Tallinna Sadamaga järgmisi küsimusi:

1) Kas Teile on teada, kelle poole sadamas pöörduda?

2) Kuidas hindate Teie pöördumistele reageerimist sadama poolt? (kiirus, asjatundlikkus)

3) Kuidas reageerib sadam eriolukordadele?

Vanasadam

Kõik firmad teavad kelle poole sadamas pöörduda ning firma C ja D on väga rahul. Firma A kurdab organiseerimatuse üle, kuna ütleb, et vastutust ei julgeta sadamasiseselt võtta, mille tõttu kiirus ja asjatundlikkus on puudulikud. Firma B toob välja, et on olnud etteheiteid selle kohta, et ei pöörduta õigete osakondade poole ning sadamasiseselt osakonnad ei suhtle omavahel.

Firma C ütleb, et reageeritakse vastavalt sadama eeskirjadele. Firma D on väga rahul sadama reageeringuga eriolukordadel. Firma A ega B ei ole eriti rahul, kuna firma A kurdab info liikumatuse üle, kui midagi on juhtunud ning firma B ütleb, et eriolukordadega käib kaasas natuke segadust, enne kui lahenduseni jõutakse.

Paldiski Lõunasadam

Kõik firmad teavad kelle poole pöörduda ning arvavad, et reageeritakse kiirelt ja professionaalselt.

Kõik firmad arvavad, et sadam reageerib hästi eriolukordadele ning ollakse vastutulelikud

Muuga sadam

Kõik firmad toovad välja, et pole olnud juhtumeid, et oleks põhjust sadamaga kontakteeruda, kuid arvatakse, et vajadusel teatakse, kelle poole pöörduda.

Ükski firma ei oska sellele küsimusele vastata, kuna eriolukordi pole nende sõnul tekkinud.

Siinkohal võib välja tuua asjaolu, et ei Paldiski Lõunasadamas ega ka Muuga sadamas pole sellised eriolukordi nagu Vanasadama klientidel tekkinud, mistõttu ei osata hinnangut anda. See omakorda kinnitab ülaltoodud asjaolu, et teenuse kvaliteeti ei saa alati kõrgeks hinnata, kui pole tekkinud eriolukordi, mis annaks ettevõttele võimaluse näidata, kuidas sellistes olukordades tegutsetakse.

3.2.11 Sadama tasud

Küsimustele sadama tasude kohta vastasid Tallinna Sadama soovitusel Muuga ja Paldiski Lõunasadama liinilaevafirmad.

Vastajatelt küsiti järgmisi küsimusi:

- 1) Kuidas hindate laeva külastuse eest võetavate sadamatasude (tonnaažitasu, jäätmetasu, sildumistasu) taset võrreldes teiste külastatavate sadamatega? Palun põhjendage.
- 2) Kuidas hindate laeva külastuse eest võetavate riiklike tasude (veeteetasu, lootsitasu) taset võrreldes teiste külastatavate sadamatega? Palun põhjendage.

- 3) Kuidas hindate hinna ja kvaliteedi suhet Tallinna sadamas võrreldes teiste külalastatavate sadamatega? Palun põhjendage.

Paldiski Lõunasadam

Firma E ja G arvavad, et sadama tasud on liialt kõrged ja kallimad kui teistes sadamates ning firma G lisab, et kui teenus oleks parem, siis oleks hinnatase arusaadav. Firma F ütleb jällegi, et sadama tasud on odavamad kui mujal maailmas, kuid jäävad Balti sadamate tasemele.

Kõik firmad tõdevad, et Eestis on need tasud liialt kõrged ning ei õigusta end ära, seetõttu soovitakse sadama tasude ülevaatamist.

Kõik firmad toovad välja, et hinna ja kvaliteedi suhe toimib, kuna keegi streikinud pole, kuid firma G ütleb, et Paldiski Põhjasadamas on mitteriiklikud tasud väiksemad.

Muuga sadam

Kõik firmad arvavad, et sadama tasud on liialt kõrged, kui võrrelda Soome, Läti, Leedu ja Venemaa piirkondadega. Firma H arvab, et see on ka üks põhjusteks, miks Tallinna Sadama mahud vähenevad. Firma I toob välja, et ainult jäätmetasu on Tallinna Sadamas odavam kui teistes. Firma J toob välja protsentuaaselt, et 30% odavam on Klaipeda sadamas ning 20% odavam Riia sadamas kui Tallinna Sadamas.

Kõik firmad tõdevad ka siin, et need tasud on väga kõrged. Firma I toob välja, et veeteetasu on Tallinnas kallim kui teistes sadamates, välja arvatud Soomes, kus lootsitasu on odavam.

Kõik firmad ütlevad, et kvaliteet on hea, kuid firma J toob ka välja, et teenuste kvaliteet on teistes sadamates sama hea, kuid siin on hind kõrgem.

Firmade vastustest võib järeldada, et kõrge hinna eest ei saa alati parimat teenust, kuna muidu poleks seda probleemi tõstatatud, kui hind oleks tasakaalus teenuse kvaliteediga.

