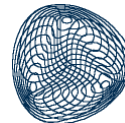




# **SÕIDUKIJUHTIDE RAHULOLU MAANTEEMETI AVALIKE TEENUSTEGA**

**10/2016**



## **UURINGU TEEMAD**

(sulgudes küsimus(t)e number/numbrid ankeedist)

### **I RAHULOLU MAANTEEMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA**

- Teadlikkus Maanteeameti tegevusvaldkondadest (2)**
- Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele (1, 3, 6, 9, 11)**

### **II MAANTEEDE HOOLDUS, EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA**

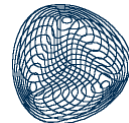
- Maanteede suvine talvine hooldus - rahulolu ja puudujäägid (4, 5)**
- Maanteede talvine hooldus - rahulolu ja puudujäägid (7, 8)**
- Maanteede ehitus, remont – rahulolu (10)**
- Maanteede ajutine liikluskorraldus – rahulolu (12)**
- Info sõiduolude kohta – rahulolu ja teabekanalid (13, 14)**

### **III KLIENDITEENINDUS**

- Liiklusregister (15-18)**
- Teenindusbüroo (19-20)**
- E-teenindus – teadlikkus ja kasutamine (21-24)**
- Tehnoülevaatus – kasutamine ja rahulolu (25-27)**

### **IV LIIKLUSOHUTUS**

- Riigimaanteede turvalisus ja peamised probleemid (28, 29)**
- Kampaaniad – märgatavus ja mõju (30, 31)**
- Liiklusharjumused – jalgratta ja ühistranspordi kasutamine, viimase kasutamise puudused (34, 32-33)**



## UURINGU METOODIKA

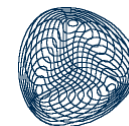
- **Üldkogum:** üle 18-aastane Eesti elanikkond, kellel on juhiload – 606 337 inimest (Maanteeameti juhilubade register, 18.08.2015 seisuga)
- **Sihtgrupp:** üle 18-aastane Eesti juhilubade omanikud, kes on viimase 12 kuu jooksul juhtinud mõnda mootorsõidukit (kujuneb juhuslikult vastavalt valimi jagunemisele), eeldatavasti ca 90-95%.
- **Meetod:** eelprogrammeeritud telefoni-intervjuud eesti ja vene keeles (CATI) Turu-uuringute AS küsitluskeskuses
- **Planeeritud ja tegelik valim:** 1250 ja 1266 juhiloa omanikku
- **Valimi koostamine:** kasutatakse üldkogumi proportsionaalset mudelit soo, vanusgruppide ja maakondade lõikes vastavalt Maanteeameti 18.08.2015 statistikale. Maakondade puhul rakendati üldkogumist erinevaid kvoote, et tagada igas maakonnas 45 vastajaga sihtgrupi valim, arvestades, et viimasel 12 kuu jooksul on mõnda mootorsõidukit juhtinud ca 90-95% (Turu-uuringute AS 04/2016 Omnibussi andmetele tuginedes).

Hiljem kaaluti tulemused üldkogumile vastavaks soo, vanusgruppide ja maakonna järgi; iga maakonna sees vastavaks soo ja vanusegruppide järgi.

Lisaks järgiti valimi koostamisel juhilubade omanike elukoha tüübi (linnaelise 64% / maalise 34%) ja rahvuse (eestlane 73% / muu 27%) proportsioone üldkogumis (Turu-uuringute AS 04/2016 Omnibussi andmetele tuginedes).
- **Valimiviga:** 1250 vastaja puhul  $\pm 2,77\%$ , väiksemat gruppide vaatlemisel võib viga olla suurem
- **Küsitlusperiood:** 17.10. - 18.11.2016
- **Küsitluse pikkus:** 25 minutit koos taustaandmetega

## UURINGU METOODIKA

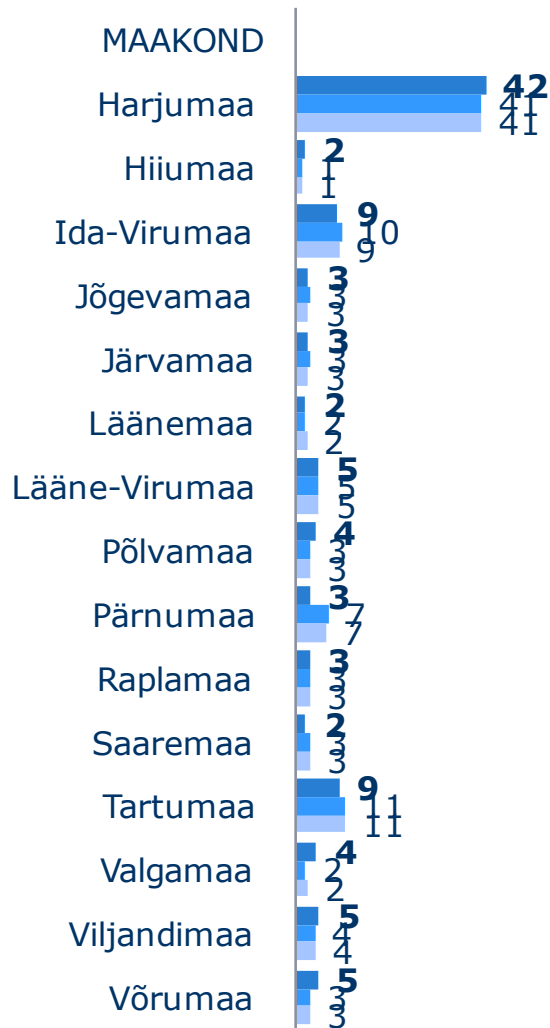
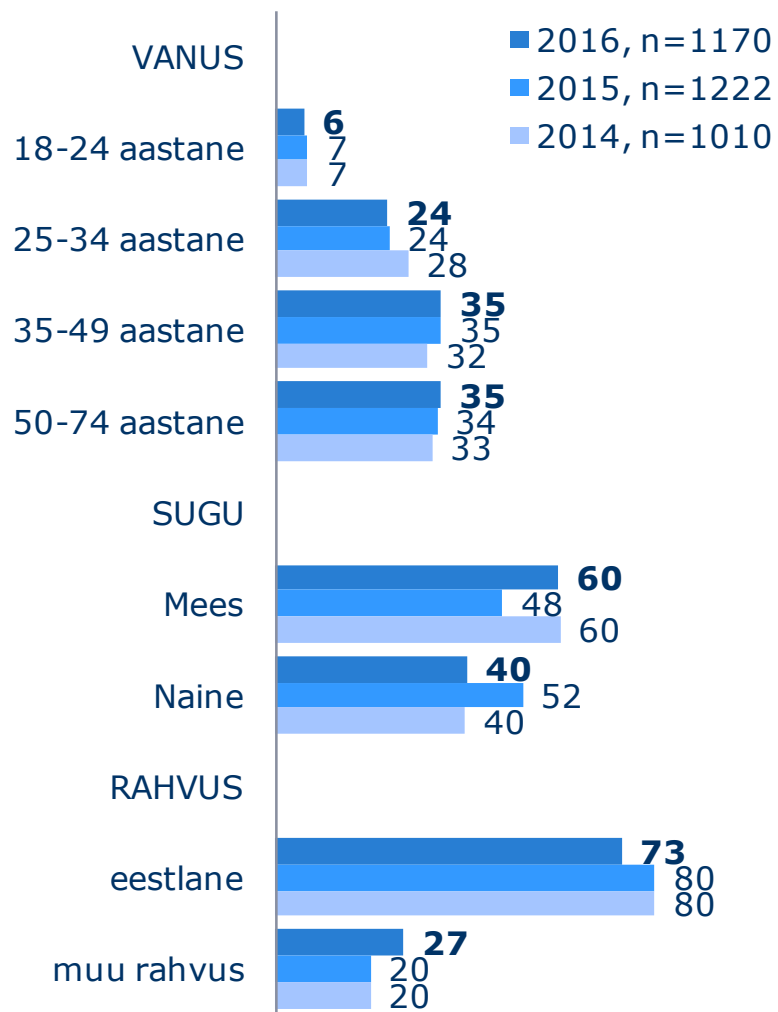
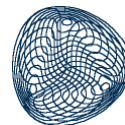
### Valimi jagunemine vastavalt üldkogumile ja kasutatavatele kvootidele

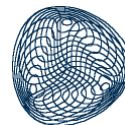


	Üldkogum	Üldkogum, %	Eeldatav valim,	Valimi kvoodid,	Kaalumata valim	Kaalutud valim	Kaalumata sihtgrupp	Kaalutud sihtgrupp
<b>KOKKU</b>	<b>606 337</b>	<b>100</b>	<b>1250</b>	<b>1260</b>	<b>1266</b>	<b>1266</b>	<b>1170</b>	<b>1185</b>
Mees	351 143	58	724		738	732	709	706
Naine	255 194	42	526		528	534	461	479
18-24 aastane	38 441	6	79		48	81	45	74
25-34 aastane	139 274	23	287		238	289	231	281
35-49 aastane	205 874	34	424		388	429	376	415
50-74 aastane	222748	46	460		592	467	518	414
Tallinn	176 417	29	368	270	272	373	272	373
Harjumaa	74 021	12	154	140	139	161	107	123
Hiiumaa	5 743	1	12	50	50	22	46	21
Ida-Virumaa	55 274	9	115	95	95	117	86	109
Jõgevamaa	15 486	3	32	50	51	34	48	32
Järvamaa	15 857	3	33	50	50	33	47	32
Läänemaa	12 505	2	26	55	55	25	47	23
Lääne-Virumaa	28 623	5	60	55	55	56	54	55
Pärnumaa	40 321	7	84	70	70	36	67	34
Põlvamaa	15 263	3	32	50	53	52	47	48
Raplamaa	17 607	3	37	55	55	37	51	34
Saaremaa	18 397	3	38	55	56	26	51	24
Tartumaa	67 243	11	140	105	105	116	98	110
Valgamaa	14 601	2	30	50	50	56	46	52
Viljandimaa	24 087	4	50	55	55	62	51	59
Võrumaa	17 660	3	37	55	56	60	52	56
teadmata	7 232	1						

# UURINGU METOODIKA

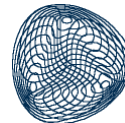
## Sihtgrupi jagunemine, ajaline võrdlus, %





**I**

# **RAHULOLU MAANTEEAMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA**



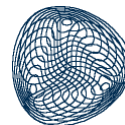
## I RAHULOLU MAANTEEAMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

### Teadlikkus Maanteeameti tegevusvaldkondadest

- Üldjuhul ollakse Maanteeameti tegevusvaldkondadest üsna teadlikud (Slaid 8), eriti mis puudutab maanteede sõiduinfo edastamist (91%), nende ehitust, remonti ja hooldust (89%), kuid ka liikluskasvatust ja liiklusohutuskampaaniate korraldamist (83%).
- Veidi vähem teadlikud ollakse, et Maanteeameti tegevusvaldkonnaks on ka liiklusregistritoimingud (71%).
- Ligi neljandik pidas Maanteeameti tegevusvaldkondade hulka kuuluvaks ka linnatänavate ehitust, remonti ja hooldust; sagedamini 18-24-aastased, mitte-eestlased ja tallinlased.
- Võrreldes eelnevate aastatega pole tulemused oluliselt muutunud; ainsana on võrreldes kahe aasta taguse ajaga saadud teadlikumaks, et ka liiklusregistritoimingud on Maanteeameti pädevuses (+9%).

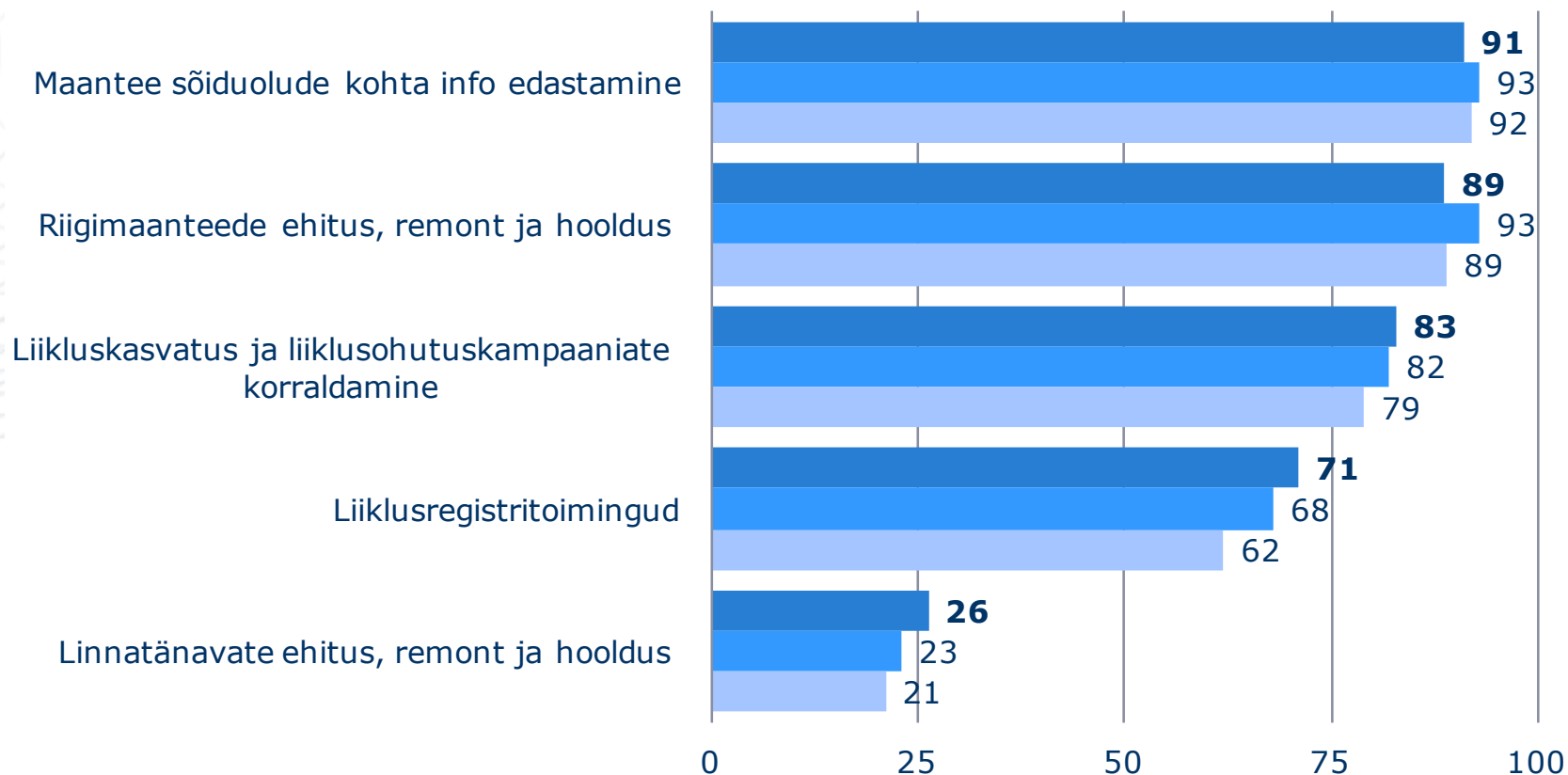
# I RAHULOLU MAANTEEAMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

## Teadlikkus Maanteeameti tegevusvaldkondadest (2)

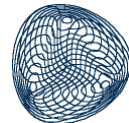


### Seostavad vastavaid tegevusvaldkondi Maanteeametiga, ajaline võrdlus, %

■ 2016, n=1170 ■ 2015, n=1222 ■ 2014, n=1010







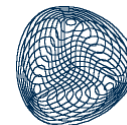
## I RAHULOLU MAANTEEAMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

### Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele

- Järgnevalt vaatleme hinnanguid Maanteeameti toimetulekule tervikuna ja selle erinevatele tegevusvaldkondadele. Hinnanguid anti 10-skaalal, kus 1 "üldse mitte rahul" ... 10 "väga rahul". Tulemuste paremaks jälgimiseks on teatud vastuste grupid koondatud (Slaid 10) ja välja toodud ka keskmised hinnangud ajalises võrdluses (Slaid 11).
- Valdavalt ollakse Maanteeameti üldise toimetuleku kui ka erinevate maantee tegevusvaldkondadega rahulolevad – pea pooled on andnud hinnangu 7-8. Lisaks jäävad väga rahulolevate osakaalud vahemikku 12-22%.
- Üllatav on asjaolu, et Maanteeameti üldhinnang on tervikuna madalam (keskmine hinnang 6,75) kui erinevate maanteedega seotud tegevusvaldkondade hinnangud – suvine hooldus (7,28), ehitus ja remont (7,23) ning ajutine liikluskorraldus (7,13); erandiks siinkohal vaid maantee talvine hooldus (6,48).
- Võrreldes 2015. aastaga ei ole tulemused oluliselt muutunud, vaid veidi on langenud hinnangud maantee suvisele kui ka talvisele hooldusele (-0,2 punkti).
- Võrreldes 2014. aastaga on enim muutunud üldhinnang (-0,7 punkti), kuid see võib tuleneda ka sellest, et siis paluti hinnang anda küsitluse lõpus, nüüd aga kohe alguses. Veel eristub, et 2014. aastal hinnati maantee suvist hooldust madalamalt kui nende ehitust ja remonti.
- Taustatunnuste lõikes eristus vaid, et Maanteeameti toimetulekut tervikuna kui ka maantee talvist hooldust hindavad keskmisest kõrgemalt 18-24-aastased, alla 6-aastase staažiga juhid; maantee ehituse ja remondi ning ajutise liikluskorralduse osas on keskmisest kriitilisemad aga mitte-eeslased.

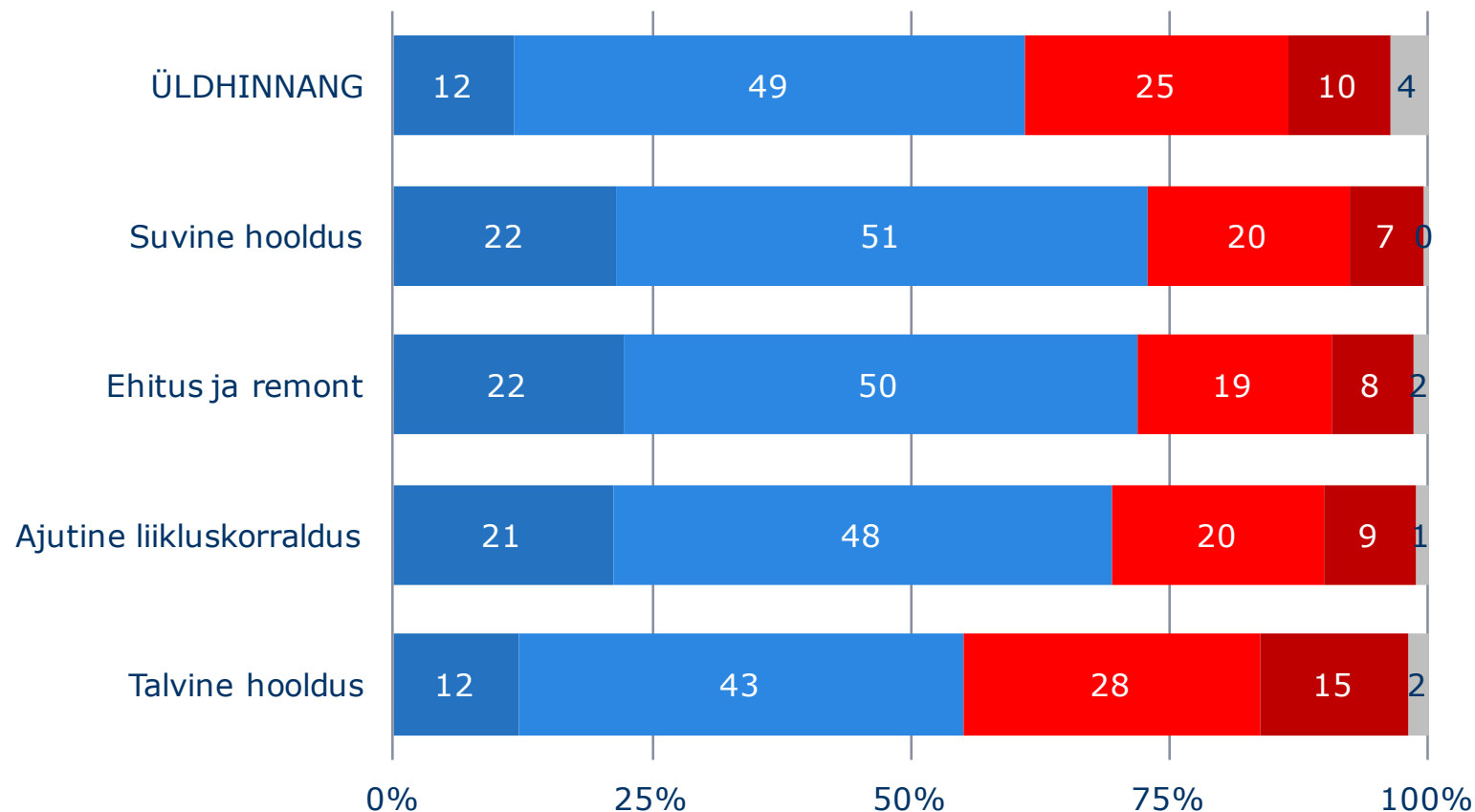
# I RAHULOLU MAANTEEAMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

## Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele (1, 3, 6, 9, 11)



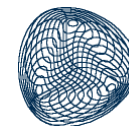
Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele,  
n=1170, %

■ väga rahulolev (9-10) ■ rahulolev (7-8) ■ neutraalne (5-6) ■ rahulolematu (1-4) ■ EOÖ



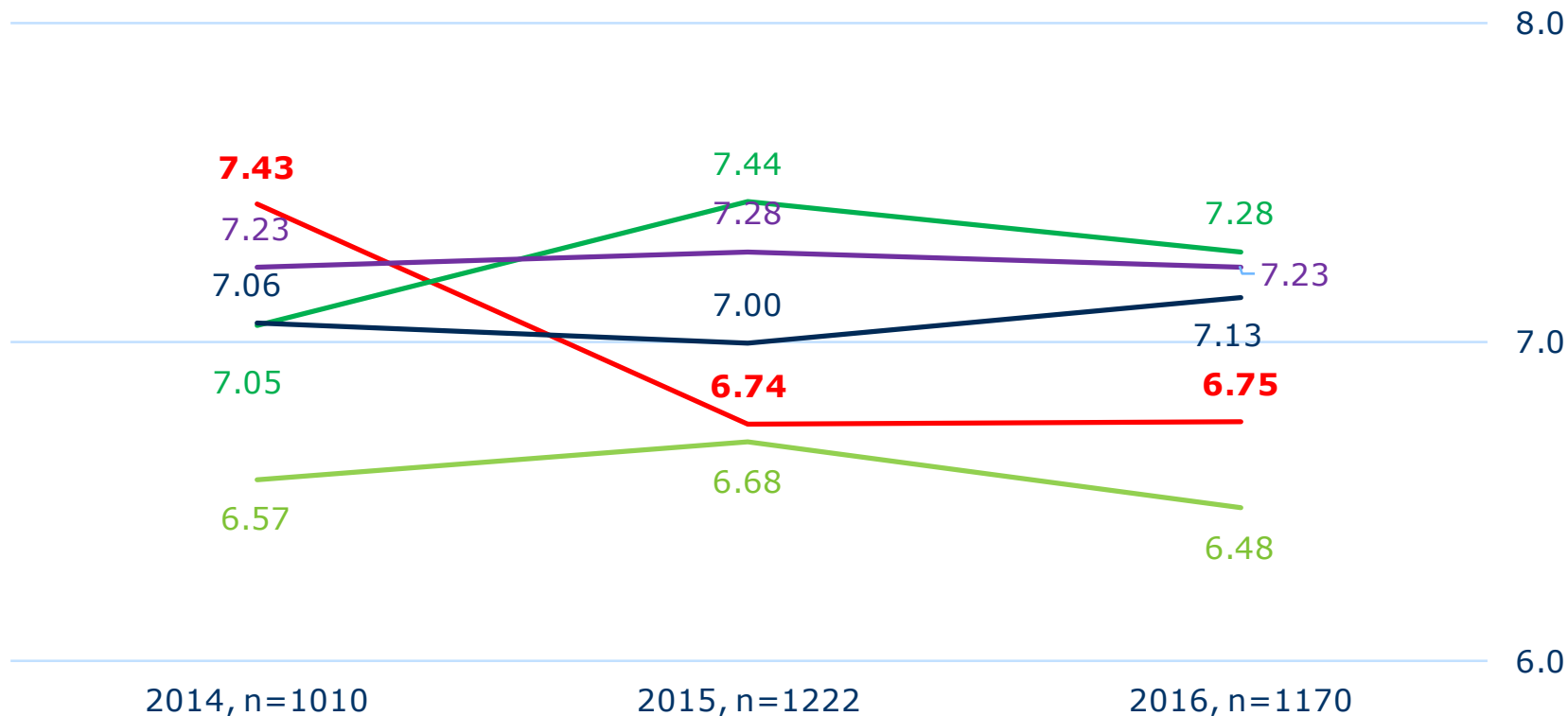
# I RAHULOLU MAANTEEAMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

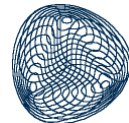
## Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele (1, 3, 6, 9, 11)



Keskiste hinnangute ajaline võrdlus,  
10-skaalal, kus 1 "üldse mitte rahul" ja 10 "väga rahul"

— ÜLDHINNANG  
— Ehitus ja remont  
— Talvine hooldus  
— Suvine hooldus  
— Ajutine liikluskorraldus





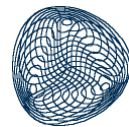
# I RAHULOLU MAANTEEMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

## Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele – maakondade kaupa

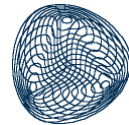
- Võrreldes vaadeldavaid keskmisi hinnanguid maakondade kaupa (Slaid 13) eristuvad selgelt:
  - eeskujulikumad maakonnad, kus kõik hinnangud on keskmisest kõrgemad – Hiiumaa, Ida-Virumaa, Saaremaa, Pärnumaa ja Võrumaa
  - probleemsemad maakonnad, kus kõik hinnangud on keskmisest madalamad – Tartumaa, Viljandimaa, Põlvamaa, Järvamaa ja Jõgevamaa.
- Selgelt eristub Läänemaa, mille puhul maanteede suvist kui ka talvist hooldust, samuti nende ehitust, remonti ja ajutist liikluskorraldust hinnatakse keskmisest kõrgemalt, kuid Maanteeameti üldist toimetulekut keskmisel tasemel.
- Ülejäänud maakonnad on üldjuhul keskmisel tasemel, kuid võivad mõne hinnangu poolest keskmisest oluliselt eristuda. Nii eristub, et:
  - Valgamaa puhul hinnatakse keskmisest oluliselt kõrgemalt ajutist liikluskorraldust, madalamalt aga suvist maanteede hooldust;
  - Lääne-Virumaal keskmisest oluliselt kõrgemalt talvist maanteede hooldust;
  - Raplamaal keskmisest oluliselt kõrgemalt ajutist liikluskorraldus.