4. TEENUSE KVALITEEDI PARENDAMINE

Teenuse kvaliteedi parendamiseks leiti läbi viidud küsitluse kitsaskohad liinilaevafirmade seas, et neid analüüsida ja pakkuda toimivaid ja reaalseid lahendusi, mida AS Tallinna Sadama saaks rakendada edaspidi. Töö käigus selgus, et AS Tallinna Sadam pole varem sellist rahuloluküsitlust läbi viinud, et teada saada oma klientide arvamus nende poolt pakutavate teenuste kohta. Kvaliteetne teenus aitab säilitada oma konkurentsivõimet võrreldes teiste sadamatega ning ligi tõmmata ka uusi kliente, mille läbi mahud kasvaksid. Kuna sadamatööstus on väga konkureeriv ala, siis on äärmiselt olulise tähtsusega oma positsiooni säilitada ja silma paista ning miks mitte teha seda kvaliteetse teenuse kaudu.

Esile kerkinud kitsaskohad edastati pärast autoripoolset analüüsi ja ettepanekute tegemist AS Tallinna Sadamale, et saada ka nendepoolne tagaside ning uurida sadama teadlikkust kitsaskohtade osas. Selgus, et paljud teemad on juba sadama poolt vaatluse alla võetud ning ka parendustööd on hetkel käimas.

4.1 Kaikoht ja infrastruktuur, laevaliikluse korraldus

Vanasadam

Selle teema kitsaskohad on ebapiisav kairessurss ümberkorralduste tegemiseks, ebavõrdsus kulude jaotuses, A-terminali amortisatsioon ja halb ehitus, vähe sõiduradasid peale- ja mahasõidul, kitsas sadama värav liiklemiseks, ülemehitatud laeva trepp ja talveperioodil vähene basseini jääst puhastamine.

Paldiski Lõunasadam

Lõunasadama kitsaskohad on talveperioodil jääolud ja erinevate kaupade käitlemine, mis tingib firmade auto rikkumise.

Muuga sadam

Muuga sadamas esile kerkinud kitsaskohti pole.

Ettepanekud

Vanasadamas tuleks tulevikuplaanidesse võtta kaikohtade lisamine selleks, et ootamatuste või ümberkorralduste korral kaikohti jätkuks. Lisaks sellele tuleks olemasolevad ja ka tulevased kaid ümber ehitada multifunktsionaalsemaks, mida pakkus välja ka firma A. Kindlasti tuleks plaani võtta terminali A ümberehitamine mahutamaks tipphetkedel rohkem reisijaid ja võimalusel planeerida A- terminal sealasuvatest kaidest kaugemale, kui see on praegu. Vanasadamas sadamaalale võiks laiema sadama värava ehitamise ning sõiduradade lisamise plaani võtta, et ummikuid vähendada ja liiklemist sujuvamaks muuta. Viimane tegevus tuleks läbi rääkida ja koostöös Tallinna linnaga planeerida, kuna ummikud laienevad sadamaalast kaugemale. Üheks suurimaks probleemiks osutunud ülemehitatud laeva trepp vajaks tingimata rohkem automaatikat inimeste asemel, mida pakkus ka firma A. Laeva trepile tuleks välja töötada süsteem, mille üks pool on kontrollitav sadama poolt, kes annab märku trepi valmisolekust ning teine pool laeva meeskonna poolt, kes annab märku laeva valmisolekust trepile lähenemisel. Lihtsaim viis automaatika poole oleks sadamal fooride lisamine trepi juurde, mida laevad näeksid. Talveperioodil vajaks sadama akvatoorium tihedamat jääst puhastamist, et laevad pääseksid kergemini ligi.

Paldiski Lõunasadama suurimat probleemi, erinevate kaupade käitlemist, saaks proovida lahendada suunates lendlevat ja tolmavat kaupa vedav laev sadamaala kõige kaugemasse punkti, et vältida autode määrimist. Kui viimane lahendus ei tööta, siis tuleks graafikut ümber seada nii, et probleemi tõstatanud firma autod ei viibiks samal hetkel või päeval sadamas, kui käideldakse probleemset kaupa. Ka siin sadamas vajaks talveperioodil sadama akvatoorium tihedamat jääst puhastamist.

AS Tallinna Sadam

Sadam teadvustab kasvavate reisijate arvu ja suuremate laevade tulemisel sadama infrastruktuuri investeerimise vajalikkust. Amortiseerunud terminalide osas on hetkel Vanasadamas esimesena plaani võetud D-terminali renoveerimis- ja uuendamistööd, millega

loodetakse algust teha 2017. aasta lõpul. A- ja B-terminali renoveerimistööd on samuti ees ootamas. Ka laevade suurenemisega on püütud kaasas käia seoses firma A uue laeva tulemisega 2017. aasta alguses, mis nõudis sadamalt investeeringut kahekordse autorambi ja veoautode ooteplati näol. Muuga ning Paldiski Lõunasadamas on planeeritud samuti suured infrastruktuuriarendused, mis hõlmab uute kaide konstrueerimist, maa-ala täitmist merre ning tööstusparki. Paljud arendused on hetkel veel planeerimisjärgus.