# I RAHULOLU MAANTEEMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele – maakondade kaupa, keskmine hinnang 10-skaalal, kus 1 "üldse mitte rahul" ... 10 "väga rahul"



	Vastajate arv	ÜLD-HINNANG	Suvine hooldus	Talvine hooldus	Ehitus ja remont	Ajutine liiklus-korraldus
<b>KESKMINE</b>	<b>1170</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>	<b>6,5</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>
Hiiumaa	46	7,3	7,9	6,6	7,3	7,8
Ida-Virumaa	86	7,2	7,5	6,6	8,0	7,7
Saaremaa	51	7,2	7,9	7,0	7,3	7,7
Pärnumaa	67	7,1	7,6	6,8	7,6	7,4
Võrumaa	52	7,0	7,4	6,8	7,4	7,6
Valgamaa	46	7,0	6,9	6,4	6,9	7,7
Lääne-Virumaa	54	7,0	7,6	7,0	7,3	7,2
Raplamaa	51	6,9	7,5	6,2	7,0	7,5
Läänemaa	47	6,9	7,7	6,8	7,5	7,4
Harjumaa	379	6,6	7,2	6,6	7,3	6,9
Tartumaa	98	6,6	7,3	6,3	7,0	7,0
Viljandimaa	51	6,5	7,1	5,8	7,2	7,0
Põlvamaa	47	6,4	6,7	6,0	7,0	7,3
Järvamaa	47	6,2	7,0	6,0	6,4	6,8
Jõgevamaa	48	6,1	6,8	5,3	6,3	6,6

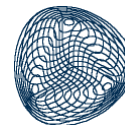


## I RAHULOLU MAANTEEMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

### Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele – maakondade kaupa

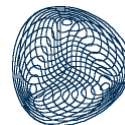
- Võrreldes eelmise aastaga (Slaid 15) on tulemused kõigis vaadeldavates hinnangutes paranenud Lääne-Virumaal, seejuures on oluliselt paranenud hinnangud talvisele hooldusele, ajutisele liikluskorraldusele ja suvisele hooldusele.
- Veel on oluliselt paranenud hinnangud:
  - Võrumaal ja Valgamaal ajutisele liikluskorraldusele,
  - Hiiumaal talvisele hooldusele,
  - Viljandimaal ehitusele ja remondile.
- Võrreldes eelmise aastaga on tulemused kõigis vaadeldavates hinnangutes halvenenud aga Jõgevamaal, seejuures on oluliselt halvenenud hinnangud talvisele hooldusele, ehitusele, remondile ja ajutisele liikluskorraldusele.
- Põlvamaal on hinnangud aastaga langenud eelkõige maanteede suvisele kui ka talvisele hooldusele mõjutades ühtlasi Maanteeameti toimetuleku üldhinnangu olulist langust.
- Veel on oluliselt halvenenud hinnangud:
  - Valgamaal suvisele hooldusele,
  - Tartumaal talvisele hooldusele,
  - Järvamaal ehitusele ja remondile.

# I RAHULOLU MAANTEEMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA



## Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele - maakondade kaupa keskmiste hinnangute muutus võrreldes 2015. aastaga

	ÜLD-HINNANG	Suvine hooldus	Talvine hooldus	Ehitus ja remont	Ajutine liiklus-korraldus
<b>ÜLDHINNANG</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,2</b>	<b>-0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>
Ida-Virumaa	<b>0,7</b>	-0,2	0,1	0,2	-0,2
Pärnumaa	<b>0,6</b>	-0,1	0,0	0,3	0,2
Lääne-Virumaa	<b>0,2</b>	0,5	<b>1,0</b>	0,1	<b>0,9</b>
Saaremaa	<b>0,2</b>	-0,2	0,4	0,1	0,4
Raplamaa	<b>0,1</b>	0,0	-0,2	-0,2	0,1
Võrumaa	<b>0,1</b>	0,2	0,0	-0,1	<b>0,5</b>
Hiiumaa	<b>0,1</b>	0,1	<b>1,3</b>	0,2	0,1
Viljandimaa	<b>0,0</b>	-0,1	0,0	0,6	-0,3
Jõgevamaa	<b>0,0</b>	-0,3	<b>-0,8</b>	<b>-0,6</b>	<b>-0,7</b>
Harjumaa	<b>-0,1</b>	-0,2	-0,3	-0,1	0,1
Valgamaa	<b>-0,2</b>	<b>-0,6</b>	-0,1	0,0	<b>0,5</b>
Tartumaa	<b>-0,2</b>	0,0	<b>-0,8</b>	-0,2	0,1
Läänemaa	<b>-0,3</b>	-0,4	0,1	0,0	-0,3
Järvamaa	<b>-0,4</b>	-0,3	0,0	<b>-0,7</b>	0,4
Põlvamaa	<b>-0,6</b>	-0,6	-0,6	0,4	0,2



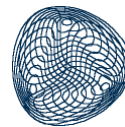
## **II**

# **MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT; INFO SÕIDUOLUDE KOHTA**



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede suvine hooldus - rahulolu ja puudujäägid



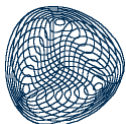
#### SUVINE HOOLDUS - RAHULOLU

- Suvise teedehoolduse osas ollakse valdavalt rahulolevad (Slaid 18) – 91% vastajaist nõustus, et teepeenraid ja haljasalasad niidetakse piisavalt sageli ning vähemalt  $\frac{3}{4}$ , et maanteedel olev praht, lahtine killustik jm, samuti talvekahjustused likvideeritakse piisavalt kiiresti. Aastaga pole väidetega nõustujate osakaalud muutunud.
- Sellega, et kruusteid hooldatakse operatiivselt nõustus 36% vastajaist. Samas ei osanud sellele küsimusel vastata enam kui kolmandik vastajaist, mis viitab sellele, et inimestel puudub kruusateedega kokkupuude. Vastata mitte osanute osakaal on aastaga 8% tõusnud, sellest tuleneb ka väitega nõustujate osakaalu vähenemine.
- Kõikide väidetega nõustujaid on enam Tartumaa ja Jõgevamaa, vähem aga Pärnumaa, Järvamaa ja Võrumaa sõidukijuhtide seas (Slaid 19). Lisaks ollakse Ida-Virumaal keskmisest rahulolevamad teepeenarde ja haljasalada niitmise, Viljandimaal talvekahjustuste likvideerimisega; rahulolematud aga Lääne-Virumaal, Saaremaal ja Hiiumaal kruusteede hooldusega.

#### SUVINE HOOLDUS - PUUDUJÄÄGID

- Kolmandik vastajaist arvas, et suvises maanteede hoolduses ei ole puudujääke (Slaid 20). Vastavalt arvajate osakaal on aasta-aastalt märgatavalt tõusnud (kummalgi aastal kahekordistunud), seega vähenenud muude probleemide osakaalud.
- Puudujääke ei ole sagedamini Läänemaa, Saaremaa ja Ida-Virumaa maanteedel, keskmisest enam esineb neid tervikuna aga Järvamaa ja Tartumaa teedel (Slaid 21).
- Pea neljandik peab suvise teedehoolduse peamiseks puudujäägiks aga seda, et talvekahjustuste likvideerimisele kulub kevadel liiga kaua aega, kuid ka seda, et kruusateid ei hõõveldata piisavalt regulaarselt. Esimene on sagedasemaks probleemiks Harjumaa maanteedel, teine aga Valgamaa, Põlvamaa ja Võrumaa maanteedel.
- Maanteedel oleva prahi eemaldamist peab peamiseks suvise hoolduse puudujäägiks kümnendik, teepeenarde ja haljasalade harva niitmist aga vaid 3% sõidukijuhtidest.

# I RAHULOLU MAANTEEMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

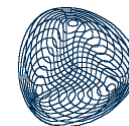


## Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele – Suvise maanteede hooldusega rahulolijate (hinnagud 7-10) osakaalude muutused ajas maakondade kaupa

	SUVINE HOOLDUS				
	2016	2015	2014	muutus 2016 vs 2015	muutus 2016 vs 2014
<b>KÕIK</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>69</b>	<b>-5</b>	<b>4</b>
Hiiumaa	88	77	76	11	12
Läänemaa	81	88	64	-7	17
Saaremaa	81	84	76	-3	5
Raplamaa	81	81	87	0	-6
Lääne-Virumaa	79	67	78	12	1
Pärnumaa	77	79	76	-2	1
Võrumaa	76	75	69	1	7
Tartumaa	73	75	71	-2	2
Harjumaa	72	79	70	-7	2
Ida-Virumaa	71	82	66	-11	5
Valgamaa	70	65	51	5	19
Põlvamaa	68	73	62	-5	6
Jõgevamaa	66	74	56	-8	10
Viljandimaa	66	71	59	-5	7
Järvamaa	64	72	61	-8	3

# I RAHULOLU MAANTEEMETI TEGEVUSVALDKONDADEGA

## Hinnangud Maanteeameti tegevusvaldkondadele – Talvise maanteede hooldusega rahulolijate (hinnagud 7-10) osakaalude muutused ajas maakondade kaupa



	TALVINE HOOLDUS				
	2016	2015	2014	muutus 2016 vs 2015	muutus 2016 vs 2014
<b>KÕIK</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>51</b>	<b>-3</b>	<b>4</b>
Lääne-Virumaa	67	47	51	20	16
Läänemaa	64	58	49	6	15
Saaremaa	62	61	53	1	9
Võrumaa	60	62	47	-2	13
Harjumaa	60	65	55	-5	5
Hiiumaa	59	39	36	20	23
Pärnumaa	59	68	56	-9	3
Ida-Virumaa	57	58	61	-1	-4
Valgamaa	55	52	53	3	2
Tartumaa	49	63	56	-14	-7
Raplamaa	48	62	44	-14	4
Põlvamaa	45	56	56	-11	-11
Järvamaa	37	37	41	0	-4
Viljandimaa	36	43	61	-7	-25
Jõgevamaa	26	42	40	-16	-14

## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede suvine hooldus - rahulolu (4)

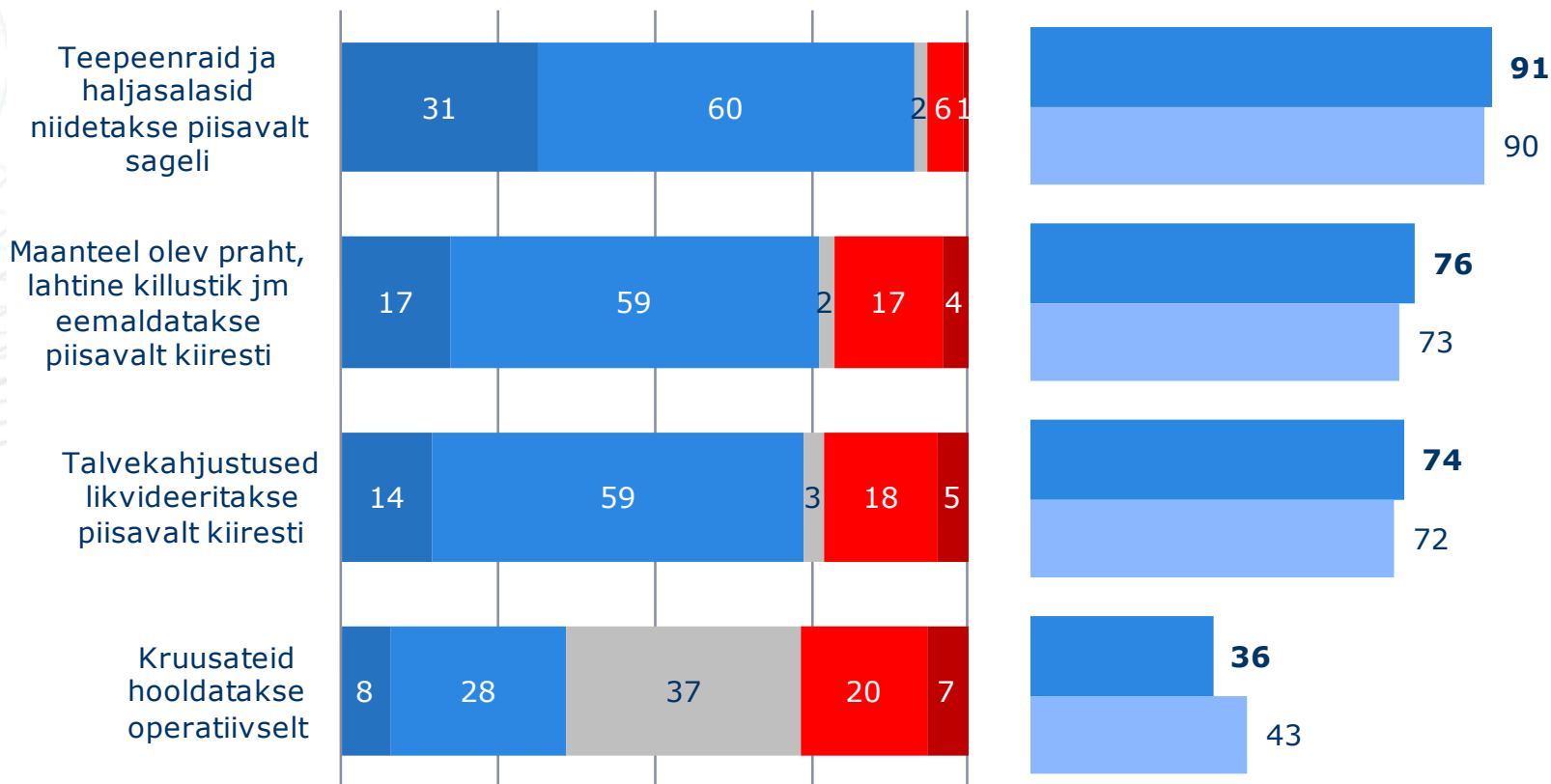


#### Suvised hoolduse kohta käivate väidetega nõustumine, %

#### Ajaline võrdlus, %

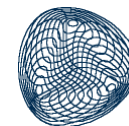
■ Täielikult nõus    ■ Pigem nõus    ■ Ei oska öelda  
■ Pigem ei nõustu    ■ Üldse ei nõustu

■ 2016 nõus, n=1170  
■ 2015 nõus, n=1222



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede suvine hooldus - rahulolu maakondade kaupa, %(4)



	Teepeenraid ja haljasalaid niidetakse piisavalt sageli	Maanteel olev praht, lahtine killustik jm eemaldatakse piisavalt kiiresti	Talvekahjustused likvideeritakse piisavalt kiiresti	Kruusateid hooldatakse operatiivselt
<b>KÕIK</b>	<b>91</b>	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>36</b>
Tartumaa	91	95	87	55
Ida-Virumaa	98	72	84	46
Jõgevamaa	97	80	80	43
Lääne-Virumaa	96	88	84	29
Põlvamaa	91	72	81	49
Viljandimaa	90	76	88	36
Saaremaa	95	78	83	26
Raplamaa	92	70	69	47
Harjumaa	91	76	74	36
Valgamaa	91	71	67	43
Hiiumaa	93	77	72	28
Läänemaa	83	72	69	42
Pärnumaa	82	70	72	34
Järvamaa	85	67	66	36
Võrumaa	80	68	59	39

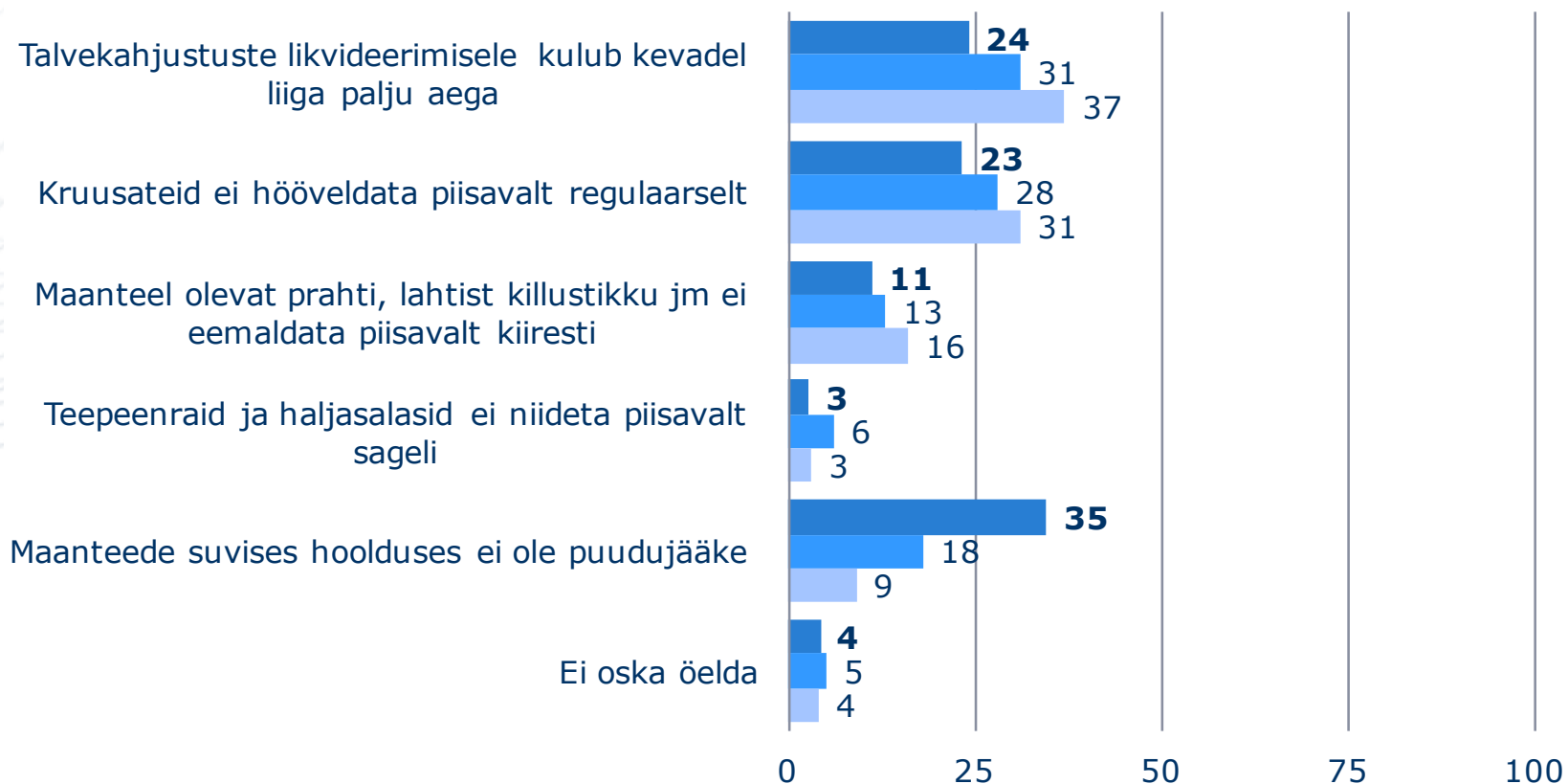
## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede suvine hooldus - puudujäägid (5)



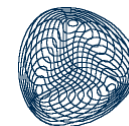
#### Peamised puudujäägid suvises teedehoolduses, ajaline võrdlus, %

■ 2016, n=1170 ■ 2015, n=1222 ■ 2014, n=1010



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede suvine hooldus - puudujäägid maakondade kaupa, % (5)

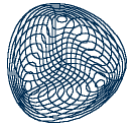


	Talve- kahjustuste likvideeri- misele kulub kevadepalju aega	Kruusateid ei hööveldata piisavalt regulaarselt	Maanteel olevat prahti, lahtist killustikku jm ei eemaldata piisavalt kiiresti	Teepeenraid ja haljas-alasid ei niideta piisavalt sageli	Maanteede suvises hoolduses ei ole puudujääke	Ei oska öelda
<b>KÕIK</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>4</b>
Läänemaa	<b>12</b>	19	8	4	<b>52</b>	5
Saaremaa	<b>11</b>	26	<b>4</b>	5	<b>51</b>	4
Ida-Virumaa	24	<b>11</b>	15	4	<b>46</b>	<b>1</b>
Pärnumaa	22	26	6	<b>1</b>	39	6
Raplamaa	15	28	10	4	39	4
Lääne-Virumaa	23	21	12	5	37	3
Valgamaa	<b>10</b>	<b>40</b>	11	<b>2</b>	36	<b>2</b>
Harjumaa	<b>29</b>	<b>16</b>	12	<b>2</b>	35	5
Hiiumaa	<b>11</b>	35	17	<b>2</b>	32	<b>2</b>
Põlvamaa	<b>9</b>	<b>43</b>	6	7	31	4
Võrumaa	<b>10</b>	<b>46</b>	9	<b>2</b>	30	4
Viljandimaa	24	34	8	<b>0</b>	30	5
Jõgevamaa	29	28	6	<b>1</b>	27	9
Järvamaa	27	32	9	8	<b>22</b>	3
Tartumaa	32	28	13	3	<b>21</b>	3



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede talvine hooldus - rahulolu ja puudujäägid



#### TALVINE HOOLDUS - RAHULOLU

- Talvise teedehoolduse osas ollakse valdavalt rahulolevad (Slaid 23) – 90% vastajaist nõustus, et töötavad hooldemasinad võimaldavad kaasliiklejatel ohutult liigelda ning vähemalt ¾, et informatsiooni teeolude kohta on piisavalt. Ka muude talvist hooldust puudutavate väidete osas oli nendega nõustujaid (56-69%) oluliselt enam kui mitte-nõustujaid.
- Aastaga pole väidetega nõustujate osakaalud oluliselt muutunud, ainsana on rahulolu tõusnud selles osas, et teehooldel arvestatakse enam ka jalakäijate huve (+6%).
- Kõikide talvist hooldust puudutavate väidetega nõustuvad sagedamini ehk on rahulolevamad Läänemaa, Hiiumaa ja Saaremaa; vähem aga Viljandimaa, Põlvamaa ja Jõgevamaa sõidukijuhid (Salid 24).

#### TALVINE HOOLDUS - PUUDUJÄÄGID

- 23% vastajaist arvas, et talvises maanteede hoolduses ei ole puudujääke (Slaid 25). Vastavalt arvajate osakaal on aasta-aastalt märgatavalt tõusnud (kummalgi aastal peaaegu kahekordistunud), seega vähenenud tervikuna muude probleemide osakaalud.
- Peamiste talvise hoolde puudujääkidena kerkivad esile, et lumetõrje kui ka libedusetõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti (vastavalt 27% ja 20%), muid puudujääke esitatakse peamise probleemina vähem kui kümnendiku poolt.
- Aastaga on tõusnud nende sõidukijuhtide osakaal, kelle jaoks tundub talvise hoolduse peamiseks probleemiks aeglane lumetõrje (+7%), vähenenud aga nende osakaal, kelle jaoks on selleks aeglane libedusetõrje (-6%). Muus osas olulisi muutusi ei ole.
- Maakondade kaupa tulemustes olulisi erinevusi ei ilmnenud. Küll on Slaidil 26 näha, kui paljud vastava maantee kasutajad hindavad talvise hoolduse probleemituks – keskmisest enam on neid Võrumaa, Lääne-Virumaa ja Hiiumaa sõidukijuhtide seas; vähem aga Pärnumaal.



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede talvine hooldus - rahulolu (7)

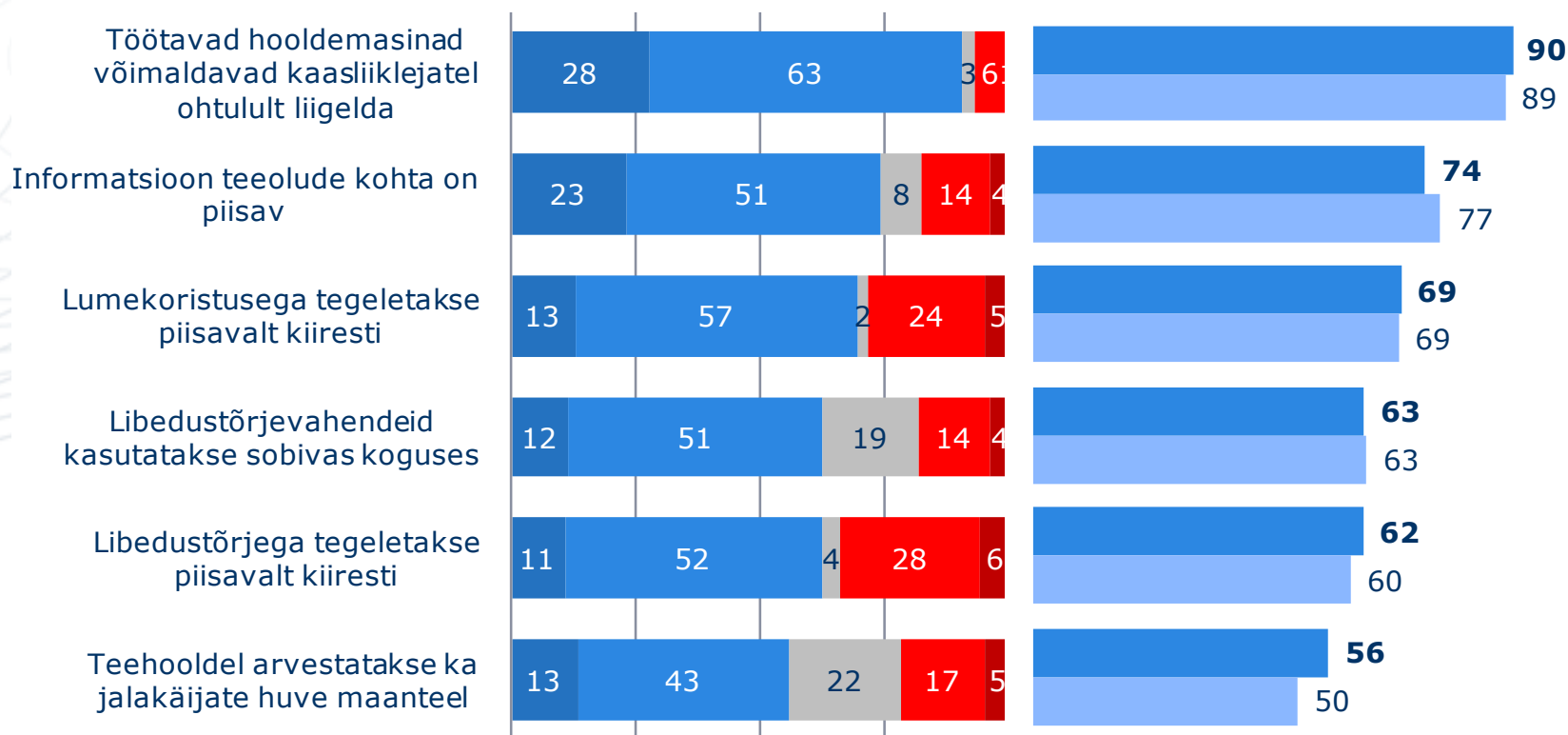


#### Talvise teehoolduse kohta käivate väidetega nõustumine, %

- Täielikult nõus
- Ei oska öelda
- Üldse ei nõustu
- Pigem nõus
- Pigem ei nõustu

#### Ajaline võrdlus, %

- 2016 nõus, n=1170
- 2015 nõus, n=1222



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

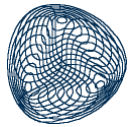
### Maanteede talvine hooldus - rahulolu maakondade kaupa (7)



	Hoolde- masinad võimaldavad kaas- liiklejatel ohtulult liigelda	Infor- matsioon teelude kohta on piisav	Lume- koristusega tegeletakse piisavalt kiiresti	Libedustõrje vahendeid kasutatakse sobivas koguses	Libedus- tõrjega tegeletakse piisavalt kiiresti	Teehoodel arves- tatakse ka jalakäijate huve maanteel
<b>KÕIK</b>	<b>90</b>	<b>74</b>	<b>69</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>56</b>
Läänemaa	94	89	80	64	73	67
Hiiumaa	100	76	70	64	61	84
Saaremaa	92	76	79	69	70	65
Pärnumaa	98	75	68	67	63	60
Valgamaa	89	82	72	69	67	51
Lääne-Virumaa	95	84	74	65	64	49
Ida-Virumaa	93	68	63	68	59	67
Raplamaa	97	76	65	54	61	64
Tartumaa	94	80	65	60	60	57
Võrumaa	93	73	79	60	63	57
Harjumaa	87	73	71	64	65	54
Järvamaa	98	79	63	55	49	50
Viljandimaa	86	63	64	56	57	54
Põlvamaa	88	68	72	54	59	46
Jõgevamaa	92	67	60	57	46	37

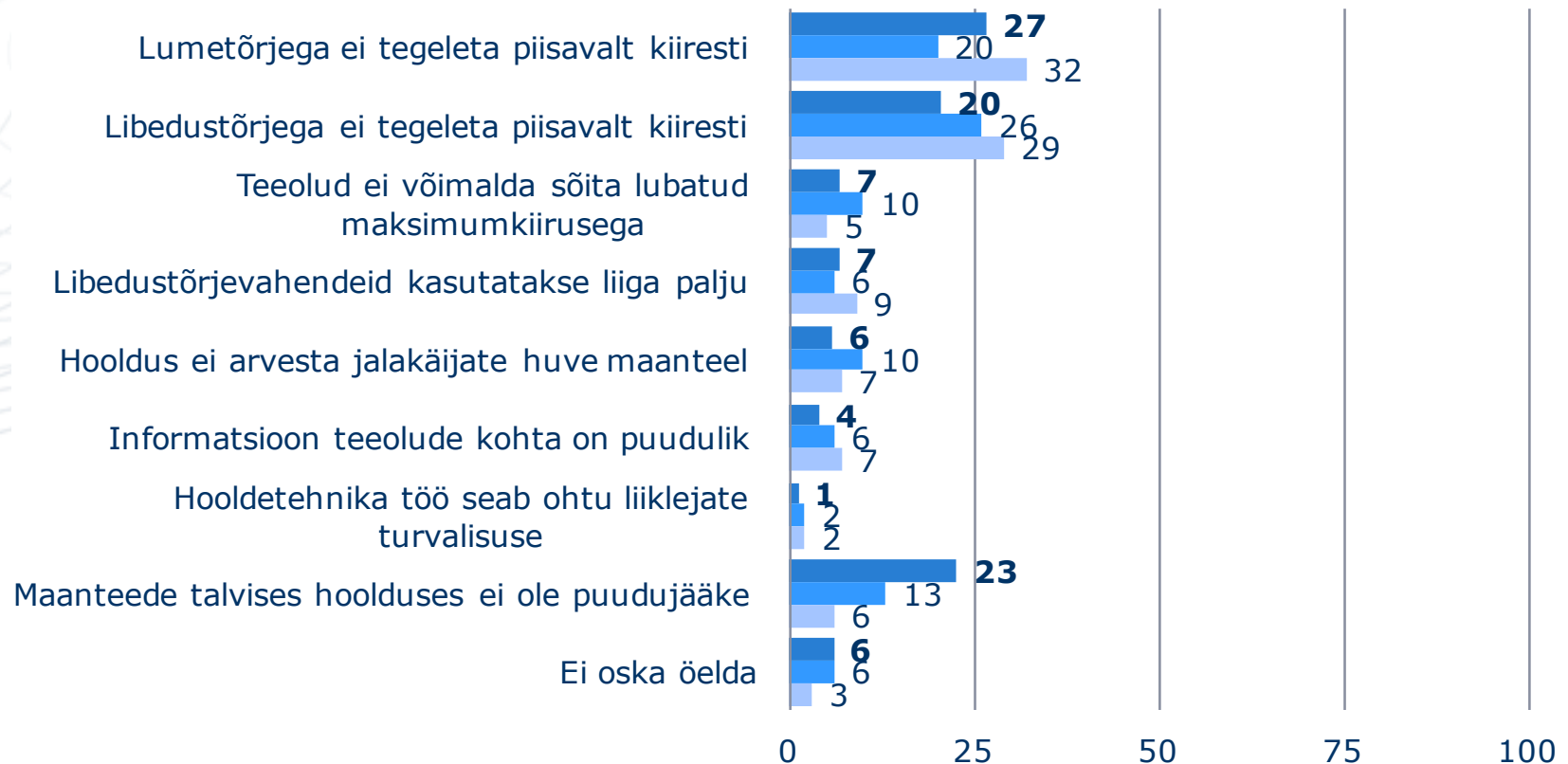
## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede talvine hooldus - puudujäägid (8)



#### Peamised puudujäägid talvises teedehoolduses, ajaline võrdlus, %

■ 2016, n=1170 ■ 2015, n=1222 ■ 2014, n=1010

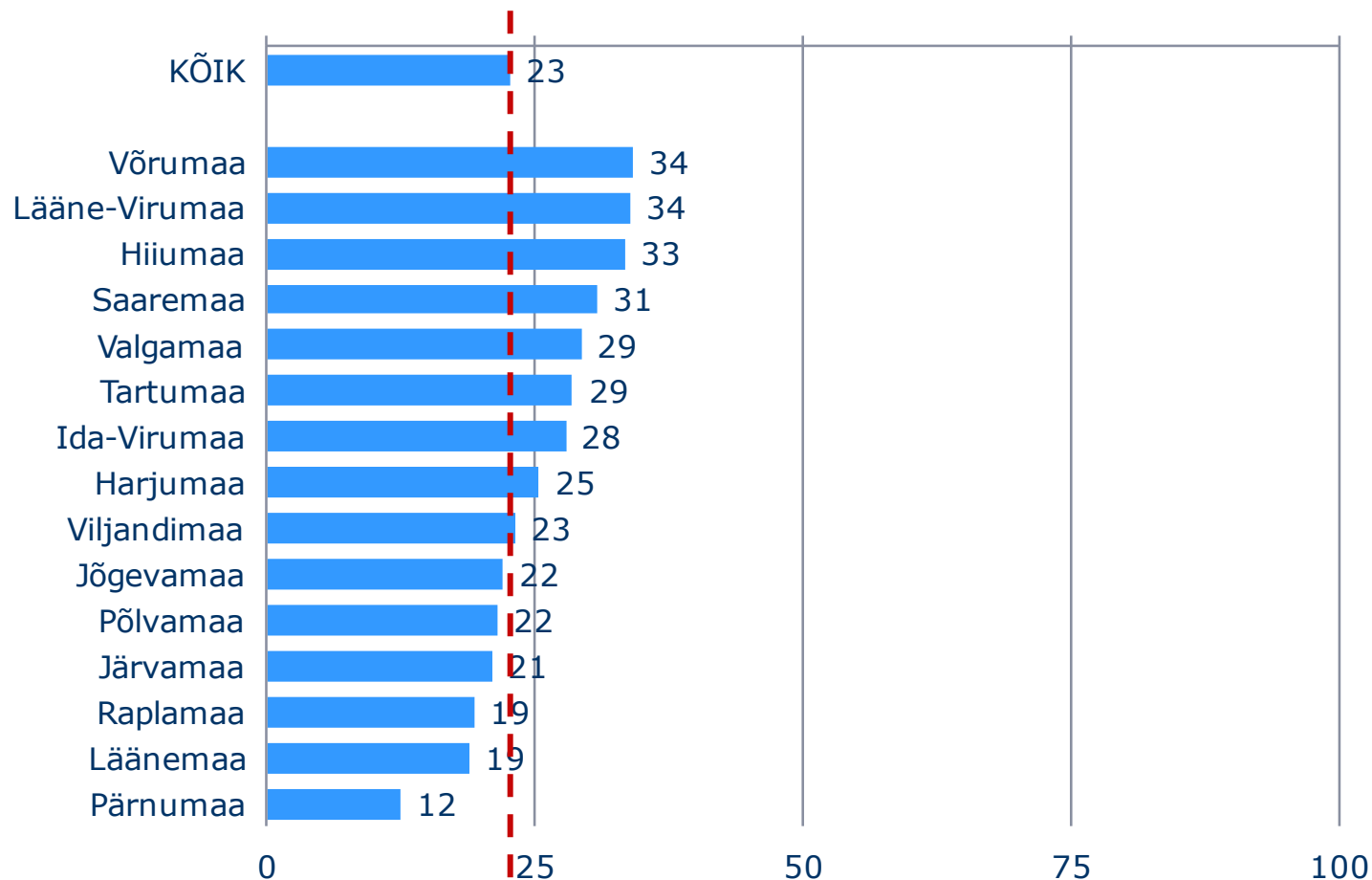


## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede talvine hooldus - puudujäägid maakondade kaupa (8)

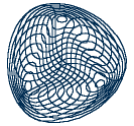


Maanteede talvises hoolduses ei ole puudujääke - maakondade kaupa,  
n=1170, %



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

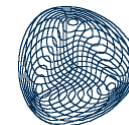
### Maanteede ehitus, remont – rahulolu



- Maanteede ehitust ja remonti puudutavate väidete osas nõustutakse (Slaid 28), et maanteede ja nende ümbruse väljanägemisele (93%) kui ka liiklusohutusele maanteede projektides (82%) on piisavalt tähelepanu pööratud, samuti peetakse liikluskorraldust mugavaks ja liiklejasõbralikuks (80%).
- Ehitatud maanteede vastupidavuse osas rahulolu nii ilmne ei ole – pea pooled nõustuvad vastava väitega, kuid vastukaaluks 40% sellega ei nõustu.
- Samas lausa 41% vastajaist on arvamusel, et maanteede ehituses puudujääke ei ole.
- Võrreldes eelmise aastaga on vähenenud rahulolu sellele, et maanteede projektid pööravad piisavalt tähelepanu liiklusohutusele (-9%), tõusnud aga rahulolu maanteede vastupidavuse osas (+8%).
- Maakondade kaupa tulemusi vaadeldes selgub (Slaid 29), et maanteede ehitust peavad probleemituks sagedamini Ida-Virumaa, Läänemaa ja Pärnumaa, Saaremaa, Võrumaa ja Põlvamaa sõidukijuhid, kuigi Läänemaal ja Pärnumaal tajutakse keskmisest probleemsemana maanteede projektide ohutusnõuete tagamist ja Saaremaal maanteede ümbruse väljanägemisele piisava tähelepanu osutamist.
- Maanteede ehituse ja remondi osas on kõige kriitilisemalt häälestatud aga Raplamaa, Jõgevamaa ja Järvamaa (neljandik või vähem) sõidukijuhid, kuigi maanteede ümbruste väljanägemist hinnatakse neis maakondades keskmisest kõrgemalt.

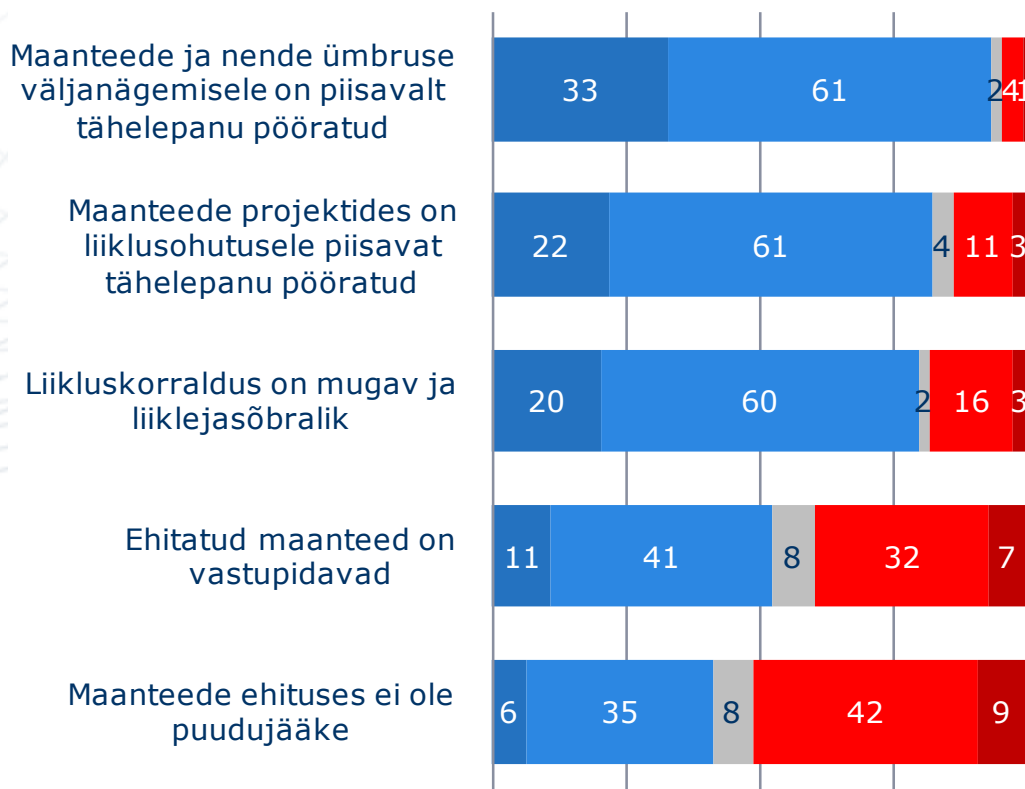
## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede ehitus ja remont – rahulolu (10)



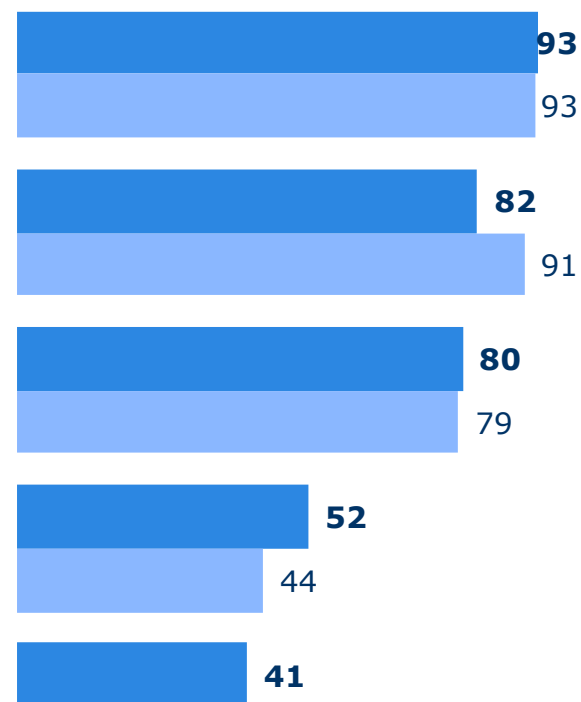
#### Maanteede ehituse ja remondi kohta käivate väidetega nõustumine, %

■ Täielikult nõus    ■ Pigem nõus    ■ Ei oska öelda  
■ Pigem ei nõustu    ■ Üldse ei nõustu



#### Ajaline võrdlus, %

■ 2016 nõus, n=1170  
■ 2015 nõus, n=1222



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

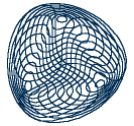
### Maanteede ehitus ja remont – rahulolu maakondade kaupa (10)



	Maanteede ja nende ümbruse väljanägemisele on piisavalt tähelepanu pööratud	Maanteede projektides on liiklusohutusele piisavalt tähelepanu pööratud	Liikluskorraldus on mugav ja liiklejasõbralik	Ehitatud maanteed on vastupidavad	Maanteede ehituses ei ole puudujääke
<b>KÕIK</b>	<b>93</b>	<b>82</b>	<b>80</b>	<b>52</b>	<b>41</b>
Ida-Virumaa	90	86	88	76	62
Läänemaa	93	75	89	61	55
Pärnumaa	94	76	77	65	50
Saaremaa	84	88	75	65	49
Põlvamaa	94	83	91	52	46
Võrumaa	100	89	87	60	46
Harjumaa	93	82	76	53	40
Lääne-Virumaa	87	84	82	42	40
Viljandimaa	97	85	72	46	38
Valgamaa	92	81	81	45	38
Tartumaa	96	83	86	39	38
Hiiumaa	91	87	94	42	35
Raplamaa	95	77	83	35	26
Jõgevamaa	95	76	64	32	22
Järvamaa	98	77	64	41	18

## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede ajutine liikluskorraldus – rahulolu

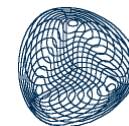


- Maanteede ajutise liikluskorraldusega ollakse valdavalt rahulolevad – kõigi esitatud väidetega nõustujaid on 75-89% (Slaid 31).
- Võrreldes eelmise kui ka üle-eelmise aastaga tulemustes olulisi muutusi ei ilmne.
- Maakondade kaupa tulemusi vaadeldes selgub (Slaid 32), et maanteede ajutise liikluskorralduse osas on tervikuna keskmisest rahulolevamad Saaremaa, Valgamaa, Hiiumaa, Ida-Virumaa ja Võrumaa sõidukijuhid; rahulolematumad aga Jõgevamaa, Tartumaa, eriti aga Harjumaa sõidukijuhid.
- Kuna Harjumaa sõidukijuhte on kõige enam, siis on nende kriitilisem meelestatus ajutise liikluskorralduse osas mõjutanud ka üldtulemuse madalamat taset (võrreldes eeldatava maakondade aritmeetilise keskmisega).
- Keskmisest väga olulisel määral erinevat tulemust maakondade kaupa mõne väite osas ei ilmnenud.