Smart-Port projekt on hetkel Vanasadamas lõpusirgel, mis väljendub universaalse elektroonilise check-in süsteemi näol. Lahendus on mõeldud nii sõidu- kui ka veoautodega reisijatele ning kaasab kõiki nelja Tallinna Vanasadamas tegutsevat ro-pax laevaoperaatorit. Smart-Port projekti lahendus hõlmab sõiduki laevale pääsemise kogu protsessi, seal hulgas veebis tehtava eelregistreerimise, automaatse check-in protseduuride ning täielikult automatiseeritud liikluslahendusega, mis juhib sõidukid laeva. Päevakorras on ka laevade automooring, mis võimaldaks laevade iseseisvat sildumist. Mis puudutab ülemehitamise probleemi sildumisel laeva trepil, siis ollakse valmis kaaluma autoripoolset ettepanekut automaatika näol laeva trepil, mis hõlmaks foore ning juhtimissüsteemi loomist.

Paldiski Lõunasadamas esile kerkinud erinevate kaupade käitlemisest tekkivad kahjud autodele arvab sadam, et turbatolmu lendumise vältimiseks tuleks turvast hoiustada avatud laoplati või avatud laohoone asemel kinnises laos. Sadam on samuti teinud ettekirjutusi turba laadimisega tegelevale operaatorile, kes on võtnud kasutusse abinõud tolmu vähendamiseks.

4.2 Elektrienergiaga varustamine

Vanasadamas on kitsaskohaks elektrihinna kallidus, teistes sadamates seda välja ei toodud.

Ettepanekud

Mõistlik oleks sadamal kaldaelektri kasutusele võtmisel elektri hinda langetada, kuna kallis hind ei pane firmasid kaldaelektrit kasutama, hoolimata loodussäästlikkusest. Äärmiselt oluline oleks sadamas enam-vähem võrdsustada laevade seisu ajal kasutatava elektrienergia hinda laevafirmade enda omaga, kuna nii oleks võimalik sadamal oma sissetulekut

suurendada, kuna sadama kaldaelektri tarbimine oleks igal juhul parem kui mittetarbimine, mis raha sisse üldse ei tooks.

AS Tallinna Sadam

Elektrihinna reguleerimine kuulub AS Tallinna Sadama tütarfirma TS Energia vastutusalasse ning elektri hinna muutmine ei ole lihtne. Hinda reguleerib Eestis Konkurentsiamet. Elektri hind ei ole aga ainus põhjus, miks praegusel hetkel laevad kaldaelektrit ei kasuta. Väljakutseid on pakkunud ühtse elektrisüsteemi standardite väljatöötamine. AS Tallinna Sadam koostöös kolme teise Läänemere-äärse sadamaga (Helsingi, Stockholm ja Turu sadamad) on välja töötanud koostöömemorandumi, mille kohaselt rakendatakse nendes sadamates ühtset süsteemi. Lisaks sadama suurele investeeringule infrastruktuuri, on vajalik ka laevafirmade suur investeering, kuna laevad on tarvis ümber ehitada kaldaelektri kasutamise tarbeks.

4.3 Joogiveega varustamine

Joogiveega varustamisel kitsaskohti välja ei toodud, samas kõik küsitletutest ei võta AS Tallinna Sadamast joogivett.

4.4 Sorteeritud olmeprügi vastuvõtmine

Sorteeritud olmeprügi vastuvõtu valdkonnas kitsaskohti välja ei toodud, kuid enamik küsitletutest olmeprügi Eestis ära ei anna, seetõttu on sellele teemale raske hinnangut anda. Firmade sõnul ei anta Eestis olmeprügi ära, kuna tahetakse kõik korraga ära anda ning muid teenuseid kasutatakse mujal riikides.

4.5 Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtmine

Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtu valdkonnas samuti kitsaskohti välja ei toodud. Siinkohal on sama olukord, mis eelmises punktis, ning kõik küsitletud firmad pilsivett ja õlijäätmeid Eestis ära ei anta ning seda tehakse üldjuhul Helsingis, kus antakse ära ka sorteeritud olmeprügi.

4.6 Reovee vastuvõtmine

Vanasadam

Vanasadama kitsaskohaks on reoveekaevu kallidus.

Paldiski Lõunasadam

Lõunasadama kitsaskohaks on vastava reovesüsteemi puudumine, seetõttu veetakse reovett autodega.

Muuga sadam

Muuga sadamas kitsaskohti pole selles valdkonnas.

Ettepanekud

Vanasadamas rajatava reoveekaevu kasutamist oleks võimalik tagada tasuta kuupmeetrite suurendamisega või hinna alandamisega, kuna enamik liinilaevafirmasid annab ära reovee Helsingis, kus saab seda teha tasuta. Firma B pakkus samuti välja tasuta kuupmeetrite arvu suurendamise, mille tulemusena nemad hakkaksid oma reovett ära andma Eestis.

Paldiski Lõunasadamas tuleks ka hoopis kaaluda reovesüsteemi rajamisele, mis aitaks sadama arengule kaasa, kuna praegune autodega vedamine ei ole märk just kõige arenenumast sadamast.

AS Tallinna Sadam

Sadam on juba tegelenud Vanasadamas reoveetorustikuga, mis on ühenduses linna kanalisatsiooniga, ning see hõlmab hetkel kruisilaevasid, kes saavad alates 2017. aastast jäätmetasu eest piiramatus koguses reovett ära anda. Hetkel on reisilaevadel võimalik ära anda 7 m³ reovett ning selle piirangu kaotamiseks on vaja ehitada kaidele number 5 ja 7 reoveetorustik, mis oleks ühenduses linna kanalisatsiooniga. Küll aga viimasele on eelduseks Reidi tee valmimine.