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede ajutine liikluskorraldus – rahulolu (12)

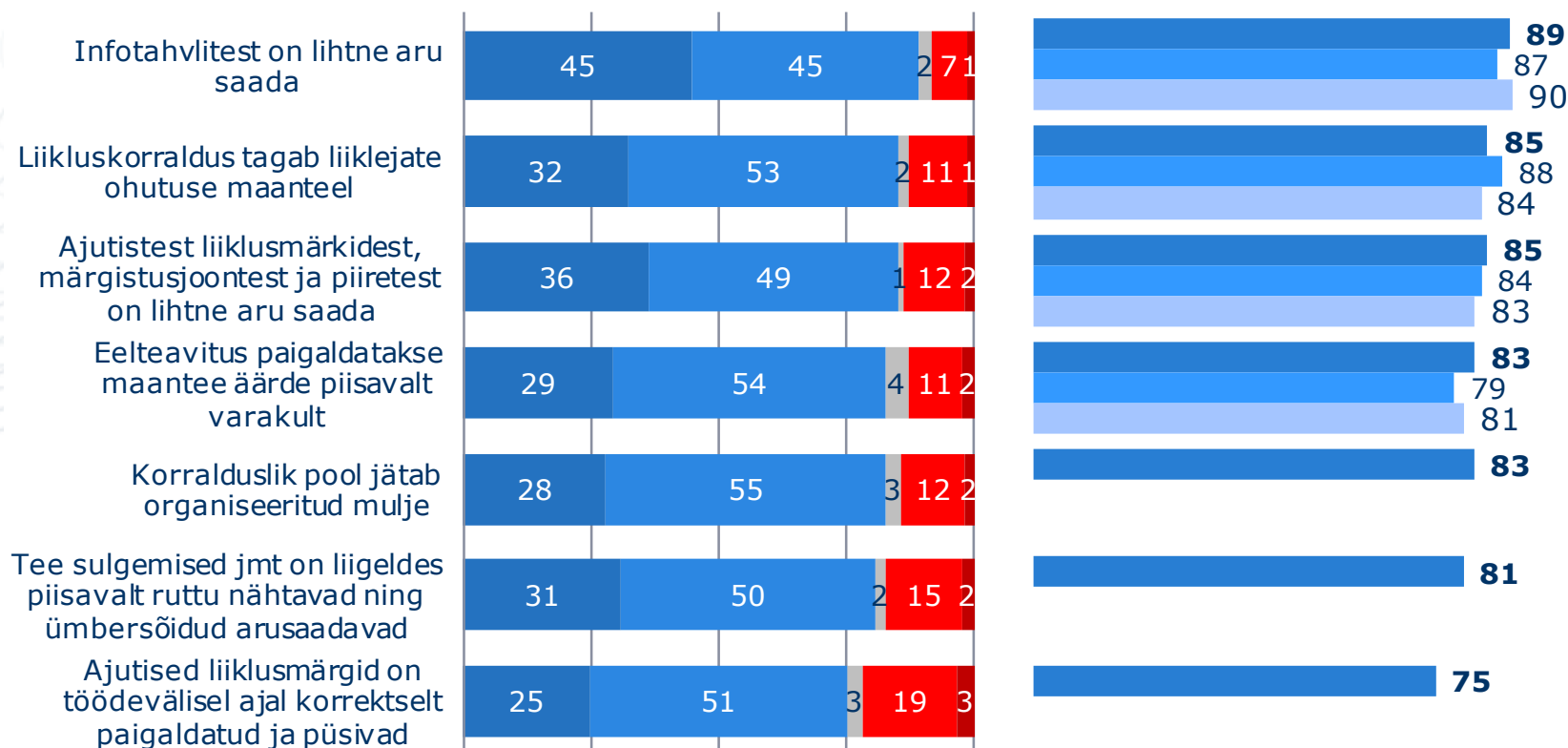


#### Teeremondiaegse ajutise liikluskorralduse kohta käivate väidetega nõustumine, %

■ Täielikult nõus    ■ Pigem nõus    ■ Ei oska öelda  
■ Pigem ei nõustu    ■ Üldse ei nõustu

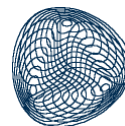
#### Ajaline võrdlus, %

■ 2016 nõus, n=1170  
■ 2015 nõus, n=1222  
■ 2014 nõus, n=1010



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Maanteede ajutine liikluskorraldus – rahulolu maakondade kaupa (12)



	Info- tahvlitest on lihtne aru saada	Liiklus- korraldus tagab liiklejate ohutuse maanteel	Ajutistest liiklus- märkidest, märgistus- joontest ja piiretest on lihtne aru saada	Eelteavitus paigal- datakse maantee äärde piisavalt varakult	Korral- duslik pool jätab organi- seeritud mulje	Tee sulgemised jmt on piisavalt ruttu nähtavad, ümber- sõidud aru- saadavad	Ajutised liiklus- märgid on tööde- välisel ajal korrektset paigaldatud ja püsivad
<b>KÕIK</b>	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>75</b>
Saaremaa	92	93	94	90	91	94	85
Valgamaa	95	93	94	80	94	91	85
Hiiumaa	96	91	95	91	86	90	82
Ida-Virumaa	92	88	88	87	91	91	79
Võrumaa	88	90	91	82	85	82	86
Lääne-Virumaa	97	86	91	90	73	84	82
Raplamaa	98	90	89	90	81	82	68
Läänemaa	87	87	79	87	85	85	84
Pärnumaa	92	86	87	85	82	85	74
Põlvamaa	85	85	91	85	76	90	77
Järvamaa	94	84	80	88	88	73	78
Viljandimaa	93	89	90	81	86	74	72
Jõgevamaa	88	88	85	90	76	81	76
Tartumaa	93	87	85	84	76	78	72
Harjumaa	85	82	81	79	82	76	72

## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Info sõiduolude kohta – rahulolu ja teabekanalid



#### RAHULOLU SÕIDUOLUDE INFO EDASTUSEGA

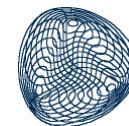
- Rahulolu sõiduolude kohta saadava info osas on valdavalt kõrge (Slaid 34): sõiduolude kohta esitatav info on arusaadav (nõustujaid 89%), seda on piisavalt (76%), see on hõlpsalt leitav (74%) ja operatiivselt esitatud (69%).
- Võrreldes eelmiste aastatega olulisi muutusi ei ole, v.a see, et võrreldes 2014. aastaga nõustutakse nüüdseks enam, et maanteede sõiduolude kohta info leidmine on hõlbus (+12%) ja et seda edastatakse operatiivselt (+5%).

#### TEABEKANALID SÕIDUOLUDE KOHTA

- Peamisteks sõiduolude kohta info saamise allikateks (Slaid 35) on tavapärased meediakanalid (TV, raadio, interneti uudisteportaalid – 88%) ja liikluskorraldusvahendid (87%), viimaste tähtsus on aastaga sõiduolude jälgimisel kasvanud (+22%). Kuid aastaga on märkimisväärselt tõusnud ka enne sõitu interneti ilma- ja/või navigatsiooniportaalide (+21%), kui ka sõidu vältel erinevete nutirakenduste (+15%) või navigatsiooniseadmete kasutamine (+13%).
- Enne sõidu alustamist ilma- ja/või navigatsiooniportaale ja sõidu vältel nutitelefonide navigatsiooniportaale kasutavad sõiduolude tuvastamiseks keskmisest sagedamini kuni 34-aastased, esimest ka naised (74%).
- Liikluskorraldusvahendid on kõige sagedasemaks teabekanaliks aga üle 50-aastastele (91%).
- Kõiki vaatlusaluseid teabekanalid kasutavad keskmisest enam ka mitte-eestlased ja alla 6-aastase staažiga sõidukijuhid.

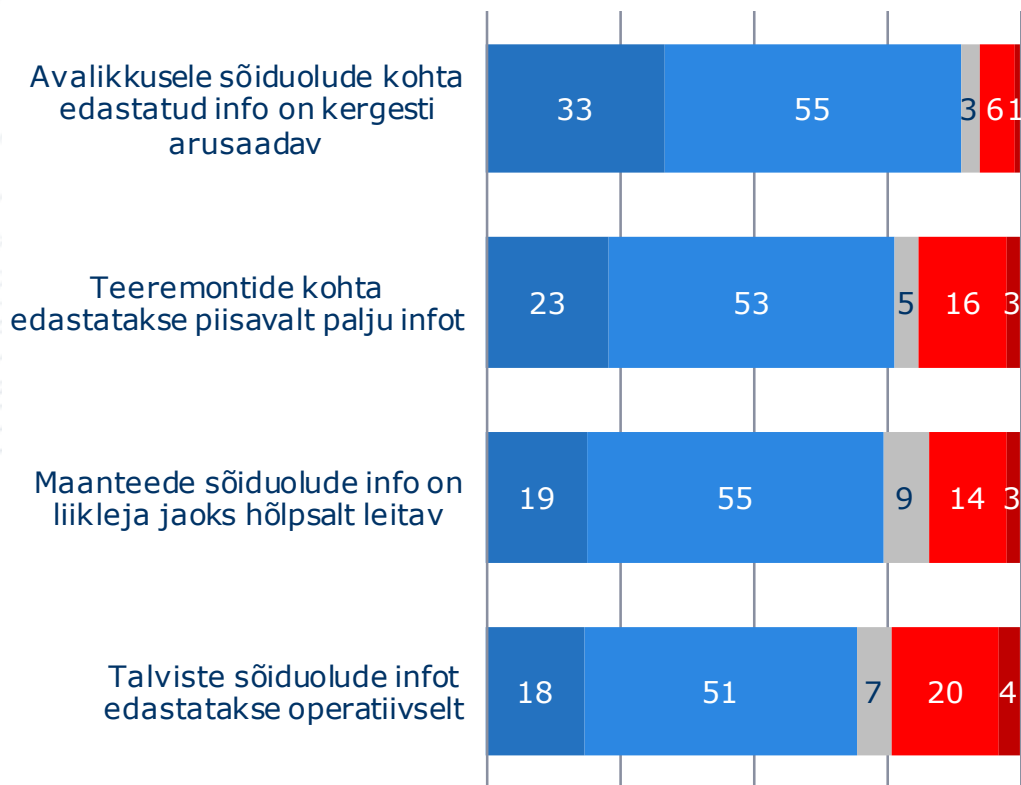
## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

### Info sõiduolude kohta – rahulolu (13)



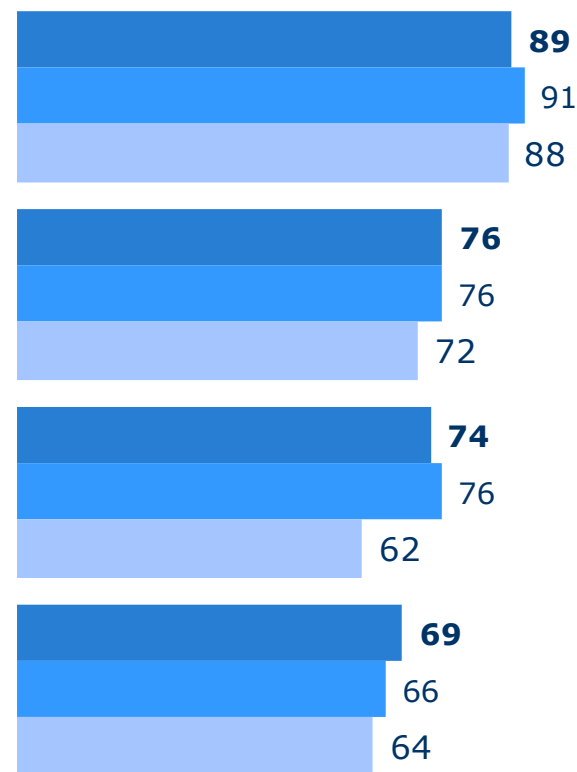
#### Sõiduolusid puudutava informatsiooni kohta käivate väidetega nõustumine, %

■ Täielikult nõus    ■ Pigem nõus    ■ Ei oska öelda  
■ Pigem ei nõustu    ■ Üldse ei nõustu



#### Ajaline võrdlus, %

■ 2016 nõus, n=1170  
■ 2015 nõus, n=1222  
■ 2014 nõus, n=1010



## II MAANTEEDE HOOLDUS; EHITUS, REMONT JA INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

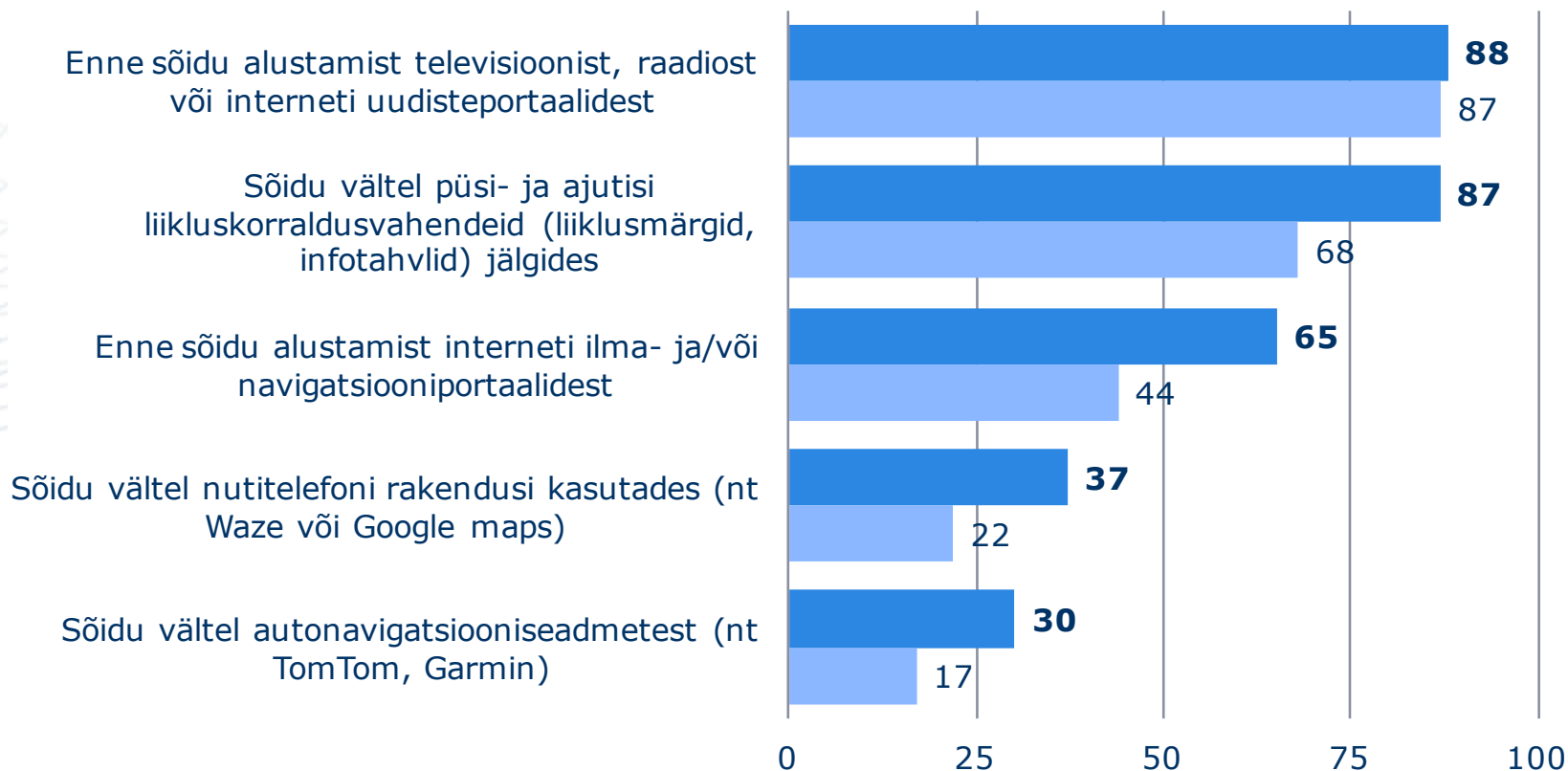
### Info sõiduolude kohta – teabekanalid (14)

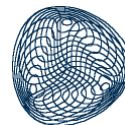


Teabekanalid sõiduolude kohta,  
ajaline võrdlus, %

■ 2016, n=1170

■ 2015, n=1222





**III**

# **KLIENDITEENINDUS**

### III KLIENDITEENINDUS

#### Liiklusregister

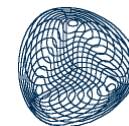


- Liiklusregistri teenuste kohta on viimase 12 kuu jooksul saanud informatsiooni 31% sõidukijuhtidest, see näitaja on väiksem kui eelnevatel aastatel (Slaid 38).
- Liiklusregistri teenuste kohta on infot saanud sagedamini Lõuna regiooni (39%), Läänemaa (45%), maapiirkondade (35%) sõidukijuhid ja eestlased (34%); vähem seevastu Ida regiooni (24%), Ida-Virumaa (21%) sõidukijuhid ja mitte-eestlased (23%).
- Peamisteks teabekanaliteks, kust saadakse infot liiklusregistri teenusete kohta (Slaid 39), on Maanteeameti koduleht (71%), meedia (69%) ja sõbrad, tuttavad (62%). Muid teabekanaaleid nimetati vähem kui poolte vastajate poolt.
- Kõikide teabekanalite osatähtsus on viimase aastaga suurenenud, eelkõige on suurenenud meedia ja sõprade, tuttavate (kumbki +30%), kuid ka otseteavituste (+19%) panus teadlikkuse tekkimisel.
- Maanteeameti kodulehelt (95%), sõpradelt, tuttavatelt (80%) ja autokoolist (56%) on keskmisest sagedamini infot liiklusregistri tegevuste kohta saanud kuni 25-aastased sõidukijuhid ning meediast (79%) üle 50-aastased sõidukijuhid. Muude taustaandmete lõikes tulemusetes olulisi erinevusi ei ilmnenud.
- Liiklusregistri teenuste kohta on viimase 12 kuu jooksul otsinud informatsiooni 41% sõidukijuhtidest (Slaid 40), s.o 95% tõenäosusega **214 360 kuni 246 370 inimest**; sagedamini kuni 25-aastased (62%) ja 35-49-aastased (46%).
- Liiklusregistrist otsiti infot peamiselt juhtimisõigusega seotud teenuste kohta (30%) – juhilubade tegemine, sõidueksami sooritamine, autokool, juhilubade vahetamine ja juhandaja luba. Neljandik liiklusregistriga kokku puutunuist otsis infot aga sõiduki ümberregistreerimise, kasutaja muutmise kohta, 15% ka sõiduki arvele ja 4% arvelt maha võtmise, ajutise kustutamise kohta. 11% teostas ka sõiduki/kasutaja taustakontrolli, kontrollis kasutamise andmeid ja 10% otsis infot tehnöülevaatuste kohta.
- Muude otsitavate teenustena (6%) nimetati numbrimärgi vahetamist, riigilõivude tasumist, autrongi teede olukordade info ja muude liiklusseaduste otsimist.

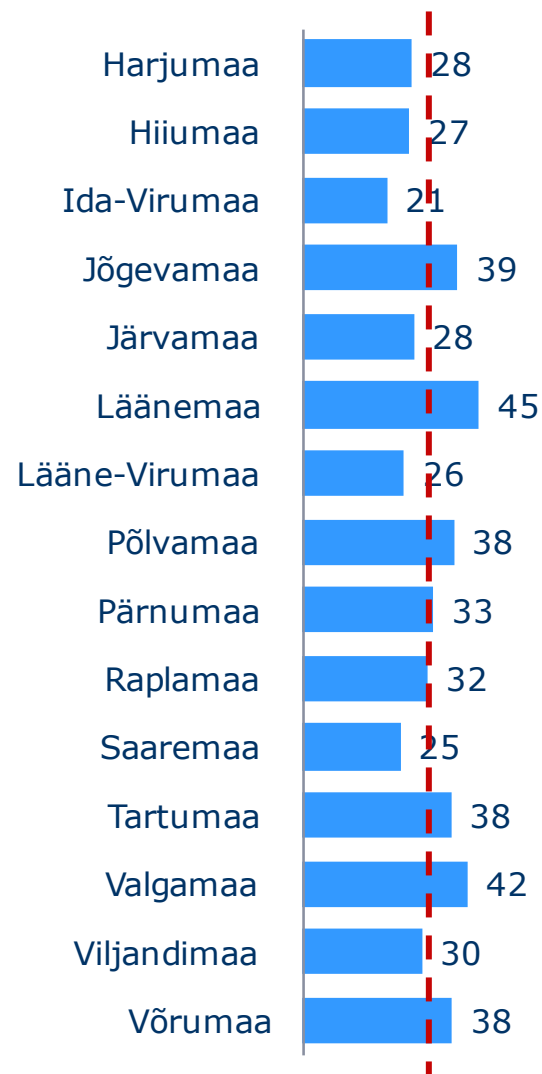
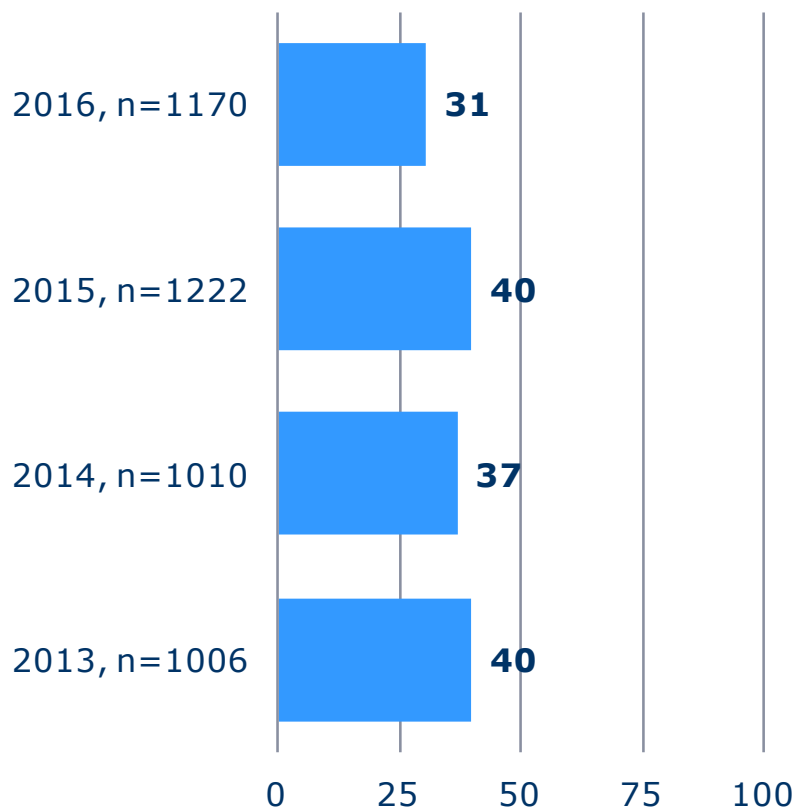


### III KLIENDITEENINDUS

#### Liiklusregister (15)



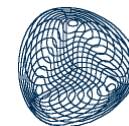
On saanud infot liiklusregistri  
teenuste kohta,  
ajaline võrdlus, %





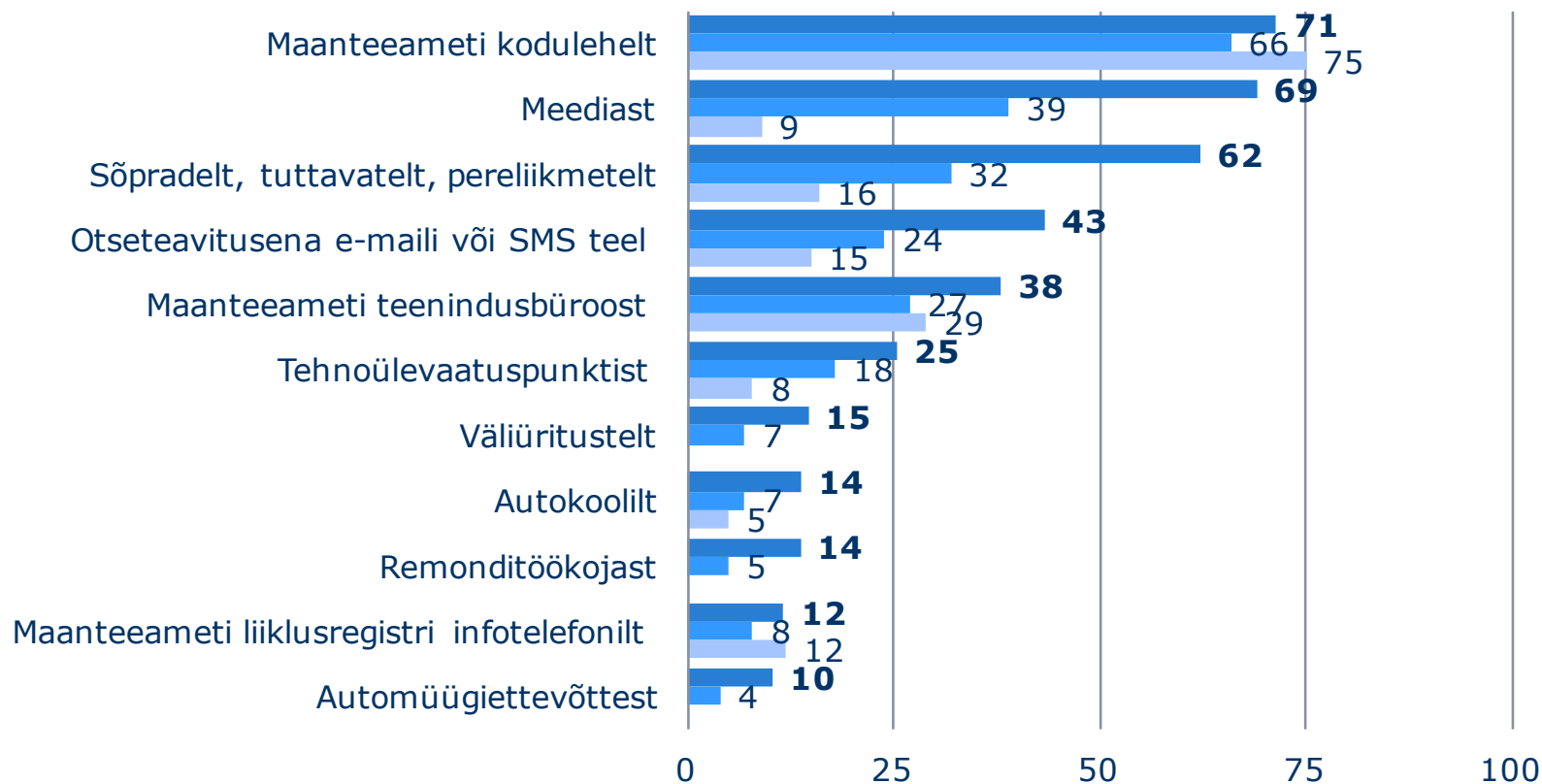
### III KLIENDITEENINDUS

#### Liiklusregister (16)



#### Teabekanalid, kust on saadud infot liiklusregistrit teenuste kohta, ajaline võrdlus, %

■ 2016, n=364 ■ 2015, n=489 ■ 2014, n=366

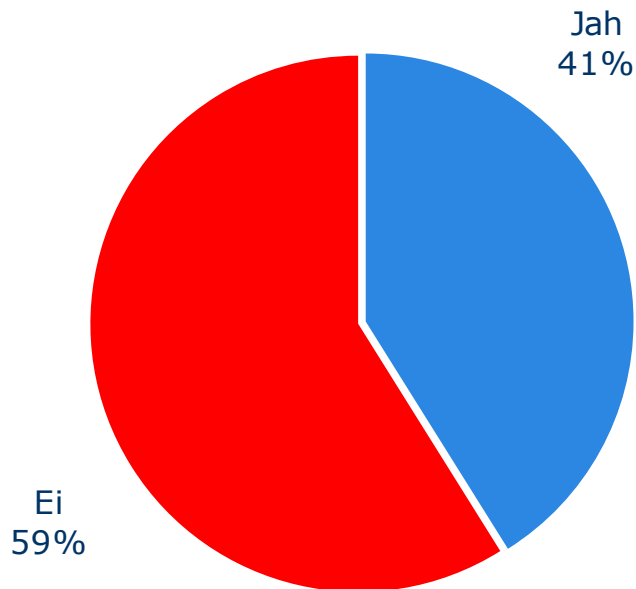


### III KLIENDITEENINDUS

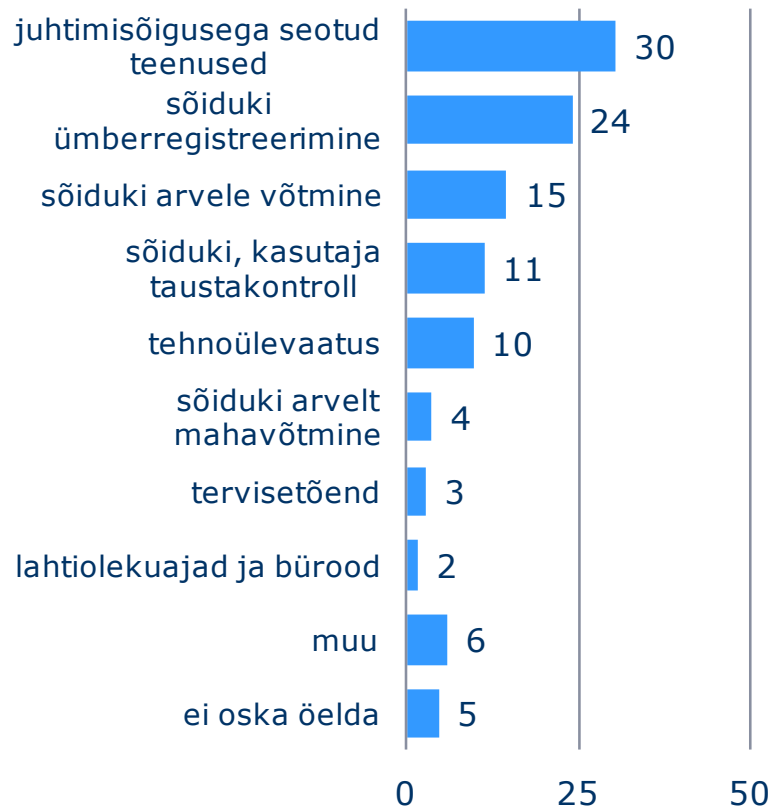
#### Liiklusregister (17-18)



Informatsiooni otsimine  
liikluregistri teenuste kohta,  
n=1170, %



Informatsioon, mida  
liiklusregistrist otsiti,  
n=456 (on otsinud infot), %



### III KLIENDITEENINDUS

#### Teenindusbüroo



#### TEENINDUSBÜROO

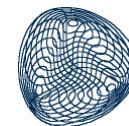
- Viimase aasta jooksul on teenindusbürood külastanud kokku 37% sõidukijuhtidest (Slaid 42), s.o 95% tõenäosusega **191 110 kuni 222 260 inimest**. Keskmisest sagedamini on teenindusbürood külastanud Ida-Virumaa, Läänemaa ja Viljandimaa sõidukijuhid ning mehed (42%).
- Kunagi pole Maanteeameti teenindusbürood külastanud sagedamini üle 50-aastased (14%) ja üle 20-aastase staažiga juhid (13%).

#### SUHTUMINE SELLESSE, ET JUHILOA SÕIDUEKSAMIT SAAB TULEVIKUS TEHA AINULT SUUREMATES LINNADES

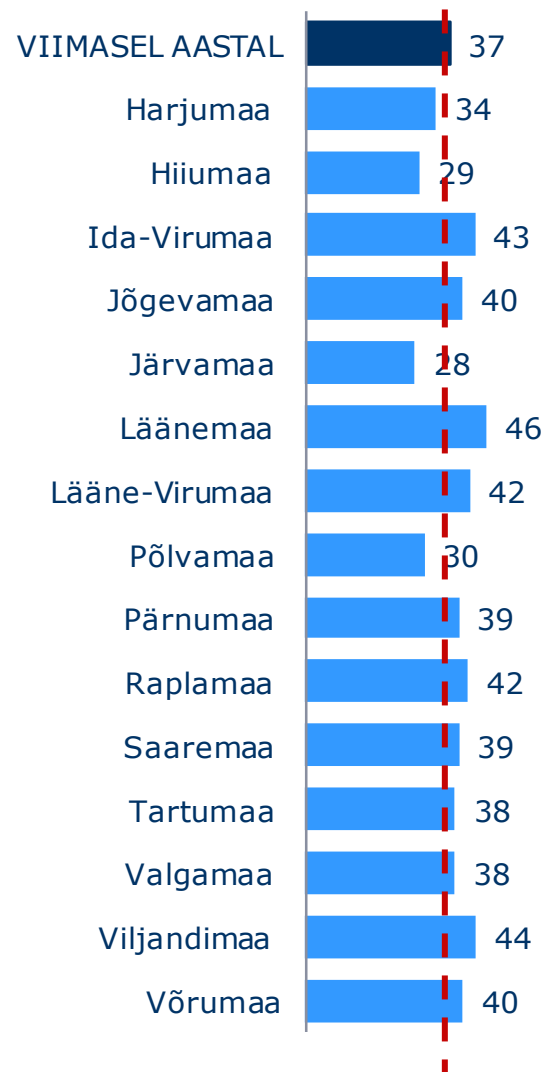
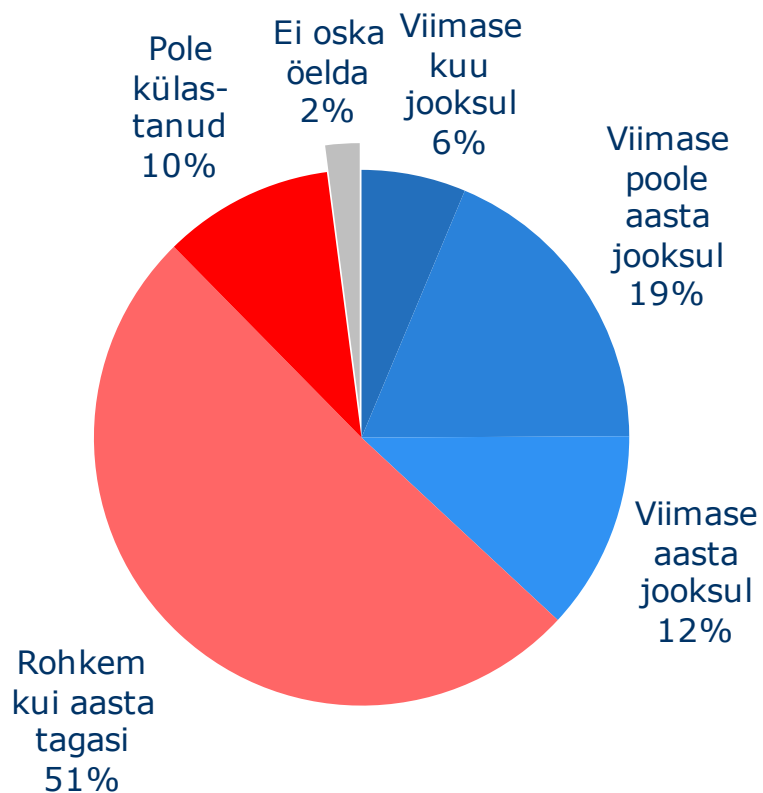
- Sellesse, et juhiloa sõidueksamit saab tulevikus teha ainult suuremates linnades, suhtutakse valdavalt negatiivselt (Slaid 43) – seda pooldab vaid 21% sõidukijuhtidest; sagedamini Harjumaa, Tartumaa ja alla 10-aastase staažiga (29-31%) sõidukijuhid, naised (26%) ning 25-34-aastased (29%).

### III KLIENDITEENINDUS

## Teenindusbüroo (19)

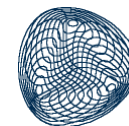


Teenindusbüroo külastamine,  
n=1170, %

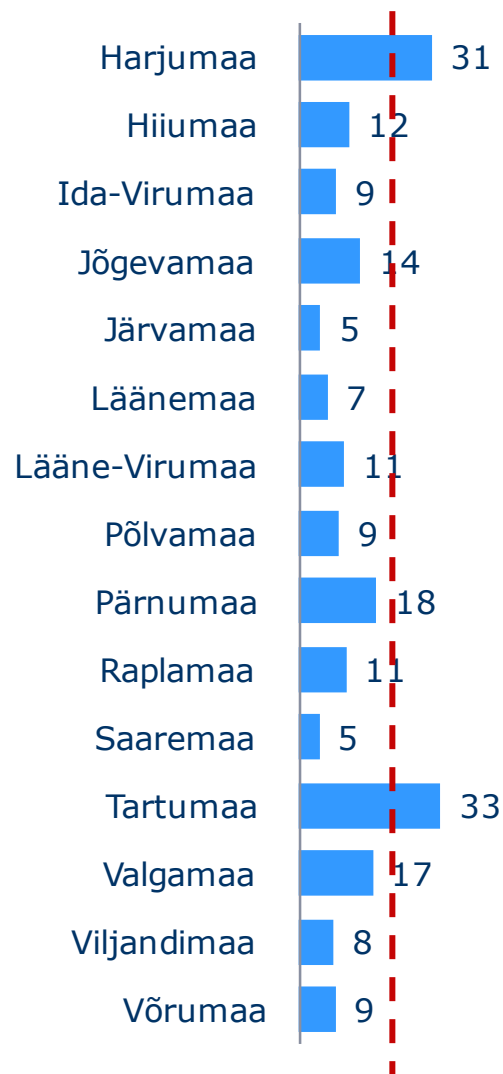
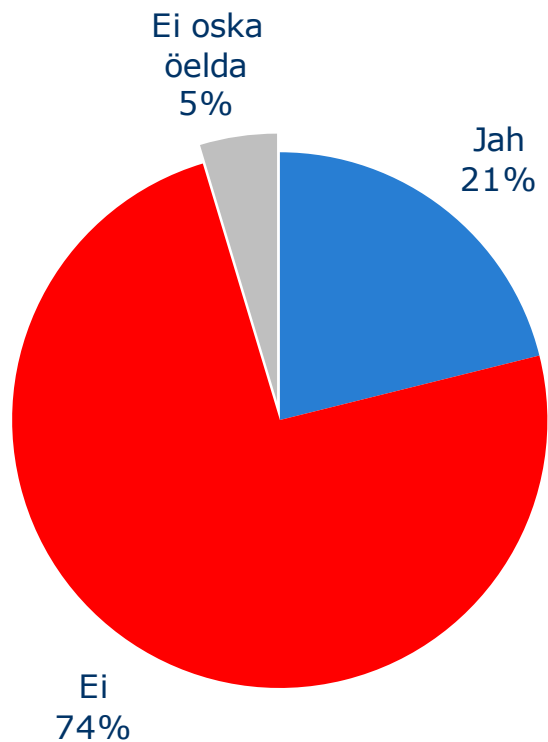


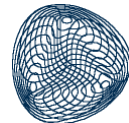
### III KLIENDITEENINDUS

#### Teenindusbüroo (20)



**Suhtumine sellesse, et juhiloa  
sõidueksamit saab tulevikus teha  
ainult suuremates linnades,  
n=1170, %**





### III KLIENDITEENINDUS

#### E-teenindus – teadlikkus ja kasutamine

##### TEADLIKKUS

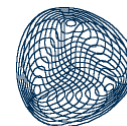
- Teadlikkus Liiklusregistri e-teeninduse võimalustest on üsna hea, sellega on kursis 88% sõidukijuhtidest (Slaid 45); sagedamini naised (92%), kuni 50-aastased (93-94%) ja eestlased (91%); harvemini seevastu üle 50-aastased (79%) ja mitte-eestlased (82%).
- Ligikaudu 2/3 sõidukijuhtidest on teadlikud ka sellest, et e-teeninduses on enamike toimingute riigilõiv soodsam kui teenindusbüroos (sagedamini 35-49-aastased (70%), Lääne regiooni (72%) ja Viljandimaa (78%) sõidukijuhid), et mitmed dokumendid saab tellida postiga koju ja et enamike toimingute sooritamiseks piisab interneti panga paroolidest (sagedamini 25-34-aastased (69%)).
- Sellega, et e-teeninduses läheb toimingute sooritamine kiiremini kui teenindusbüroodes, on nõus 56%; sagedamini 25-34-aastased (67%), naised (64%) ja eestlased (59%).

##### KASUTAMINE

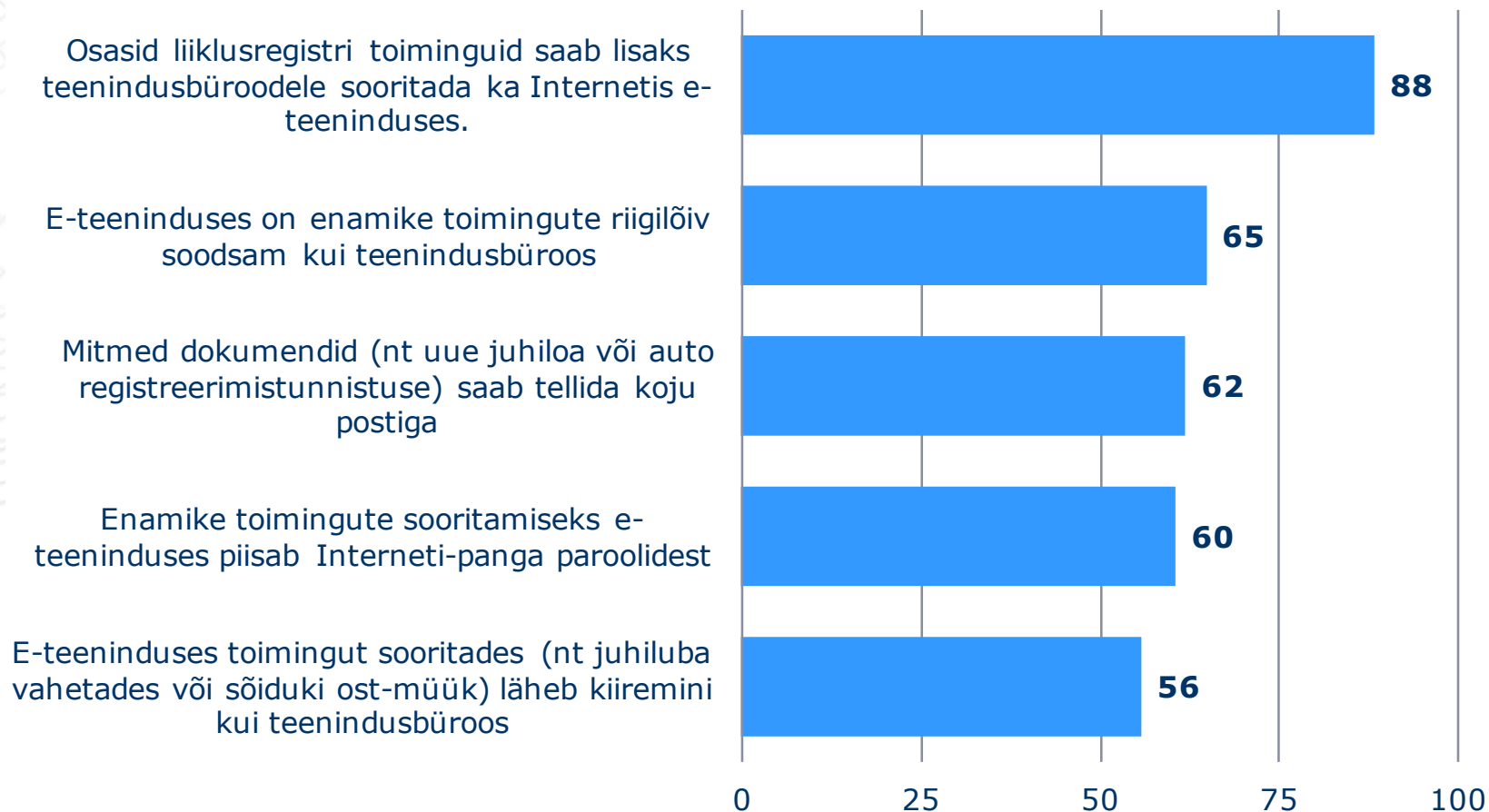
- E-teenidust on kasutanud 36% sõidukijuhtidest (Slaid 46), s.o 95% tõenäosusega **185 050 kuni 216 070 inimest**; sagedamini 25-34-aastased (43%) ja Tartumaa (45%) sõidukijuhid, harvamini aga üle 50-aastased (24%), Saaremaa (25%) ja väiksemate linnade, maakonnakeskuste (30%) sõidukijuhid.
- E-teenindusse sisenetakse 2/3 juhtudest ID-kaartiga (Slaid 47), 18% Mobiil-ID-ga ja 16% pangalingi kaudu. Taustaandmete lõikes olulisi erinevusi e-teenindusse sisenemise viisides ei ole.
- Nendelt, kes ei kasutanud e-teenindusse sisenemiseks ID-kaarti, paluti seda põhjendada (Slaid 47). 60% neist leidis, et Mobiil-ID või pangalingi kasutamine on mugavam, neljandikul puudus ID-kaardi lugeja ja kuuendik aga ei mäletanud või polnud käepärast ID-kaardi koode.
- Muude vastustena (11%) toodi 5 korral välja, et või ID-kaarti polnud käepärast, 4 korral, et puudus ID-kaart ja samuti 5 korral, et ID-kaardi või selle lugejaga esinesid tõrked.

### III KLIENDITEENINDUS

#### E-teenindus – teadlikkus (21)



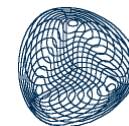
Klienditeeninduse kohta käivate väidetega nõustumine, n=1170, %



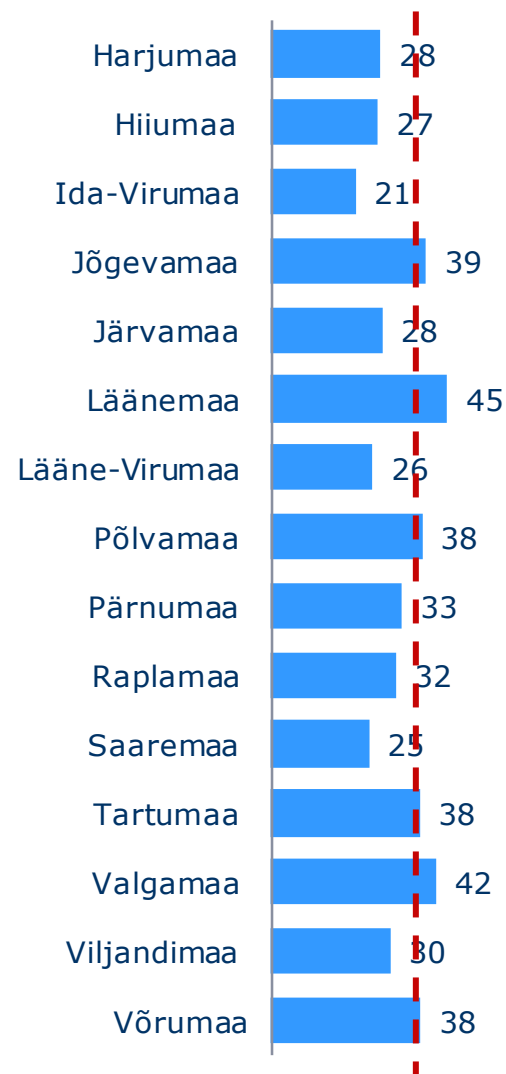
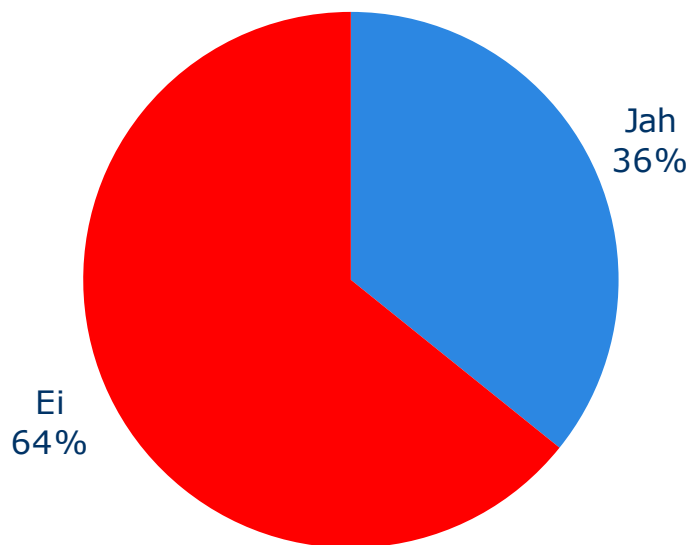


### III KLIENDITEENINDUS

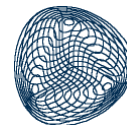
#### E-teenindus – kasutamine (22)



E-teeninduse kasutamine, n=1170,  
%

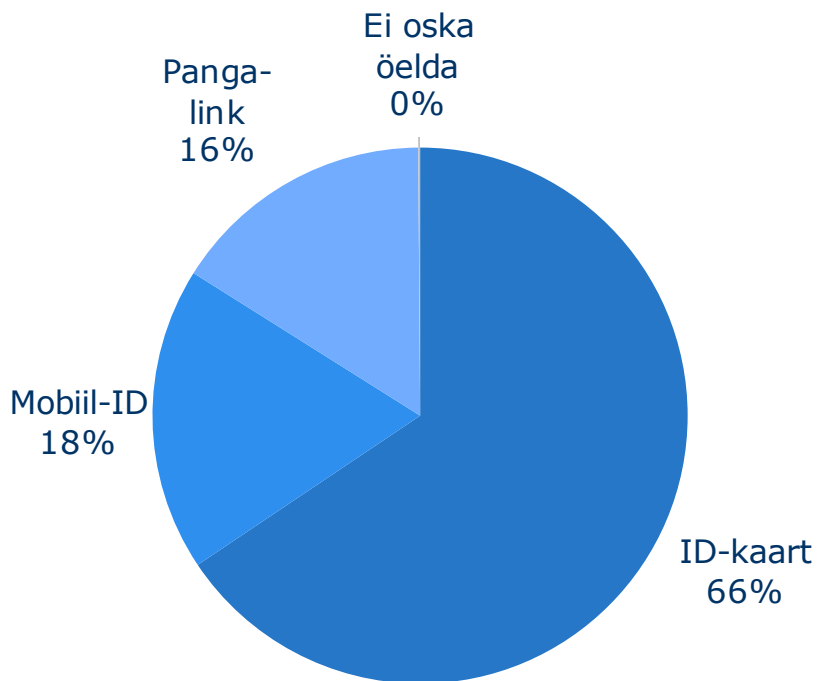


### III KLIENDITEENINDUS

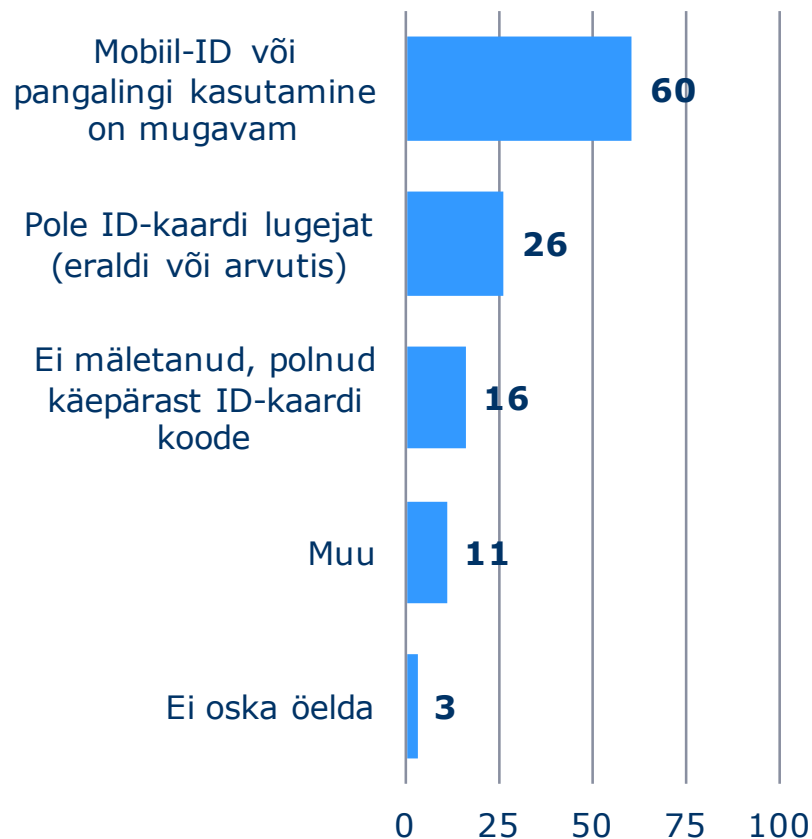


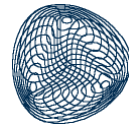
#### E-teenindus – kasutamine (23-24)

E-teenindusse sisenemiseks kasutatav viis, n=400 (on kasutanud e-teenindust), %



Põhjused, miks ei kasuta ID-kaarti lugejat e-teenindusse sisenemiseks, n=127 (on kasutanud e-teenindust ID-kaardita), %





### III KLIENDITEENINDUS

## Tehnoülevaatus – kasutamine ja rahulolu

### KASUTAMINE

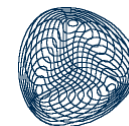
- Tehnoülevaatuspunkte on viimase 12 kuu jooksul külastanud 62% sõidukijuhtidest, s.o 95% tõenäosusega **332 290 kuni 364 890 inimest**. Eelnevatel aastatel on vastav näitaja olnud vahemikus 59-65% (Slaid 49).
- Tehnoülevaatuspunkte on külastanud sagedamini mehed (77%), üle 50-aastased (71%), mitte-eestlased (72%), Ida-Virumaa (79%) sõidukijuhid ja need kel staaži üle 20-aasta (69%) ning läbisõit aastas üle 10 000 kilomeetri (69-72%); harvemini seevastu naised (41%), 18-24-aastased (47%), eestlased (58%) ja alla 3 000 kilometraažiga (49%) sõidukijuhid.