4.7 Piirivalve- ja tolliteenused

Selles valdkonnas kitsaskohti sadamates välja ei toodud.

4.8 Puksiiriteenused

Vanasadam

Vanasadamas on kitsaskohaks keelebarjäär puksiirijuhiga.

Paldiski Lõunasadam

Sadama põhiline kitsaskoht selles valdkonnas on monopolfirma puksiiriteenuste näol, sadamal endal see puudub ning puksiiri puudumine nõudluse hetkel.

Ettepanekud

Vanasadamas peaks sadam kindlasti enda kontrolli alla võtma ettekirjutuste näol ka puksiirijuhtide keeleoskuse, et keelebarjääri enam tekkida ei saaks.

AS Tallinna Sadama võiks võimalusel üldisesse plaani võtta enda puksiiriteenuse loomise, et pakkuda firmadele konkurentsi ning vältida ka puksiiri puudumist erinevates sadamates, kui selleks parasjagu nõudlus on.

AS Tallinna Sadam

AS Tallinna Sadam sadamates osutab sadama pukseerimise teenuseid iseseisev pukseerimisettevõtte Halfons Hakans, kes omab 100% pukseerimisteenuse turust Eestis. Seega siin ei saa Tallinna sadam ise midagi muuta. Teatud tüüpi suured kaubalaevad, näiteks tankerid, vajavad sildumiseks alati puksiiri(de) abi, samas kui teatud teist tüüpi laevad, näiteks reisilaevad, vajavad pukseerimisteenust vaid teatud tingimustes, näiteks tugeva tuule või raskete jääolude korral. Puksiiride vajalikkuse sildumise abistamiseks teeb laeva kapten koostöös lootsiga. Sadam ütleb, et puksiiride mitte saadavus võib olla tingitud puksiiride vähesusest - pukseerimisettevõttel pole lihtsalt piisaval arvul sobilikke puksiire tagamaks ohutu pukseerimisteenuse kättesaadavuse samaaegselt igas sadamas, eriti just halbade ilmastikuolude korral.

4.9 Punkerdamine

Selles valdkonnas kitsaskohti sadamates välja ei toodud.

4.10 Infovahetus

Vanasadam

Sadama kitsaskohtadeks on kiirus, asjatundlikkus ning teadmatus kelle poole pöörduda, reisifirmade poolt info.

Paldiski Lõunasadamas ja Muuga sadamas kitsaskohti välja ei toodud.

Ettepanekud

Probleemide või ootamatuste tekkimisel ebamugavuste vältimiseks peaks sadam oma töötajaid rohkem koolitama, mis probleeme võib tekkida ja kuidas neid lahendada ning kellele edasi suunata, et ei tekiks infosulgu, mis omakorda tekitab ebamugavust ka reisijates, kellele ei jagata õigel ajal informatsiooni olukorra kohta. Sellised olukorrad ei tekita ka reisijates tahet tulla tagasi, mis omakorda mõjutab sadama külastatavust. Hea koht alustamiseks oleks

sadama struktuuri ülevaatamine ja tööjaotuse ümberkorraldamine, et oleks sujuvam koostöö sadama enda töötajate vahel.

AS Tallinna Sadam

Sadam ise hindab sadamasisest suhtlemist ja infovahetust heaks ning arvab, et see toimib hästi. Esile kerkinud probleemid sadamas lahendatakse lähenedes igale juhtumile individuaalselt. Sõltuvalt probleemi iseloomust on lahendajal kas täielik otsustusõigus antud vastutusvaldkonnas, lahendaja informeerib juhti/juhatuset enne otsustamist või kooskõlastab juhi/juhatuset otsuse enne otsustamist. Lisaks peab juhatus enne teatud otsuste vastuvõtmist kooskõlastama tegevused nõukoguga.

4.11 Sadama tasud

Nii Paldiski Lõunasadamas kui ka Muuga sadamas on kitsaskohaks klientide arvates teenuste põhjendamatu liigne kallidus.

Ettepanekud

Sadam peaks üle vaatama on teenuste hinnakirja ning põhjendama oma hinnavalikut. Kui võrrelda teiste sadamatega, siis AS Tallinna Sadama hinnad on oluliselt kõrgemad kui teiste omad ning kliendid ei näe põhjust, miks teenuse hind on niivõrd kõrge, kui teenuse kvaliteet on sama, mis teistes sadamates. Siinkohal mõjutab klientide arvamust ka riiklikud tasud, mida ei kehtesta AS Tallinna Sadam. Oluline oleks saavutada kokkuleppeid hinna osas alustuseks riiklikul tasandil. Teisest küljest, kui hinda alla ei taheta lasta, siis oleks tarvis luua teenustele juurde lisandväärtus, mis muudaks sadama külastamise ja teenuste kasutamise atraktiivsemaks.

AS Tallinna Sadam

AS Tallinna Sadam sadamatasud ei ole sadama arvates kõrged võrreldes naabersadamate sadamatasudega. Sõltuvalt laeva tüübist ja suuruselt on need pigem keskmised kui kõrged. Kui arvestada laevaomanikule lisanduvad ka riiklikud tasud (veeteetasu ja lootsitasud), siis need on küll tunduvalt kõrgemad kui naaberriikide omad.

Oleme pidanud palju selgitama riiklike tasude vähendamise vajadust MKM-is , Veeteede Ametis eesmärgiga tagada Eesti sadamate (seal hulgas Tallinna Sadama) konkurentsivõimelisust.

Tabel 4.1 Teenuste kriitilised kohad

TEEMAD	KRIITILISED KOHAD	ETTEPANEKUD
Kaikoht ja infrastruktuur, laevaliikluse korraldus	<ul style="list-style-type: none"> • Ebapiisav kaireressurss • Ebavõrdsus kulude jaotus • Amortiseerunud A-terminal • Sõiduradade puudus • Kitsas sadama värav • Ülemehitatud paigaldusega laevatrapp • Jääolud • Erinevate kaupade käitlemine 	<ul style="list-style-type: none"> • Multifunktsionaalsemad kaid • Ümberehitatud A-terminal • Sõiduradade lisamine • Laiem sadama värav • Automaatika laeva trepil • Talveperioodil parem valmistumine • Graafikud vastavalt kauba iseloomule
Elektrienergiaga varustamine	<ul style="list-style-type: none"> • Elektrihinna kallidus 	<ul style="list-style-type: none"> • Elektrihinna langetamine
Joogiveega varustamine	-	-
Sorteeritud olmeprügi vastuvõtt	-	-
Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtt	-	-
Reovee vastuvõtt	<ul style="list-style-type: none"> • Reoveesüsteemi puudumine • Reoveekaevu kallidus 	<ul style="list-style-type: none"> • Reoveesüsteemi loomine Paldiski Lõunasadamasse • Reoveekaevu hinna langemine või rohkem tasuta kuupmeetreid
Piirivalve- ja tolliteenused	-	-
Puksiiriteenused	<ul style="list-style-type: none"> • Keelebarjäär kapteniga • Sadama poolt puuduv teenus 	<ul style="list-style-type: none"> • Uus sadama tütarettevõtte
Punkerdamine	-	-
Infovahetus	<ul style="list-style-type: none"> • Eriolukordades reageerimine reisilaevafirmades Vanasadamas 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate pidev koolitamine • Sadamasisene ülesannete parem jaotus
Sadama tasud	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste põhjendamatu kallidus võrreldes konkurentidega 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenustele lisandväärtuse lisamine

Allikas: Autori koostatud

KOKKUVÕTE

Tänapäeval võib elu üheks osaks pidada toodete ja teenuste tarbimist, eriti praegusel ajastul, mil maailm on pidevas muutuses ja arengus. Kogu selle tarbimise juures on äärmiselt oluline see, missuguse kvaliteediga on tarbitav toode või teenus. Küll aga on kvaliteeti üsna raske üheselt mõista ning seda hinnata. Üldisemas mõistes võib kvaliteeti pidada kliendi ootuste ja tegelikkuse kohtumist või siis nende ületamist.

Antud töö eesmärgiks oli AS Tallinna Sadama teenuste kvaliteedi hindamine ning vaatluse alla võeti sadama enda peamise orienteerituse tõttu liinilaevandus. Küsitleti Vanasadama, Paldiski Lõunasadama ning Muuga sadama suurimaid liinilaevafirmasid. Koostöös sadamaga töötati välja üheteistkümnest teemast koosnev küsitlus:

- 1) kaikoht ja infrastruktuur ning laevaliikluse korraldus
- 2) elektrienergiaga varustamine
- 3) joogiveega varustamine
- 4) sorteeritud olmeprügi vastuvõtt
- 5) pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtt
- 6) reovee vastuvõtt
- 7) piirivalve- ja tolliteenused
- 8) puksiiriteenused
- 9) punkerdamine
- 10) infovahetus
- 11) sadama tasud

Käesolevat tööd alustades peeti teenuste kvaliteedi hindamise parimaks viisiks liinilaevafirmade personaalset küsitlemist ja intervjuerimist. Firmade personaalne intervjuerimine autori poolt andis võimaluse antud teemadest ausalt rääkida, mida tihtipeale firmad sadamaga suheldes ei tee. Töö käigus saadud vastused andsid kinnitust väitele, et

kvaliteeti on raske hinnata ning see pole üheselt mõistetav. Küsitlemise käigus tuli autoril vastajatele selgitada, mida mõeldakse kvaliteedi all, et oleks võimalik üldistusi teha.

Küsitluse tulemustest selgus, et on teemasid, mille kvaliteet on rahuldav ja üle selle, ja ka teemasid, mille kvaliteet pole hea ning vajavad kindlasti üle vaatamist ja uusi lahendusi. Teenused, mille kvaliteeti võib heaks pidada ning erilist tähelepanu ei vaja, on joogiveega varustamine, sorteeritud olmeprügi, pilsivee ja õlijäätmete, piirivalve- ja tolliteenused ning punkerdamine. Viimast teenust ei paku sadam ise, vaid sõlmitud on koostööleping punkerdamisfirmadega. Küll aga joogiveega varustamist, sorteeritud olmeprügi ning pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtmise teenuse kvaliteeti on raske hinnata, kuna kõik küsitletud firmad seda Eestis ei kasuta. Firms soovivad erinevaid teenuseid kasutada parema meelega ühes kohas ning seetõttu seda alati AS Tallinna Sadamas ei tehta.