### RAHULOLU

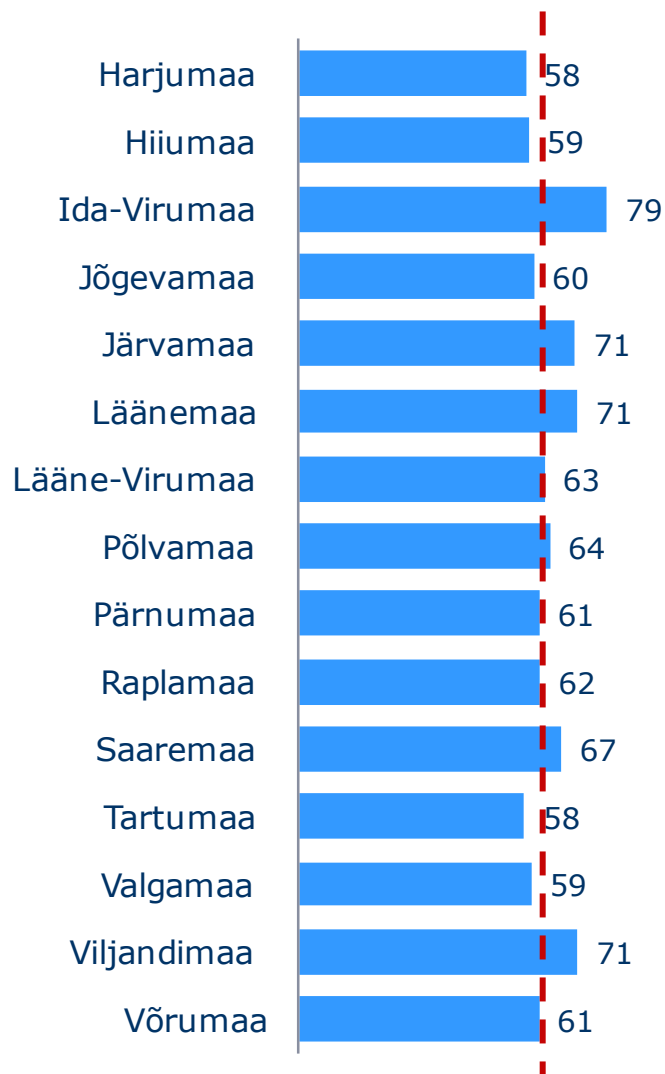
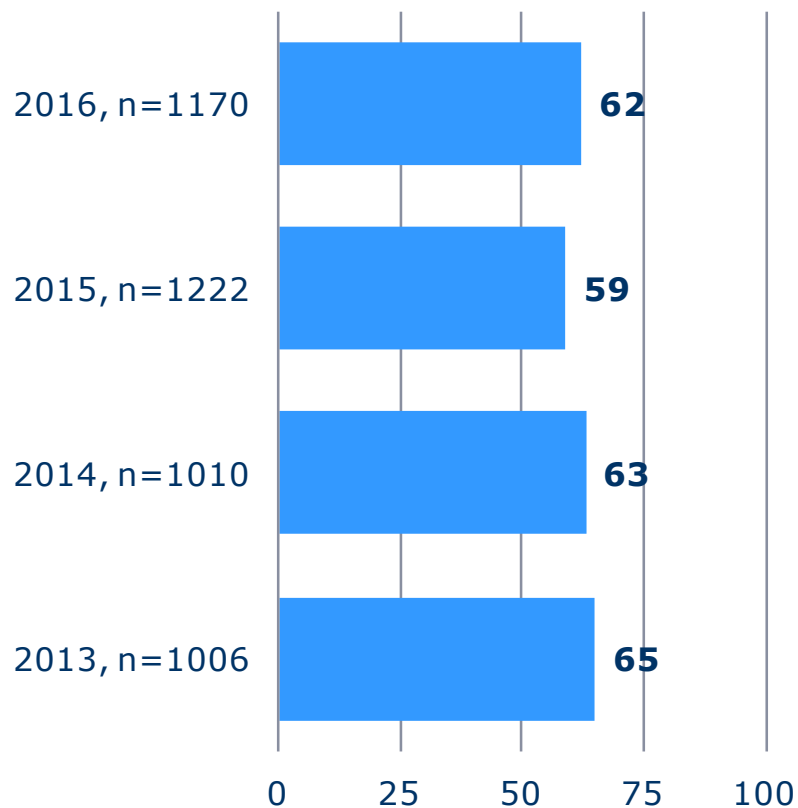
- Tehnoülevaatuspunktide ja nende teenindusega ollakse (hinnati viimase külastuse alusel) caldavalt väga rahul – väga rahulolevate klientide osakaal on kõigi vaadeldavate tegurite puhul 2/3 või enam (Slaid 50).
- Ka keskmised hinnangud 10-skaalal, kus 1 “üldse mitte rahul” ja 10 “väga rahul”, jäävad kõik vahemikku 8,7 kuni 9,2.
- Madalaimalt hinnati teeninduse keskkonda, kõrgeimalt teenindaja asjatundlikkust ning ülejäänud tegurid hinnati kõik 9,0 punkti väärilisteks – üldhinnang, kui ka teenindajate aktiivsus lahenduste leidmisel, kiirus ja vastutulelikkus, sõbralikkus (Slaid 51).
- Võrreldes 2015. aastaga on hinnangud keskmiselt langenud -0,2 punkti ja võrreldes 2014. aastaga -0,1 punkti, kuid need muutused ei ole märkimisväärsed.
- Taustatunnuste lõikes eristus et tervikuna on tehnoülevaatuspunktidele keskmisest kõrgemaid hinnanguid andnud naised, üle 50-aastased, eestlased ja Lõuna ning Lääne regiooni sõidukijuhid; keskmisest madalamaid aga mehed, 18-24-aastased, mitte-eestlased, suuremate linnade elanikud ja Põhja ning Ida regiooni sõidukijuhid.

### III KLIENDITEENINDUS

#### Tehnoülevaatus – kasutamine (25)

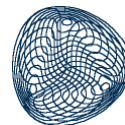


#### On külastanud tehnoülevaatuspunkti



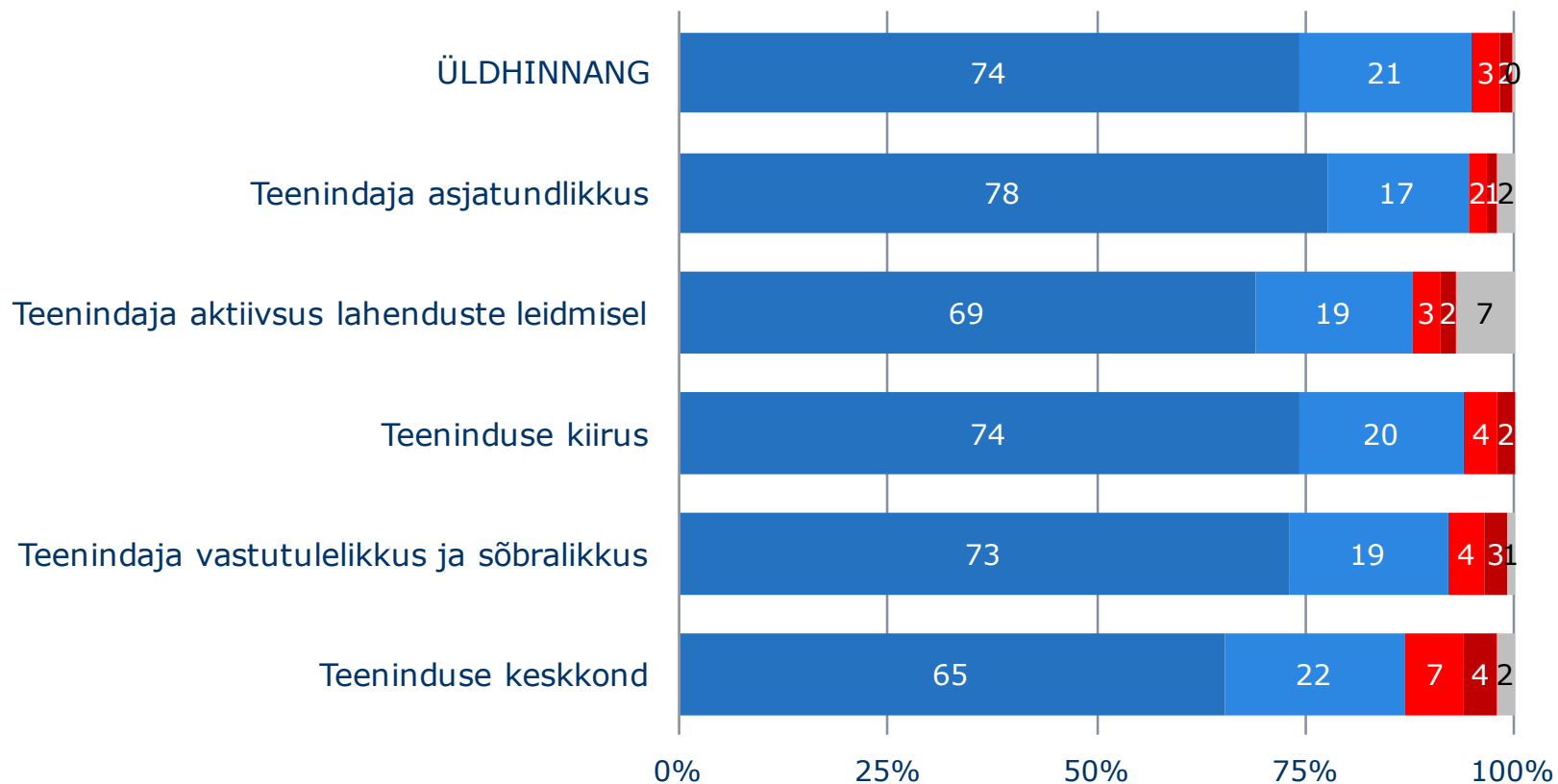
### III KLIENDITEENINDUS

#### Tehnoülevaatus – rahulolu (27)



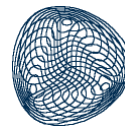
#### Rahulolu tehnoülevaatuspunktidega, n=742 (on kokku puutunud tehnoülevaatuspunktiga)

- Väga rahulolev (9-10)
- Rahulolev (7-8)
- Neutraalne (5-6)
- Rahulolematu (1-4)
- Ei oska öelda



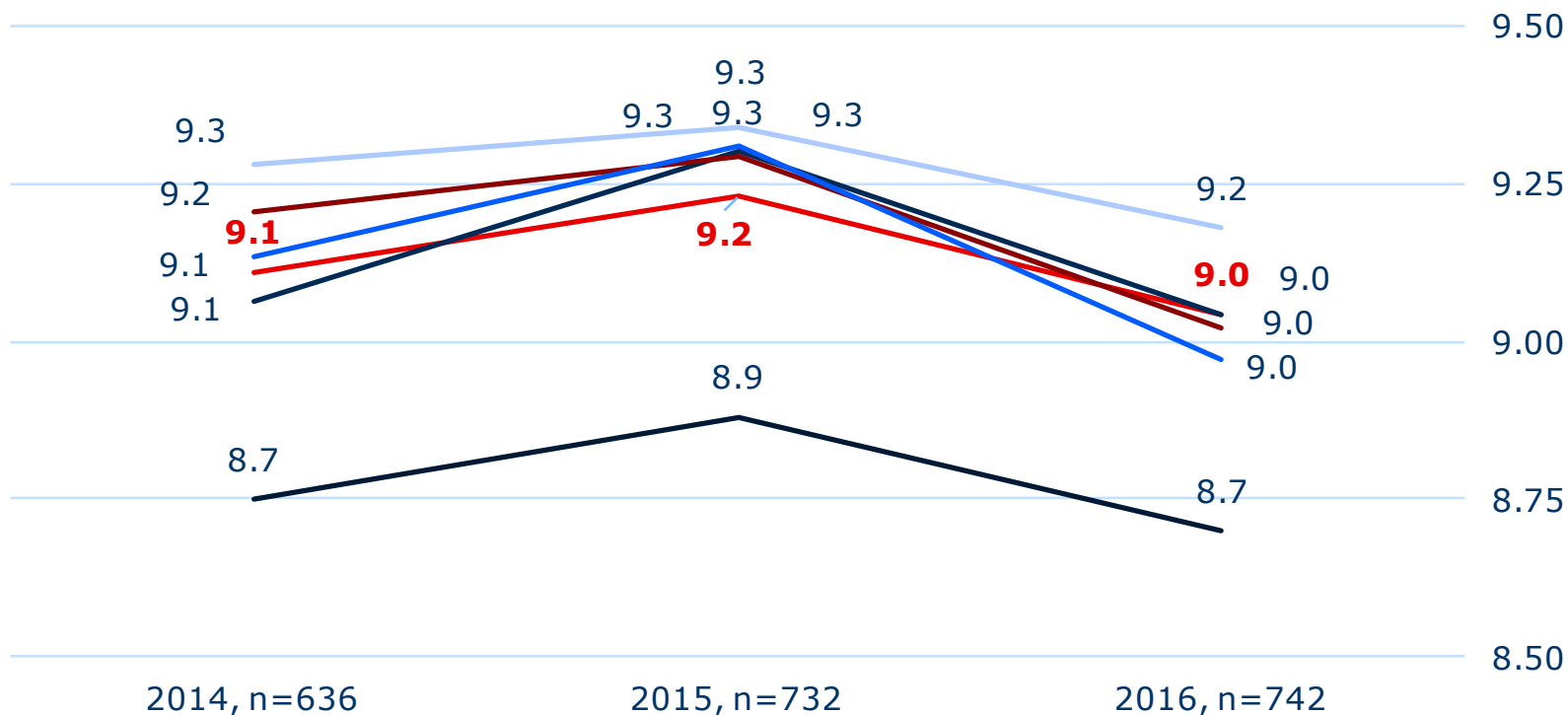
### III KLIENDITEENINDUS

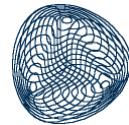
#### Tehnöülevaatus – rahulolu (27)



Keskmete hinnagute muutus ajas,  
10-skaalal, kus 1 "üldse mitte rahul" ja 10 "väga rahul",  
n=on kokku puutunud tehnöülevaatuspunktiga

- ÜLDHINNANG
- Teenindaja aktiivsus lahenduste leidmisel
- Teenindaja vastutulelikkus ja sõbralikkus
- Teenindaja asjatundlikkus
- Teeninduse kiirus
- Teeninduse keskkond





### III KLIENDITEENINDUS

#### Tehnoülevaatus – rahulolu maakondade kaupa

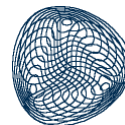
- Võrreldes tehnoülevaatuspunktide erinevatele teguritele antud keskmisi hinnanguid maakondade kaupa (Slaid 53) eristub, et teistest oluliselt kõrgemaid hinnanguid on saanud Läänemaa ja Järvamaa ja teistest oluliselt madalamaid Ida-Virumaa ja Harjumaa.
- Lääne-Virumaa puhul on üldhinnang küll kõige madalam, kuid teeninduse eri aspektidele antud hinnangud keskmisel või sellest kõrgemal tasemel; teenindaja asjatundlikkuse ja teeninduse keskkonna poolest lausa 2-3 positsioonil maakondade võrdluses.
- Kummaline vastuolu tekib tehnoülevaatuspunktide teeninduse keskkonnale antud hinnangutes. Kui eelnevalt mainitud maakonnad kõrvale jätta, siis näeme, et kui tehnoülevaatuspunkti teeninduse keskkond on saanud keskmisest kõrgema tulemuse, siis on muud teeninduse aspektid saanud valdavalt keskmisest madalama hinnangu ja vastupidi.
- Ülejäänud maakonnad on üldjuhul keskmisel tasemel, kuid võivad mõne hinnangu poolest eristuda:
  - Jõgevamaa puhul hinnatakse keskmisest oluliselt kõrgemalt teenindaja vastutulelikkust ja sõbralikkust;
  - Raplamaa puhul keskmisest oluliselt kõrgemalt teeninduse kiirust ja samuti teenindaja vastutulelikkust ja sõbralikkust;
  - Põlvamaal keskmisest oluliselt kõrgemalt teenindaja asjatundlikkust.



### III KLIENDITEENINDUS

#### Tehnoölevaatus – rahulolu maakondade kaupa,

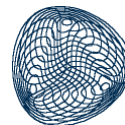
keskmise hinnang 10-skaalal, kus 1 "üldse mitte rahul" ja 10 "väga rahul"



	Vastajate arv, n	ÜLD-HINNANG	Teenindaja asja-tundlikkus	Teenindaja aktiivsus lahenduste leidmisel	Teeninduse kiirus	Teenindaja vastutulelikkus ja sõbralikkus	Teeninduse keskkond
<b>KESKMINE</b>	<b>742</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>
Läänemaa	34	<b>9,5</b>	<b>9,6</b>	<b>9,6</b>	<b>9,4</b>	<b>9,6</b>	<b>9,2</b>
Järvamaa	34	<b>9,4</b>	9,3	9,3	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,1</b>
Jõgevamaa	29	<b>9,4</b>	9,2	9,1	9,2	<b>9,6</b>	8,6
Raplamaa	33	<b>9,4</b>	9,3	9,4	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>	8,5
Viljandimaa	39	<b>9,4</b>	9,4	9,4	9,3	9,3	8,8
Hiiumaa	29	<b>9,3</b>	9,4	9,3	9,3	9,3	8,6
Valgamaa	27	<b>9,2</b>	9,2	9,4	9,3	9,0	8,5
Tartumaa	58	<b>9,2</b>	9,1	9,1	9,2	8,9	8,9
Võrumaa	30	<b>9,1</b>	9,2	9,0	9,0	8,8	8,7
Saaremaa	35	<b>9,1</b>	9,1	8,9	9,0	9,0	8,9
Pärnumaa	42	<b>9,0</b>	9,1	9,3	9,1	9,3	8,9
Põlvamaa	31	<b>9,0</b>	<b>9,5</b>	9,2	8,8	9,0	8,9
Ida-Virumaa	68	<b>8,9</b>	9,1	8,9	8,7	8,9	8,5
Harjumaa	221	<b>8,9</b>	9,1	8,9	8,9	8,8	8,6
Lääne-Virumaa	32	<b>8,8</b>	<b>9,5</b>	9,1	9,1	9,0	<b>9,1</b>

### III KLIENDITEENINDUS

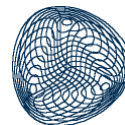
## Tehnoülevaatus – rahulolu maakondade kaupa, võrdlus 2015. aastaga



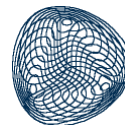
- Kõikidele teguritele antud hinnangud on võrreldes 2015. aastaga üldiselt langenud 0,2 kuni 0,3 punkti.
- Maakondade kaupa on kõikide vaadeldavate tegurite hinnangud paranenud või keskmisest vähem halvenenud (Slaid 55) Raplamaa, Hiiumaa ja Viljandimaa tehnoülevaatuspunktide puhul. Nende tehnoülevaatuspunktide puhul on kõige enam tõusnud ka üldhinnang. Hiiumaa tehnoülevaatuspunkti puhul on eriti paranenud hinnang teenindaja asjatundlikkusele (+0,7 punkti) ja Raplamaal hinnangud teenindaja aktiivsusele lahenduste leidmisel kui ka teenindaja vastutulelikkusele ja sõbralikkusele (mõlemad 0,4 punkti).
- Teistest eritub selgelt tas Lääne-Virumaa – kuigi sellele tehnoülevaatuspunktile antud üldhinnang on võrreldes eelmise aastaga langenud (-0,3 punkti), siis teenidusele antud muud hinnangud on kõik paranenud, eriti on paranenud hinnangud teenindaja asjatundlikkusele ja teeniduse keskkonnale (mõlemad +0,5 punkti).
- Veel eritub, et Jõgevamaa tehnoülevaatuspunkti puhul on võrreldes eelmise aastaga oluliselt langenud hinnang selle teeniduse keskkonnale (-1,1 punkti).
- Jõgevamaa ja Ida-Virumaa tehnoülevaatuspunktide puhul on hinnangud võrreldes eelmise aastaga langenud kõige enam.

### III KLIENDITEENINDUS

## Tehnoülevaatus – rahulolu maakondade kaupa, keskmiste hinnangute muutus võrreldes 2015. aastaga



	ÜLD-HINNANG	Teenindaja asjatundlikkus	Teenindaja aktiivsus lahenduste leidmisel	Teeninduse kiirus	Teenindaja vastutulelikkus ja sõbralikkus	Teeninduse keskkond
<b>ÜLDHINNANG</b>	<b>-0,2</b>	<b>-0,2</b>	<b>-0,3</b>	<b>-0,3</b>	<b>-0,3</b>	<b>-0,2</b>
Raplamaa	<b>0,4</b>	0,1	<b>0,4</b>	<b>0,2</b>	<b>0,4</b>	-0,2
Hiiumaa	<b>0,3</b>	<b>0,7</b>	0,0	-0,1	0,0	-0,2
Viljandimaa	<b>0,1</b>	0,0	0,0	-0,1	-0,2	-0,2
Valgamaa	<b>0,1</b>	-0,3	0,0	0,1	-0,3	0,1
Järvamaa	<b>0,1</b>	-0,3	-0,2	0,0	-0,1	0,2
Läänemaa	<b>-0,2</b>	-0,3	-0,1	0,0	-0,1	-0,1
Tartumaa	<b>-0,2</b>	-0,4	-0,3	-0,1	-0,5	0,2
Saaremaa	<b>-0,2</b>	-0,4	-0,4	-0,4	-0,6	0,3
Harjumaa	<b>-0,2</b>	-0,2	-0,4	-0,3	-0,4	-0,3
Pärnumaa	<b>-0,2</b>	-0,3	-0,2	-0,4	-0,2	-0,3
Jõgevamaa	<b>-0,2</b>	-0,5	-0,5	-0,5	-0,2	<b>-1,1</b>
Lääne-Virumaa	<b>-0,3</b>	<b>0,5</b>	<b>0,2</b>	0,0	<b>0,2</b>	<b>0,5</b>
Ida-Virumaa	<b>-0,3</b>	-0,2	-0,4	-0,6	-0,4	-0,5
Põlvamaa	<b>-0,4</b>	0,1	-0,1	-0,6	-0,4	-0,4
Võrumaa	<b>-0,4</b>	-0,1	-0,2	-0,3	-0,5	-0,1



**IV**

# **LIIKLUSOHUTUS**

## IV LIIKLUSOHUTUS

### Riigimaanteede turvalisus



- Kõige turvalisemalt tunnevad end riigimaanteedele liigeldes bussireisijad, mõne suurema sõiduki või sõiduauto juhid ja kaasreisijad sõiduautos (Slaid 58).
- Oluliselt vähemturvaliselt tunnevad end jalakäijad ning lausa ebaturvaliselt mootorratta, mopeedi vmt juhid ja jalgratturid. Viimaste puhul on end riigimaanteedel ebaturvaliselt tundjaid rohkem kui turvaliselt tundjaid.
- Võrreldes 2015. aastaga on oluliselt vähenenud jalakäijate (-17%) turvalisus (-4%) ja tõusnud sõiduauto juhtide turvalisus. Teiste liiklejate puhul on turvalisuse tunnetus jäänud enam-vähem samale tasemele.