Ülejäänud teenused osutusid vähemal või rohkemal määral probleemseteks. Kaikoha, infrastruktuuri ning laevaliikluse korralduse kriitilisteks kohtadeks osutusid ebapiisav kairessurss, ebavõrdsus kulude jaotuses, amortiseerunud terminal, sõiduradade puudus, kitsas sadama värav, ülemehitatud laeva trepp ja jääolud Vanasadamas ning erinevate kaupade käitlemise tõttu tekkinud kahjud Paldiski Lõunasadamas. Elektrienergiaga varustamise kriitiline koht on elektrihinna kallidus kaldaelektri kasutamise korral. Reovee vastuvõtu kriitilisteks kohtadeks on Vanasadamas asuva reoveekaevu hinna kallidus ning Paldiski Lõunasadamas reoveesüsteemi puudumine, mistõttu veetakse reovett ära autodega. Puksiiriteenuste kitsaskohtadeks on puksiirijuhtide puudulik keeleoskus ning sadama enda poolt pakutav puksiiriteenus konkurentsi pakkumiseks. Sadama infovahetuse kriitilised kohad on eriolukordades erinevate üksustevaheline koostöö. Sadama tasude juures on kitsaskohaks teenuste põhjendamatu kallidus. Kõik ülalnimetatud probleemid vajavad lahendusi, et sadam oma konkurentsivõimelisust suudaks hoida ja tõsta.

Tulemused edastati ka AS Tallinna Sadamale tutvumiseks ning paluti nendepoolseid kommentaare esile kerkinud probleemidele. Selgus, et nii mõnedki probleemid on sadamale teada ning lahendused on kas planeerimisjärgus või juba teostamisel.

Ettepanekud ja soovitusid AS Tallinna Sadamale:

- Tekitada juurde kairessurssi ning ehitada edaspidi multifunktsionaalsemaid kaisid Vanasadamas (kruiisilaevad, ro-ro laevad), mis poleks orienteeritud ainult teatud tüüpi laevadele
- Ümber ehitada amortiseerunud A-terminal, mis mahutaks rohkem reisijaid

- Lisada Vanasadamas sadamaalale sõiduradasid, et mahuks mõlemas suunas paremini liiklema
- Ehitada laiem sadama värav Vanasadamasse
- Organiseerida laeva trepile automaatne süsteem ja foorid, mis kinnitaksid sadama valmisolekut
- Kontrollida jääolusid sadama akvatooriumis eesmärgiga tagada ohutu sildumine Vanasadamas
- Organiseerida erinevate kaupade käitlemisel lendleva kauba sattumisel firmade autodele erinevad külastusajad
- Langetada elektri hindu kiirendamiseks üleminekut kaldaelektrile
- Rajada reoveesüsteem Paldiski Lõunasadamasse
- Reoveekaevu hinna langetamine või tasuta kuupmeetrite lisamine Vanasadamas
- Luua tütarettevõtte puksiiriteenuste näol konkurentsi pakkumiseks
- Jaotada sadamasiseselt üksuste vahel paremini tööülesandeid
- Koolitada või täiendkoolitada töötajaid reageerimiseks ja klientide teavitamiseks eriolukordades
- Teenuste hindade langetamine või teenustele lisandväärtuse lisamine, mis muudaks teenused atraktiivsemaks firmadele
- Luua smart-port põhimõttel kasutada rohkem innovaatilisi lahendusi: automaatne sildumine, digitaliseerimine, digitaalsed infotablood, mis muudaks sadama automaatika näol konkurentsivõimelisemaks
- Kontrollida edaspidi kliendi rahuolu personaalsemalt ning keskenduda kliendi rahulolule kui arenguveestlusele
- Anda tagasiside klientidele, kuidas probleemidega tegeletud on ning kliendi infopäeval tutvustada sadama innovaatilisi lahendusi

VIIDATUD ALLIKAD

- Bagad, V. S. (2008) Total quality management. India: Technical Publications Pune.
- Eesti Standard. (2005) Kvaliteedijuhtimine. Kliendirahulolu. Juhised kaebuste käsitlemiseks organisatsioonides. EVS-ISO 10002:2005. Tallinn: Eesti Standardikeskus.
- Eesti Standard. (2007) Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara. EVS-EN ISO 9000:2007. Tallinn: Eesti Standardikeskus.
- Hoyle, D. (2007) Quality management essentials. Amsterdam, Boston, Heidelberg, London, Oxford, New York, Paris, San Diego, San Fransisco, Singapore, Sydney, Tokyo: Butterworth-Heinemann.
- Kaasik, Ellen. AS Tallinna Sadama kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimise osakonna juhataja. Autori intervjuu. Üleskirjutus. (06.05.2017).
- Kanji, G. K., Asher, M. (1996) 100 methods for total quality management. London, California, New Delhi: SAGE Publications Ltd.
- Kiisler, A. (2011) Logistika ja tarneahela juhtimine. Tallinn: TTÜ Kirjastus.
- Peratec Ltd. (1995) Total quality management: The key to bussiness improvement. 2nd ed. London, Glasgow, Weinheim, New York, Tokyo, Melbourne, Madras: Chapman&Hall.
- Sallis, E. (2002) Total quality management in education. 3d ed. London: Kogan page.
- Tallinna Sadam. AS Tallinna Sadam. [online] Tallinna Sadam. Saadaval: <http://www.ts.ee/tutvustus> [Külastatud 1.mai 2017]
- Tallinna Sadam. ASi Tallinna Sadam kvaliteedialased tegevuspõhimõtted. [online] Tallinna Sadam. Saadaval: <http://www.ts.ee/kvaliteet> [Külastatud 1.mai 2017]
- Tallinna Sadam. Kvaliteet&keskkond. [online] Tallinna Sadam. Saadaval: <http://www.ts.ee/kvaliteet-keskkond> [Külastatud 1.mai 2017]
- Tallinna Sadam. Muuga sadam. [online] Tallinna Sadam. Saadaval: <http://www.ts.ee/muuga-sadam> [Külastatud 1.mai 2017]
- Tallinna Sadam. Paldiski Lõunasadam. [online] Tallinna Sadam. Saadaval: <http://www.ts.ee/paldiski-lounasadam> [Külastatud 1.mai 2017]

Tallinna Sadam. Strateegilised eesmärgid. [online] Tallinna Sadam. Saadaval: <http://www.ts.ee/strateegilised-eesmargid> [Külastatud 19.mai 2017]

Tallinna Sadam. Vanasadam. [online] Tallinna Sadam. Saadaval: <http://www.ts.ee/vanasadam> [Külastatud 1.mai 2017]

Vaggelas, G. K. (2016) What is out there for ports?. 1st ed. [pdf] Intercontinental Jeddah Hotel- KSA. Available at: <http://www.porteconomics.eu/2016/02/26/quality-in-ports-what-is-out-there-for-ports/> [Accessed 26 Apr. 2017]

SUMMARY

ANALYSIS OF QUALITY OF SERVICES OFFERED IN PORT FOR LINE SHIPPING COMPANIES ACCORDING TO PORT OF TALLINN

Eliise Toomistu

Quality is something hard to measure, because it depends on an angle you look at it. Quality can mean meeting or exceeding customer's expectations or the perceptions and expectations of service. Meeting or exceeding customer's expectations can mean customer's satisfaction and not meeting dissatisfaction which can lead to the end of consumption of some product or service.

Quality in port services efficiency in port services, provision, environmental awareness, safety, security, port user's satisfaction, timeliness, port infrastructures. All of this matter because it is essential to all ports to be competitiveness. First of all ports are supposed to be offer a safe place to stay and the other services comes along.

This work is concentrated on line shipping companies in Port of Tallinn, because it is the focus of the very same company in three different harbours. Port of Tallinn is a public limited company which is owned by the citizens of Estonia which is the reason why author made a choice of writing about this company.

The aim of this work is to analyze the quality of services provided by Port of Tallinn for line shipping companies and offering solutions to port. In cooperation with the port a survey was made according to the interested topics. The survey was transmitted before interviewing chosen companies. The topics of the survey were berth and infrastructure, traffic

organisation, supplying with electricity, water supplies, household garbage, bilge and oil waste, sewage, border control and the customs, towing, bunkering, communication in port and port fees.

After interviewing the companies turned out the main problems in different topics. In the topic of berth, infrastructure and traffic organisation were main problems insufficient berth resource to restructure, inequality in the distribution of expenses, depreciation of terminal, not enough traffic lanes in port areas which causes traffic jams, narrow port gate, overmanned ladder, not enough cleaning from ice in winters and dealing different types of goods which ruins other companies' cars. The main problem with electricity is the overrated cost. Problems with sewage are not having the sewage well in one harbor and overrated cost of the service. The main problem with towing is the lack of towing services and not having port's own service, there have been problems with communication between captains. Communication in port is lacking and needs to be analyzed. Tasks between different sections are not distributed properly. Port fees are also overrated considering the price and quality comparing to the other ports. Other services' quality was good and did not need any specific attention.

Some solutions were provided

- Expanding the berth resource and building new multifunctional berths
- renovate terminal which could accommodate more passengers
- adding new traffic lanes
- building wider port gate
- organizing the boarding ladder and an automatic system of traffic signals, confirming the readiness of the port
- checking the ice conditions in port waters
- organizing different goods handling various times
- lowering the cost of electricity to accelerate the transition of electricity from shore
- establishing a sewage system in Paldiski South Harbor
- lowering the sewage well usage cost
- creating a new towing company
- distributing assignments between sections
- providing training or refresher training of personnel for emergency situations
- lowering the prices of services, or adding extra value to services,

LISAD

Lisa 1. Küsitlus reisilaevafirmadele Vanasadamas

Olen 4. kursuse tudeng TTÜ Eesti Mereakadeemias ning kogun materjali lõputöö tegemiseks teemal "Sadamas liinilaevafirmadele osutatavate teenuste kvaliteedianalüüs AS Tallinna Sadama näitel". Olen väga tänulik Teile leitud aja eest!

Kuidas hindate allolevate teemade teenuse kvaliteeti? Hindamiskriteeriumid: hea, keskmine, halb. Kui võimalik, siis põhjendage.

Palun lähtuda allolevatest rasvases kirjas olevatest teemadest, mille all on abiküsimused, mis aitavad küsimusele vastata.

Kaikoht ja infrastruktuur, laevaliikluse korraldus

Kas Teile vajalik kairessurss on olnud piisav? Kas Teie laevade teenindamiseks vajalik infrastruktuur (kai, terminal, reisijate trepp, kaldaramp) on sobilikud?