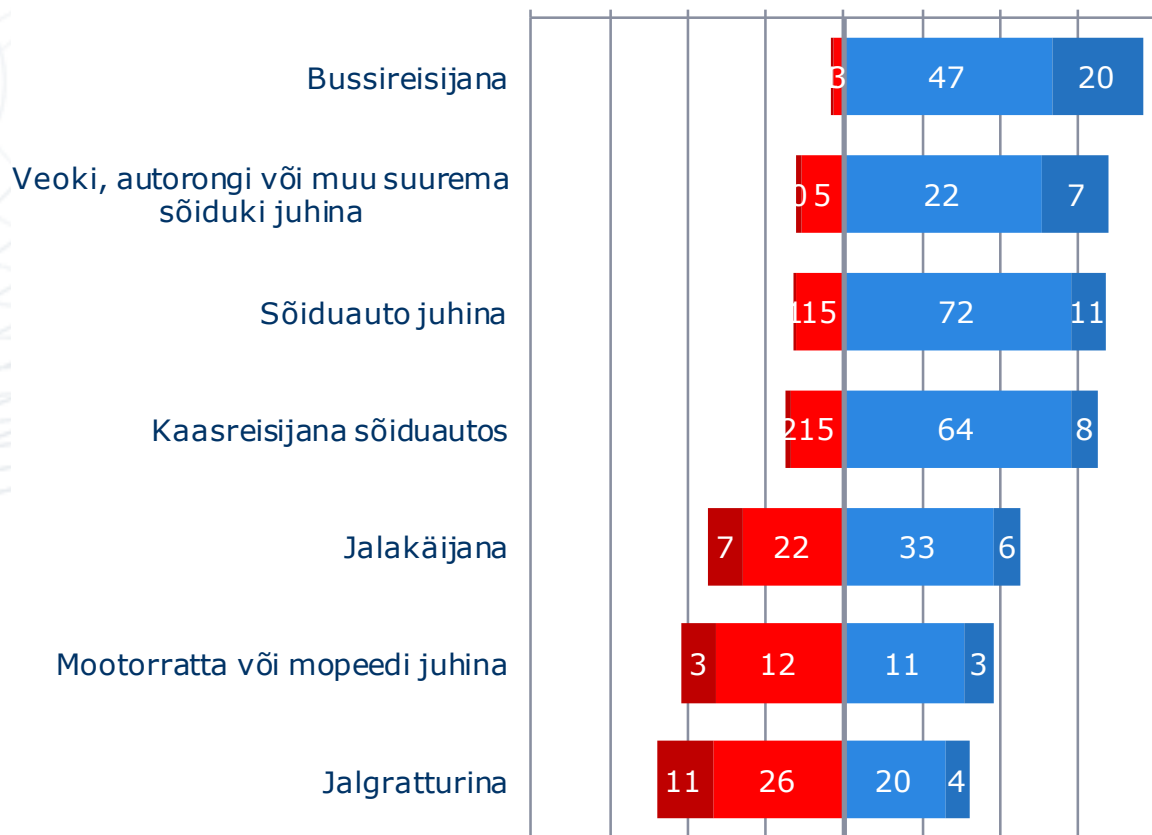
# IV LIIKLUSOHUTUS

## Riigimaanteede turvalisus (28)



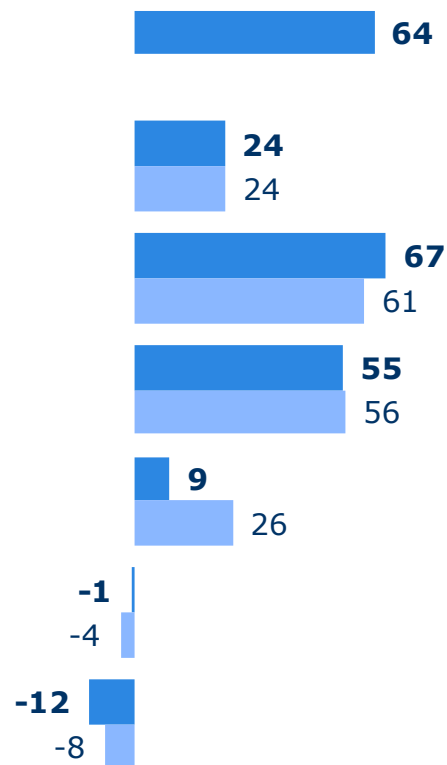
### Turvatus riigimaanteedel liigeldes, %

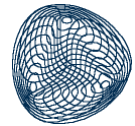
- Pigem turvaliselt
- Väga turvaliselt
- Pigem eba-turvaliselt
- Väga eba-turvaliselt



### Ajaline võrdlus, %

- 2016, turvaliselt ja ebaturvaliselt vahe
- 2015, turvaliselt ja ebaturvaliselt vahe





## IV LIIKLUSOHUTUS

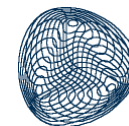
### Riigimaanteede peamised probleemid

- Vastajatel paluti and vabas vormis vastuseid selle kohta, mis on nende hinnangul peamised murekohad või probleemid, mis vajavad lahendamist, et liiklusohutus oleks Eesti maanteedel paremini tagatud. Vastus andis 79% vastajaist, keskmiselt anti 1,2 vastust. Hiljeb sarnase sisuga vastused rühmitati ühise nimetaja alla (Slaid 60).
- Peamiseks probleemiks peetakse 24% vastajate poolt üldist liikluskultuuri - kiiruseületajaid ja roolijoodikuid. Sagedamini tõid seda probleemi esile üle 50-aasased (31%), eestlased (27%), Põlvamaa (38%) ja üle 20-aastase staažiga (29%) sõidukijuhid.
- 22% näeb probleemsetena liiklusohutuse tagamist - et oleks rohkem kergliiklusteid, enam valgustatust, metsloomade tõkestamiseks kui ka möödasõitjate jaoks võiks olla piirded ja enam kiirusepiiranguid. Sagedamini tõid seda probleemi esile Tartumaa (35%) ja maapiirkondade (33%) sõidukijuhid.
- 21% tõi välja teede ehituse ja kvaliteediga seonduvat - arvatakse, et maanteed võiks olla laiemad ning võimalusel mitmerealised, sageli häirivad liiklejad auklikud teed ning sügavad kraavid maanteede ääres. Sagedamini tõid seda probleemi esile 35-49-aastased (27%) sõidukijuhid.
- Juba oluliselt vähemate vastajate ehk 9% poolt toodi välja teehoolduse probleeme, eriti puudutasid need talvist teehooldust (lumekoristus, libedatõrje ning kevadine teeparandus peaks olema operatiivsem).
- 8% viitas liiklusjärelvalvele tõhustamisele ehk sõidukijuhtide arvates peaks maanteedel olema rohkem kiiruskaameraid ning politseipatrulle, rohkem rakendama trahve ja muid karistusi.
- 7% tõi välja liikluskorraldusega seonduvat ehk seda, et märgistus peaks olema paremini nähtav ja arusaadavam, eriti teetööde ajal.
- 5% arvates tuleks tõhustada liikluskasvatust ning suurendada juhtide teadlikkust turvalisuse osas (info, ennetustöö ja kampaaniad).
- Võrreldes eelmise aastaga on kõike probleeme mainitud veidi enam, kuid üldjuhul samades proportsioonides. Veidi vähem on sel korral mainitud vaid liiklusjärelvalve teematikat (-5%).

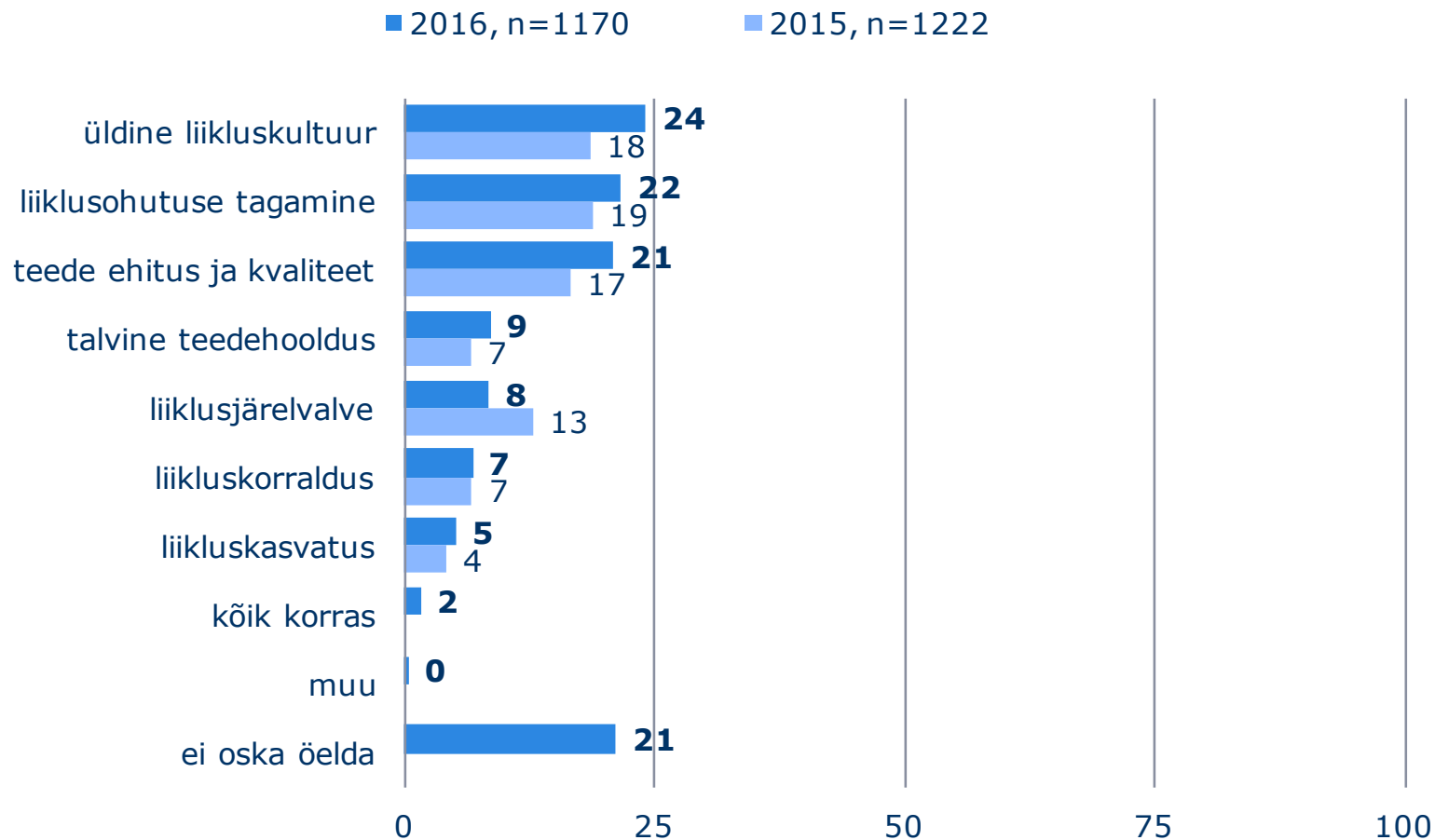


## IV LIIKLUSOHUTUS

### Riigimaanteede peamised probleemid (29)

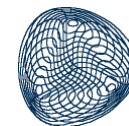


Peamised probleemid liiklusohutuses,  
ajaline võrdlus, %



## IV LIIKLUSOHUTUS

### Kampaaniad – märgatavus ja mõju



#### KAMPAANIATE MÄRGATAVUS

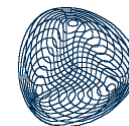
- Liiklusohutuskampaaniaid viimastest aastatest suutis meenutada 70% vastajaist, keskmiselt anti 2 vastust (Slaid 62). Sagedamini jätsid vastamata mehed (34%), üle 50-aastased (45%), mitte-eestlased (52%) ja Ida-Virumaa (45%) sõidukijuhid.
- Kõige enam (45%) suutsid sõidukijuhid meenutada nähtavaks tegemise kampaaniaid, s.h kampaania "Öööd on meil pikad!" meenus 30%-le ja kampaania "Olen Silmapaistev" 11%-le, ülejäänud 3% nimetas valdavalt üldiselt helkurikampaaniat vmt. Vastavaid kampaaniaid nimetasid sagedamini 35-49-aastased (55%), maapiirkondade (51%) ja Lõuna regiooni (53%) sõidukijuhid.
- Teise kategooriana meenusid vastajatele enim joobes sõitmise kampaaniad (27%): 15%-le meenus "Sõber ei lase purjus sõpra rooli" ja 10%-le "Ka vähe on liiga palju", ülejäänud 2% andsid üldisema vastuse. Vastavad kampaaniad meenusid sagedamini kuni 34-aastastele (33-35%).
- Kolmanda kategooriana meenusid vastajatele kiiruse ületamise kampaaniad (18%): 10%-le meenus "Piirkiirusel on põhjus" ja 7%-le "Ole inimene! Järgi piirkiirust"; sagedamini 18-24-aastastele (34%).
- Ülejäänud kampaaniad meenusid juba oluliselt vähematele.

#### KAMPAANIATE MÕJU

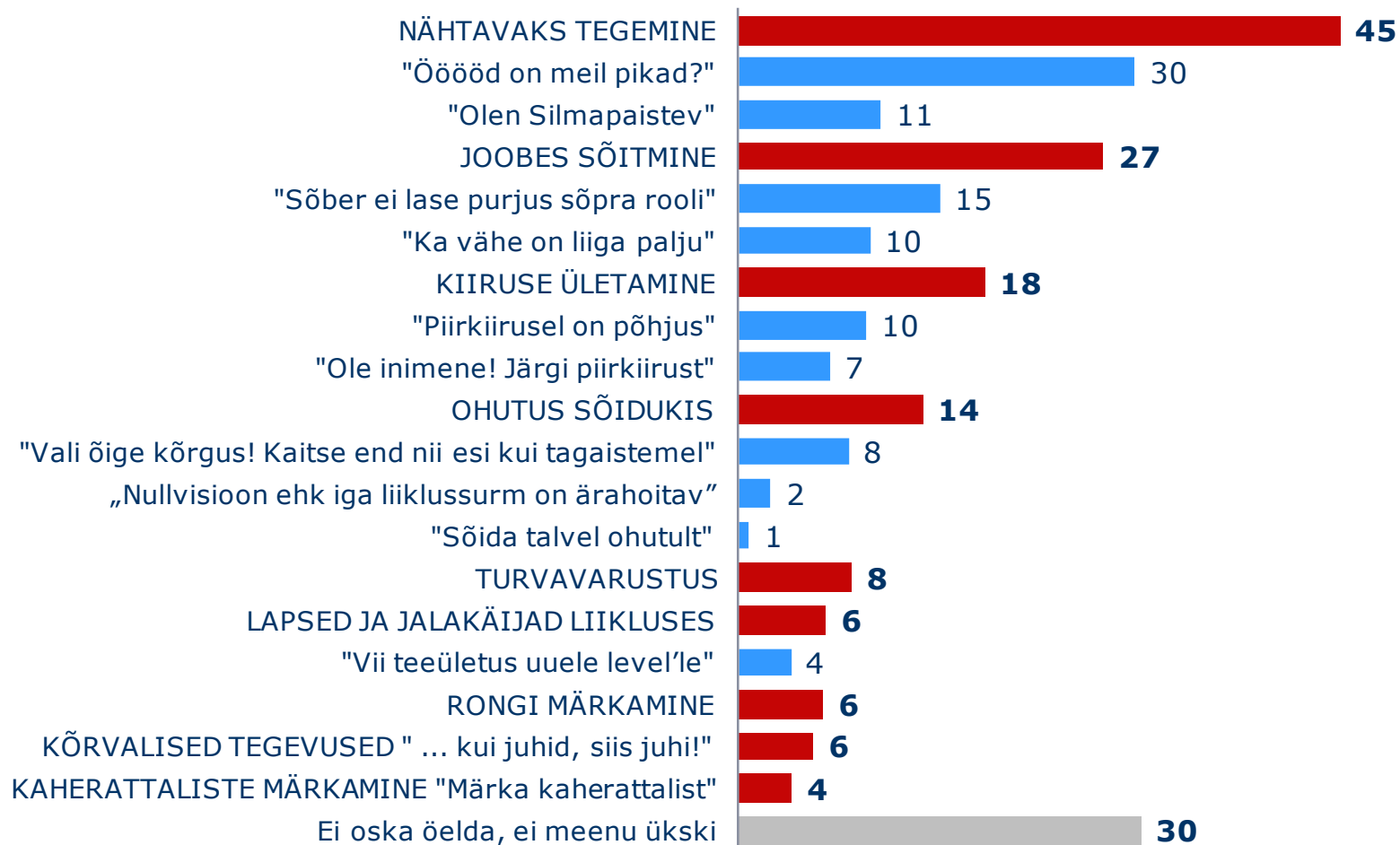
- Liiklusohutuskampaaniaid peetakse üldjuhul mõjusateks – kokku 64% pidas nende kampaaniate mõju oma käitumisele positiivseks (Slaid 63).
- Positiivset mõju on tunnetanud sagedamini Hiiumaa (82%), Läänemaa (83%), Lääne-Virumaa (76%) ja Viljandimaa (74%) sõidukijuhid, harvemini aga kuni 20 000 kilometraažiga (52%) sõidukijuhid.
- Võrreldes 2015. aastaga on kampaaniate positiivset mõju oma liikluskäitumisele hinnatud tagasihoidlikumaks (kokku -3%, s.h "väga mõjutavad" -5%). Kuid võrreldes 2014. aastaga peetakse liiklusohutuskampaaniaid mõjusamaks (kokku +6%, s.h "väga mõjutavad" +3%).

## IV LIIKLUSOHUTUS

### Kampaaniad – märgatavus (30)

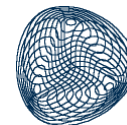


#### Liiklusohutuskampaaniate meenumine, n=1170, %



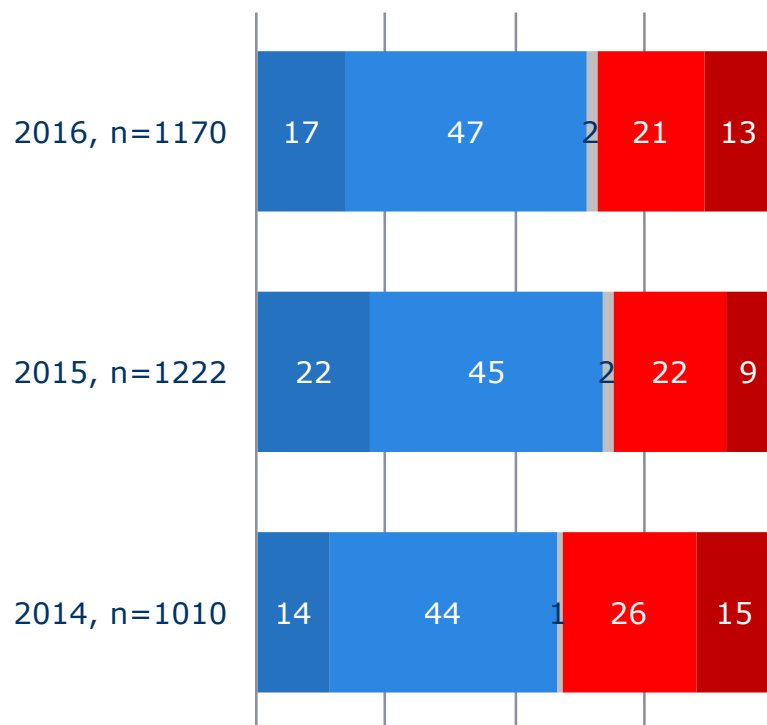
## IV LIIKLUSOHUTUS

### Kampaaniad – mõju (31)



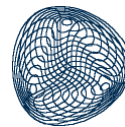
#### Liiklusohutuskampaaniate mõju käitumisele, ajaline võrdlus, %

- Väga mõjutavad
- Pigem mõjutavad
- Ei oska öelda
- Pigem ei mõjuta
- Ei mõjuta üldse



## IV LIIKLUSOHUTUS

### Liiklusharjumused – jalgratta ja ühistranspordi kasutamine, viimase kasutamise puudused



#### KASUTAMINE

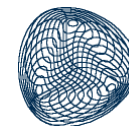
- Jalgratast kasutab regulaarselt 52% sõidukijuhtidest, s.h 28% vähemalt kord nädalas (Slais 65). Sagedaste jalgratta kasutajate seas on enam 35-49-aastaseid (33%), Pärnumaa (48%), Saaremaa (52%) ja Järvamaa (38%) sõidukijuhte.
- Ühistranspordi regulaarseid kasutajaid on sõidukijuhtide seas 32%, s.h 15% kasutab seda vähemalt kord nädalas. Sagedaste ühistranspordi kasutajate seas on enam 18-24-aastaseid (33%), Tallinna (36%) ja Harjumaa (27%) sõidukijuhte.
- Jalgratta kui ka ühistranspordi kasutajate osakaalud sõidukijuhtide seas ei ole aastatega oluliselt muutunud.

#### ÜHISTRANSPORDI PUUDUSED SÕIDUAUTO KASUTAMISEGA VÕRRELDES

- Põhjusteks, miks kasutatakse sõiduauto ühistranspordi asemel (Slaid 66), peetakse:
  - ühistranspordiga liikumine on liiga ajakulukaks (45%) – sagedamini Harjumaal (52%) ja Lääne-Virumaal (66%);
  - ühistransport ei sõida sinna, kuhu vaja (43%) - sagedamini Hiiumaal (67%), Jõgevamaal (60%) ja Järvamaal (58%);
  - ühistranspordi sõidugraafikud ei sobi liikumistega (42%) - sagedamini Hiiumaal (73%), Jõgevamaal (60%), Põlvamaal (57%), Raplamaal (66%), Saaremaal (62%) ja Võrumaal (72%).
- 38% peab lihtsalt autot mugavamaks ja meeldivamaks (peab vedama lapsi või kaupa) kui ühistransporti.
- Kõiki muid põhjuseid nimetati juba oluliselt vähem.