Kas liiklus sadama väravas on korraldatud Teid rahuldavalt?

Kas laeva sildumisel kai äärde on tekkinud probleeme, nimetage mõned?

Kas reisijate trepi paigaldamisel ja kaldarambiga on Teil esinenud probleeme, nimetage mõned?

Elektrienergiaga varustamine

Kas elektrienergia resurss on olemas?

Kas planeerite tulevikus sadama valmisoleku korral keskkonnasäästlikku laevadele kalda elektriühendust (müra ja õhusaaste vähendamise eesmärgiga sadamas seismise ajal)?

Joogiveega varustamine

Kas joogiveega varustamine on tagatud? Kas joogivee kvaliteet on rahuldav?

Sorteeritud olmeprügi vastuvõtmine

Kas prügi vastuvõtt on hästi organiseeritud? Kas saate alati kõik prügi ära anda liigiti ja soovitud kogustes? Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtmine

Kuidas on pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtt korraldatud? Kas saate alati kõik soovitud kogused ära anda? Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Reovee vastuvõtmine

Kuidas on reovee vastuvõtt korraldatud? Kas saate alati kõik soovitud kogused ära anda? Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Piirivalve- ja tolliteenused

Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga ?

Puksiiriteenused

Kas olete kasutanud puksiiriteenust? Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga?

Punkerdamine

Kas olete kasutanud punkerdamisteenust sadamas?

Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga?

Infovahetus

Kas Teile on teada, kelle poole sadamas pöörduda? Kuidas hindate Teie pöördumistele reageerimist sadama poolt? (kiirus, asjatundlikkus)

Kuidas reageerib sadam eriolukordadele?

Kas Teil on ettepanekuid sadamale laevadele osutatavate teenuste osas? Millised need oleks?

Aitäh vastamast!

Lisa 2. Küsitlus kaubalaevafirmadele Muuga ja Paldiski Lõunasadamas

Olen 4. kursuse tudeng TTÜ Eesti Mereakadeemias ning kogun materjali lõputöö tegemiseks teemal "Sadamas liinilaevafirmadele osutatavate teenuste kvaliteedianalüüs AS Tallinna Sadama näitel". Olen väga tänulik Teile leitud aja eest!

Kuidas hindate allolevate teemade teenuse kvaliteeti? Hindamiskriteeriumid: hea, keskmine, halb. Kui võimalik, siis põhjendage.

Palun lähtuda allolevatest rasvases kirjas olevatest teemadest, mille all on abiküsimused, mis aitavad küsimusele vastata.

Kaikoht ja infrastruktuur, laevaliikluse korraldus

Kas Teile vajalik kairessurss on olnud piisav? Kas Teie laevade teenindamiseks vajalik infrastruktuur (kai, terminal, reisijate trepp, kaldaramp) on sobilikud?

Kas liiklus sadama väravas on korraldatud Teid rahuldavalt?

Kas laeva sildumisel kai äärde on tekkinud probleeme, nimetage mõned?

Kas reisijate trepi paigaldamisel ja kaldarambiga on Teil esinenud probleeme, nimetage mõned?

Elektrienergiaga varustamine

Kas elektrienergia resurss on olemas?

Kas planeerite tulevikus sadama valmisoleku korral keskkonnasäästlikku laevadele kalda elektriühendust (müra ja õhusaaste vähendamise eesmärgiga sadamas seismise ajal)?

Joogiveega varustamine

Kas joogiveega varustamine on tagatud? Kas joogivee kvaliteet on rahuldav?

Sorteeritud olmeprügi vastuvõtmine

Kas prügi vastuvõtt on hästi organiseeritud? Kas saate alati kõik prügi ära anda liigiti ja soovitud kogustes? Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtmine

Kuidas on pilsivee ja õlijäätmete vastuvõtt korraldatud? Kas saate alati kõik soovitud kogused ära anda? Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Reovee vastuvõtmine

Kuidas on reovee vastuvõtt korraldatud? Kas saate alati kõik soovitud kogused ära anda? Kas lähtutakse mõnest keskkonnapoliitikast?

Piirivalve- ja tolliteenused

Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga ?

Puksiiriteenused

Kas olete kasutanud puksiiriteenust? Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga?

Punkerdamine

Kas olete kasutanud punkerdamisteenust sadamas?

Kuidas olete rahul teenuse kvaliteediga?

Infovahetus

Kas Teile on teada, kelle poole sadamas pöörduda? Kuidas hindate Teie pöördumistele reageerimist sadama poolt? (kiirus, asjatundlikkus)

Kuidas reageerib sadam eriolukordadele?

Sadama tasud

Kuidas hindate laeva külastuse eest võetavate sadamatasude (tonnaažitasu, jäätmetasu, sildumistasu) taset võrreldes teiste külastatavate sadamatega? Palun põhjendage.

Kuidas hindate laeva külastuse eest võetavate riiklike tasude (veeteetasu, lootsitasu) taset võrreldes teiste külastatavate sadamatega? Palun põhjendage.

Kuidas hindate hinna ja kvaliteedi suhet Tallinna sadamas võrreldes teiste külastatavate sadamatega? Palun põhjendage.

Kas Teil on ettepanekuid sadamale laevadele osutatavate teenuste osas? Millised need oleks?

Aitäh vastamast!