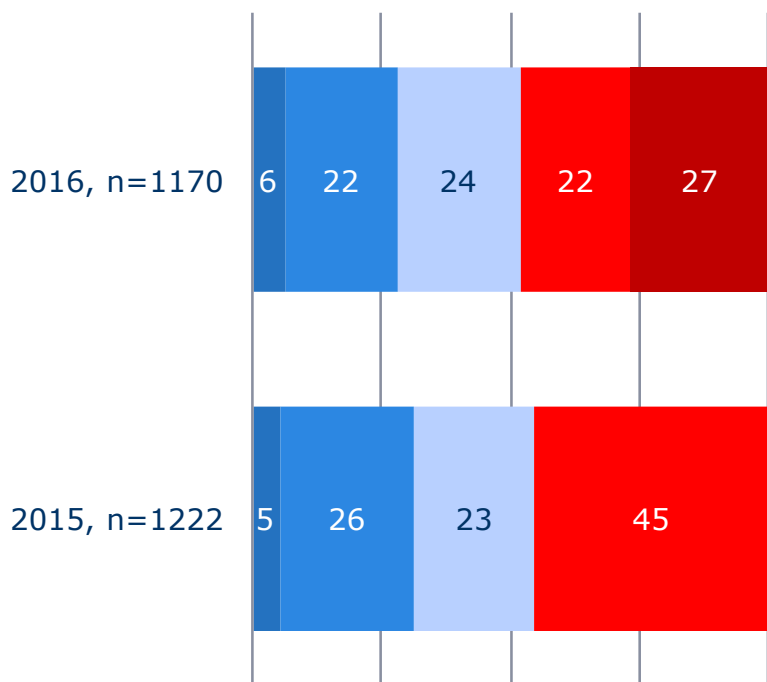
## IV LIIKLUSOHUTUS

### Liiklusharjumused – jalgratta ja ühistranspordi kasutamine (34 ja 32)



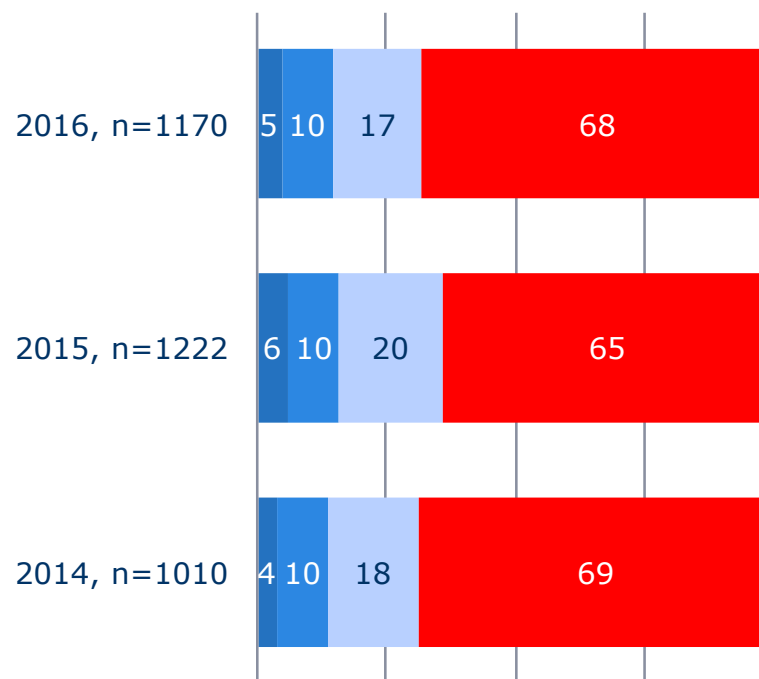
#### Jalgratta kasutamise sagedus liiklemiseks kevadest sügiseni, ajaline võrdlus, %

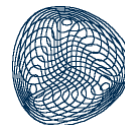
- Iga päev
- Mõned korrad nädalas
- Mõned korrad kuus
- Harvem
- Mitte kunagi



#### Ühistranspordi kasutamise sagedus, ajaline võrdlus, %

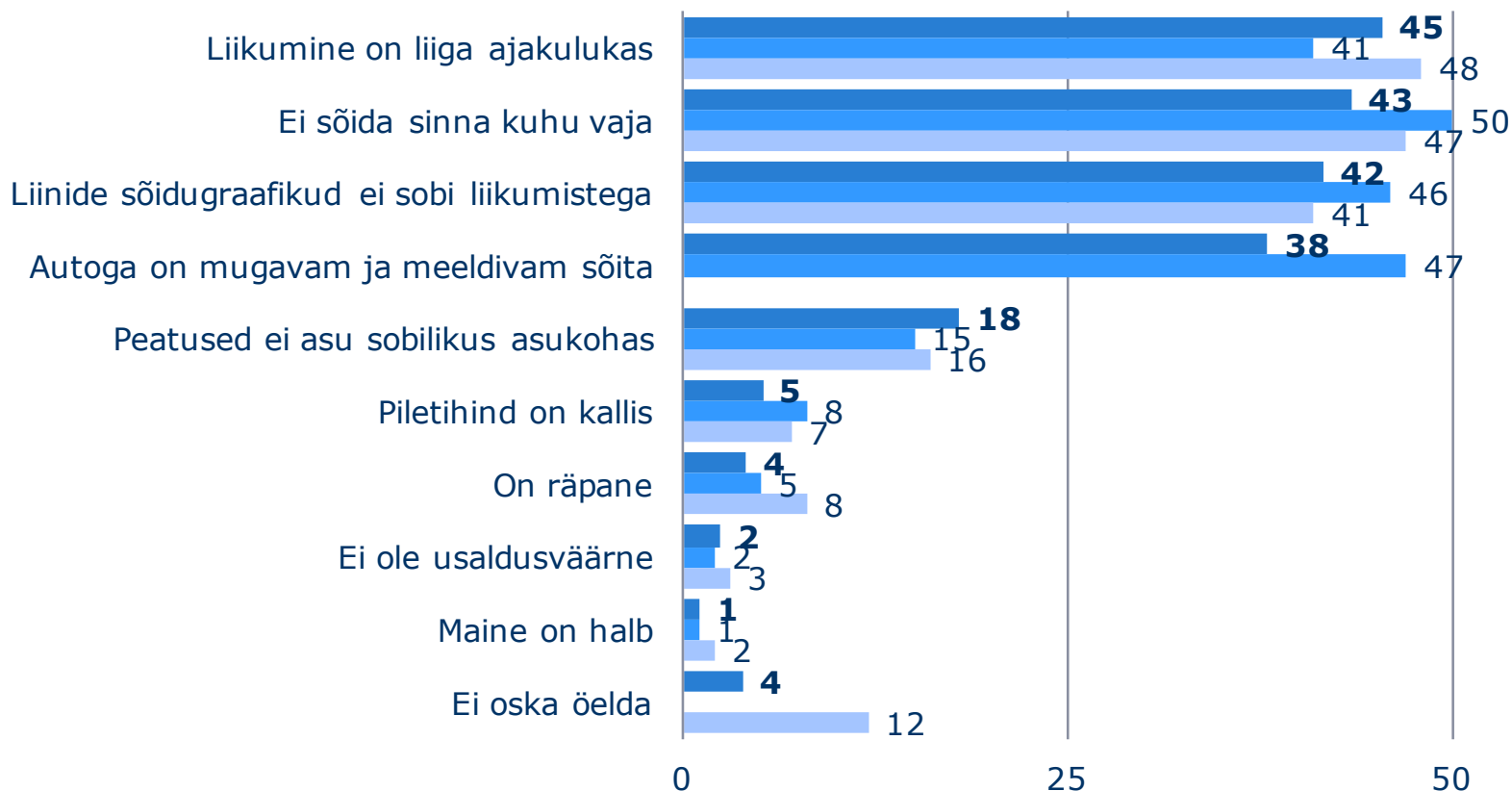
- Iga päev
- Mõned korrad nädalas
- Mõned korrad kuus
- Harvem või mitte kunagi





### Ühistranspordi puudused sõiduauto kasutamisega võrreldes, ajaline võrdlus, %

■ 2016, n=1170 ■ 2015, n=1222 ■ 2014, n=1010







# LISA I

## ANKEET



# ANKEET



## FILTER

### T1. Kas Teil on autojuhiluba?

- 1) Jah
- 2) Ei ⇒TÄNAGE JA LÖPETAGE

### T2. Kui vana Te olete? \_\_\_\_\_ aastane (18+ aastased)

### T3. Vastaja sugu

- 1) Mees
- 2) Naine

### T4. Millises maakonnas Te elate?

### T5. Milline on Teie elukoha asulatüüp?

- 1) Pealinn
- 2) Suur linn
- 3) Muu linnaline (maakonnakeskus, väiksem linn)
- 4) Maapiirkond (alevik, küla)

### T6. Mis rahvusest Te olete?

- 1) eestlane
- 2) muu rahvus

### T7. Mis kategooriate sõiduki juhtimisõigus Teil on? VÕIB MITU VASTUST!

- 1) A-kategooria (mootorratas)
- 2) B-kategooria (sõiduauto)
- 3) C-kategooria (veoauto)
- 4) D-kategooria (buss)
- 5) Muu kategooria (nt mopeed)
- 6) Ei oska öelda

## ANKEET



### T8. Kui pikk on Teie sõidukijuhi staaž aastates?

- 1) Alla 6 aasta
- 2) 6-10 aastat
- 3) 11-20 aastat
- 4) Üle 20 aasta
- 5) Ei oska öelda

### T9. Kui suur on olnud Teie viimase 12 kuu kilometraaž sõidukijuhina?

- 1) Ei ole juhtinud sõidukit ⇒TÄNAGE JA LÖPETAGE
- 2) Alla 1 000 kilomeetri
- 3) 1 000 - 3000 kilomeetrit
- 4) 3 000 - 10 000 kilomeetrit
- 5) 10 000 - 20 000 kilomeetrit
- 6) Üle 20 000 kilomeetri
- 7) Ei oska öelda

## TEADLIKKUS MAANTEEMETI TEGEVUSTEST

**1. Kuidas tuleb Teie arvates Maanteeamet oma ülesannete täitmisega toime? Hinnake palun 10-sel skaalal, kus 1 tähendab, et ei tule üldse toime ja 10 tähendab, et tuleb väga hästi toime.**

\_\_\_\_\_ punkti

98 Ei oska öelda

**2. Loen Teile ette erinevaid liiklusega seotud tegevusvaldkondi. Millised neist kuuluvad Teie arvates Maanteeameti tegevusvaldkondade hulka.**



2. Loen Teile ette erinevaid liiklusega seotud tegevusvaldkondi. Millised neist kuuluvad Teie arvates Maanteeameti tegevusvaldkondade hulka.

	Kuulub	Ei kuulu	Ei oska öelda
Riigimaanteede ehitus, remont ja hooldus	1	2	9
Linnatänavate ehitus, remont ja hooldus	1	2	9
Liiklusregistritoimingud, näiteks sõiduki juhtimisõiguse andmine, sõidukite registreerimine, tehnölevaatuste korraldamine	1	2	9
Liikluskasvatus ja liiklusohutuskampaaniate korraldamine	1	2	9
Maantee sõiduolude kohta info edastamine	1	2	9

## MAANTEEDE HOOLDUS

Täpsustan, et Maanteeamet tegeleb kõigi eelnevalt loetletud valdkondadega, välja arvatud linnatänavate ehitus, remont ja hooldus. Seetõttu palun mõelge edaspidiseid hinnanguid andes vaid riigimaanteedele, mida olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud, mitte aga linnatänavatele ja kohalikele ehk vallateedele.

## SUVINE HOOLDUS

3. Kuivõrd rahul olete riigimaanteede suvise hoolduse kvaliteediga viimase 12 kuu jooksu /MAAKONNAS, KUS ELAB/?

Riigimaanteede suvine hooldus sisaldab kevadist teekatete auguremonti, kruusateede hõõveldamist, liiklusmärkide korrastamist, teepeenarde ja teeäärsete alade niitmist ning muid heakorratõid. Hinnake palun 10-sel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei ole sellega üldse rahul, ja 10 tähendab, et olete väga rahul.

\_\_\_\_\_ punkti

98 Ei oska öelda

## ANKEET



**4. Kuivõrd nõustute järgmiste suvise teehoolduse\_kohta käivate väidetega /MAAKONNAS, KUS ELAB/ riigimaanteedel? Hinnake palun skaalal: nõustun täielikult, pigem nõustun, pigem ei nõustu, ei nõustu üldse.**

	Nõustute täielikult	Pigem nõustute	Pigem ei nõustu	Üldse ei nõustu	Ei oska öelda
Talvekahjustused likvideeritakse piisavalt kiiresti	1	2	3	4	9
Maanteel olev praht, lahtine killustik jm eemaldatakse piisavalt kiiresti	1	2	3	4	9
Teepeenraid ja haljasalasad niidetakse piisavalt sageli	1	2	3	4	9
Kruusateid hooldatakse operatiivselt	1	2	3	4	9

**5. Milline järgnevatest on Teie arvates peamine puudujääk suvises maanteede hoolduses /MAAKONNAS, KUS ELAB/? ÜKS VASTUS!**

- 1) Talvekahjustuste likvideerimisele kulub kevadel liiga palju aega
- 2) Maanteel olevat prahti, lahtist killustikku jm ei eemaldata piisavalt kiiresti
- 3) Teepeenraid ja haljasalasad ei niideta piisavalt sageli
- 4) Kruusateid ei hõõveldata piisavalt regulaarselt
- 5) Maanteede suvises hoolduses ei ole puudujääke
- 6) Ei oska öelda

TALVINE HOOLDUS

**6. Kuivõrd rahul olete riigimaanteede talvise hoolduse kvaliteediga viimase 12 kuu jooksul /MAAKONNAS, KUS ELAB/? (TALLINN=HARJUMAA) Talvine hooldus sisaldab teede lumest puhastamist, libedustõrjet ning liiklusmärkide ja piirete puhastamist. Hinnake palun 10-sel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei ole sellega üldse rahul, ja 10 tähendab, et olete väga rahul.**

punkti

98-Ei oska öelda

## ANKEET



**7. Kuivõrd nõustute järgmiste talvise teehoolduse kohta käivate väidetega /MAAKONNAS, KUS ELAB/ riigimaanteedel?**

**Hinnake palun skaalal: nõustun täielikult, pigem nõustun, pigem ei nõustu, ei nõustu üldse.**

	Nõustute täielikult	Pigem nõustute	Pigem ei nõustu	Üldse ei nõustu	Ei oska öelda
Lumekoristusega tegeletakse piisavalt kiiresti	1	2	3	4	9
Libedustõrjega tegeletakse piisavalt kiiresti	1	2	3	4	9
Libedustõrjevahendeid kasutatakse sobivas koguses	1	2	3	4	9
Töötavad hooldemasinad võimaldavad kaasliiklejatel ohtulult liigelda	1	2	3	4	9
Teehooldel arvestatakse ka jalakäijate huve maanteel	1	2	3	4	9
Informatsioon teolude kohta on piisav	1	2	3	4	9

**8. Milline järgnevatest on Teie arvates peamine puudujääk talvises maanteede hoolduses /MAAKONNAS, KUS ELAB/? ÜKS VASTUS!**

- 1) Teeolud ei võimalda sõita lubatud maksimumkiirusega
- 2) Libedustõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti
- 3) Libedustõrjevahendeid kasutatakse liiga palju
- 4) Lumetõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti
- 5) Hooldetehnika töö seab ohtu liiklejate turvalisuse
- 6) Hooldus ei arvesta jalakäijate huve maanteel
- 7) Informatsioon teolude kohta on puudulik
- 8) Maanteede talvises hoolduses ei ole puudujääke
- 9) Ei oska öelda



## MAANTEEDE EHITUS JA REMONT

**9. Kuidas Te olete rahul viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaanteede kvaliteediga arvesse võttes liiklusohutuse tagamist, liiklemise sujuvust, lahenduste selgust, maantee väljanägemist, tee vastupidavust jm. Hinnake palun 10-sel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei ole sellega üldse rahul, ja 10 tähendab, et olete väga rahul.**

\_\_\_\_\_ punkti

98 Ei oska öelda

**10. Kuivõrd nõustute järgnevate maanteede ehituse kohta käivate väidetega? Hinnake palun skaalal: nõustun täielikult, pigem nõustun, pigem ei nõustu, ei nõustu üldse.**

	Nõustute täielikult	Pigem nõustute	Pigem ei nõustu	Üldse ei nõustu	Ei oska öelda
Maanteede projektides on liiklusohutusele piisavat tähelepanu pööratud	1	2	3	4	9
Liikluskorraldus on mugav ja liiklejasõbralik	1	2	3	4	9
Maanteede ja nende ümbruse väljanägemisele on piisavalt tähelepanu pööratud	1	2	3	4	9
Ehitatud maanteed on vastupidavad	1	2	3	4	9
Maanteede ehituses ei ole puudujääke	1	2	3	4	9



## ANKEET



**11. Kuidas Te olete rahul teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel viimase 12 kuu jooksul? Mõelge tervikuna nii ajutiste viitade, liiklusmärkide, märgistusjoonte, piirete, fooride, reguleerijate kui ka muude vahendite kasutamisele. Hinnake palun 10-sel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei ole sellega üldse rahul, ja 10 tähendab, et olete väga rahul.**

\_\_\_\_\_ punkti  
98 Ei oska öelda

**12. Kuivõrd nõustute järgnevate ajutise liikluskorralduse kohta käivate väidetega? Hinnake palun skaalal: nõustun täielikult, pigem nõustun, pigem ei nõustu, ei nõustu üldse.**

	Nõustute täielikult	Pigem nõustute	Pigem ei nõustu	Üldse ei nõustu	Ei oska öelda
Eelteavitus teeremondi teostamise kohta paigaldatakse maantee äärde piisavalt varakult.	1	2	3	4	9
Teeremondiaegsetest infotahvlitest, kus on näiteks selline teave nagu remonditööde teostamise aeg, ehituse eest vastutaja ja kontaktandmed, on lihtne aru saada.	1	2	3	4	9
Teeremondiaegsetest ajutistest liiklusmärkidest, teekatte märgistusjoontest ja piiretest on lihtne aru saada	1	2	3	4	9
Teeremondiaegne liikluskorraldus tagab liiklejate ohutuse maanteel	1	2	3	4	9
Teeremondiaegsed ajutised liiklusmärgid on töödevälisel ajal korrektselt paigaldatud ja püsivad	1	2	3	4	9
Tee sulgemised ja muud takistused on liigeldes piisavalt ruttu nähtavad ning ümbersõidud arusaadavalt tähistatud	1	2	3	4	9
Remondiobjektide korralduslik pool jätab organiseeritud mulje	1	2	3	4	9





## INFO SÕIDUOLUDE KOHTA

**13. Kuivõrd nõustute järgnevate sõiduolusid puudutava informatsiooni kohta käivate väidetega? Hinnake palun skaalal: nõustun täielikult, pigem nõustun, pigem ei nõustu, ei nõustu üldse.**

	Nõustute täielikult	Pigem nõustute	Pigem ei nõustu	Üldse ei nõustu	Ei oska öelda
Maanteede sõiduolude info on liikleja jaoks hõlpsalt leitav	1	2	3	4	9
Teeremontide kohta edastatakse piisavalt palju infot	1	2	3	4	9
Talviste sõiduolude infot edastatakse operatiivselt	1	2	3	4	9
Avalikkusele sõiduolude kohta edastatud info on kergesti arusaadav	1	2	3	4	9

**14. Kust saate tavaliselt infot sõiduolude (nt ilmastikutingimused, teetööd) kohta?**

	Jah	Ei	Ei oska öelda
Enne sõidu alustamist televisioonist, raadiost või interneti uudiste portaalidest	1	2	9
Enne sõidu alustamist interneti ilma- ja/või navigatsiooniportaalidest	1	2	9
Sõidu vältel püsi- ja ajutisi liikluskorraldusvahendeid (liiklusmärgid, infotahvlid) jälgides	1	2	9
Sõidu vältel nutitelefoni rakendusi kasutades (nt Waze või Google maps)	1	2	9
Sõidu vältel autonavigatsiooniseadmetest (nt TomTom, Garmin)	1	2	9

# ANKEET



## KLIENDITEENINDUS

### LIIKLUSREGISTER

Järgnevalt huvitavad meid Teie kokkupuuted liiklusregistri teenustega. Liiklusregister tegeleb näiteks sõiduki juhtimisõiguse andmise ja juhilubade väljastamisega, samuti sõidukite registreerimise ja tehnölevaatusega jmt.

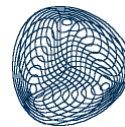
**15. Kas Teie olete viimase 12 kuu jooksul saanud infot liiklusregistri teenuste kohta?**

- 1) Jah
- 2) Ei ⇒JÄTKAKE K17

**16. Kas olete saanud teavet liiklusregistri teenuste kohta ...?**

	Jah	Ei	Ei oska öelda
Maanteeameti teenindusbüroost	1	2	9
Maanteeameti liiklusregistri infotelefonilt	1	2	9
Maanteeameti kodulehelt	1	2	9
Otseteavitusena e-maili või SMS teel	1	2	9
Tehnölevaatuspunktist	1	2	9
Autokoolilt	1	2	9
Automüügiettevõttest	1	2	9
Remonditöökojast	1	2	9
Meediast (ajakirjandus, televisioon, raadio, sotsiaalmeedia)	1	2	9
Sõpradelt, tuttavatelt, pereliikmetelt	1	2	9
Väliüritustelt, kus on olnud Maanteeameti esindus	1	2	9

## ANKEET



**17. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuse kohta?**

- 1) Jah
- 2) Ei ⇒JÄTKAKE K19

**18. Millise teenuse kohta Te infot otsisite?**

SPONTAANNE! KIRJUTAGE.

---

TEENINDUSBÜROO

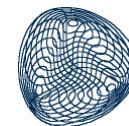
**19. Millal viimati külastasite mõnda Maanteeameti teenindusbürood?**

- 1) Viimase kuu jooksul
- 2) Viimase poole aasta jooksul
- 3) Viimase aasta jooksul
- 4) Rohkem kui aasta tagasi
- 5) Pole kunagi külastanud
- 6) Ei oska öelda

**20. Kas pooldate, et juhiloa sõidueksamit saab tulevikus teha ainult suuremates linnades?**

- 1) Jah
- 2) Ei
- 3) Ei oska öelda

# ANKEET



## E-TEENINDUS

**21. Loen Teile ette erinevaid klienditeenindust puudutavaid väiteid. Palun hinnake, kas väide on õige või vale.**

	Õige	Vale	Ei oska öelda
Osasid liiklusregistri toiminguid saab lisaks teenindusbüroodele sooritada ka Internetis e-teeninduses	1	2 ⇒K22	9
E-teeninduses on enamike toimingute riigilõiv soodsam kui teenindusbüroos	1	2	9
Teenindusbüroos toimingut sooritades (nt juhiluba vahetades või sõiduki ost-müük) läheb kiiremini kui e-teeninduses	1	2	9
Mitmed dokumendid (nt uue juhiloa või auto registreerimistunnistuse) saab tellida koju postiga	1	2	9
Enamike toimingute sooritamiseks e-teeninduses piisab Interneti-panga paroolidest	1	2	9

**22. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud Maanteeameti interneti e-teenindust?**

- 1) Jah
- 2) Ei ⇒JÄTKAKE K25

**23. Kas viimati kasutasite Maanteeameti interneti e-teenidusse sisenemiseks ... ? ÜKS VASTUS!**

- 1) ID-kaarti
- 2) Mobiil-ID-d ⇒JÄTKAKE K24
- 3) Panagalinki ⇒JÄTKAKE K24
- 4) Ei oska öelda



## 24. Miks Te ei kasutanud Maanteeameti interneti e-teenidusse sisenemiseks ID-kaarti?

SPONTAANNE, ÄRGE LUGEGE ETTE, MÄRKIGE SOBIVAD. VÕIB MITU VASTUST!

- 1) Pole ID-kaardi lugejat (eraldi või arvutis)
- 2) Ei mäletanud, polnud käepärast ID-kaardi koode
- 3) Mobiil-ID või pangalingi kasutamine on mugavam
- 4) Muu, mis? \_\_\_\_\_
- 5) Ei oska öelda

## TEHNOÜLEVAATUSED

## 25. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul isiklikult külastanud mõnd tehnöülevaatuspunkti?

- 1) Jah
- 2) Ei ⇒JÄTKAKE K28

## 26. Millises maakonnas asuvat tehnöülevaatuspunkti Te viimati külastasite?

## ANKEET



**27. Meenutage palun viimast tehnölevaatuspunkti külastust ja hinnake 10-sel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei jäänud sellega üldse rahule, ja 10 tähendab, et jäite väga rahule. Kuivõrd rahule Te jäite tehnölevaatuspunkti ... ?**

	1									10	EOÖ
Teenindusega üldiselt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Teeninduse kiirusega	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Teeninduse keskkonnaga: ruumid, ootamis- ja istumisvõimalused, ruumikus jmt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Klienditeenindaja vastutulelikkuse ja sõbralikkusega	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Klienditeenindaja aktiivsusega lahenduste leidmisel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Klienditeenindaja asjatundlikkusega	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

## LIIKLUSOHUTUS

**28. Kui turvaliselt Te tunnete end riigimaanteedel liigeldes ... ?  
Hinnake palun skaalal: väga turvaliselt, pigem turvaliselt, pigem ebaturvaliselt või väga ebaturvaliselt.**

	Väga turvaliselt	Pigem turvaliselt	Pigem ebaturvaliselt	Väga ebaturvaliselt	Ei oska öelda
Sõiduauto juhina	1	2	3	4	9
Kaasreisijana sõiduautos	1	2	3	4	9
Veoki, autorongi või muu suurema sõiduki juhina	1	2	3	4	9
Mootorratta või mopeedi juhina	1	2	3	4	9
Jalgratturina	1	2	3	4	9
Jalakäijana	1	2	3	4	9
Bussireisijana	1	2	3	4	9



**29. Millised on Teie hinnangul need peamised murekohad või probleemid, mis vajavad lahendamist, et liiklusohutus oleks Eesti maanteedel paremini tagatud?**

SPONTAANNE! KIRJUTAGE VASTUS SÖNA-SÖNALT ÜLESSE.

**30. Maanteeamet viib läbi liiklusohutuskampaniaid, mille käigus on liiklejatele antud erinevaid nõuandeid ohutuks liiklemiseks. Palun proovige meenutada vähemalt kolme liiklusohutuskampaniat, mis teile paaril viimasel aastal silma on jäänud?**

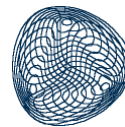
SPONTAANNE! ÄRGE LUGEGETE ETTE, MÄRKIGE SOBIVAD. VÕIB MITU VASTUST!

- 1) Joobes sõitmise kampaania „Ka vähe on liiga palju“ 2016
- 2) Joobes sõitmise kampaania „Sõber ei lase purjus sõpra rooli“ 2015 ja 2014
- 3) Kiiruse ületamise kampaania „Ole inimene! Järgi piirkiirust“ 2016 ja 2015
- 4) Kiiruse ületamise kampaania „Piirkiirusel on põhjus“ 2014
- 5) Kõrvaliste tegevuste kampaania „Mobiiltelefon on asendamatu, aga kui juhid, siis juhi!“ 2016 ja 2015
- 6) Peatoe asendi kampaania „Vali õige kõrgus! Kaitse end nii esi kui tagaistemel“ 2016
- 7) Nähtavaks tegemise kampaania „Olen Silmapaistev“ 2016
- 8) Helkuri kandmise kampaania „Öööd on meil pikad“ 2015 ja 2014
- 9) Jalg- ja mootorrattaste tähelepanemise kampaania „Märka kahe rattalist“ 2015 ja 2014
- 10) Lastele suunatud teeületuse kampaania „Vii teeületus uuele level'le“ 2015
- 11) Liiklusohutusprogramm „Nullvisioon ehk iga liiklusrum on ärahoitav“ 2016
- 12) Talihooldde infovoldik „Sõida talvel ohutult“ 2015
- 13) Muu, mis? \_\_\_\_\_
- 14) Ei oska öelda, ei meenu ükski

**31. Maanteeameti liiklusohutuskampaniad on puudutanud näiteks lubatud piirkiirusest kinnipidamist, kaine peaga sõitmist, turvavöö ja lapse turvavarustuse kasutamist, jalakäijate ja ratturite märkamist liikluses. Kuivõrd sellised liiklusohutuskampaniad mõjutavad Teie kui sõidukijuhi käitumist liikluses ja aitavad kaasa, et järgiksite kampaanias antud nõuandeid?**

- 1) Väga mõjutavad
- 2) Pigem mõjutavad
- 3) Pigem ei mõjuta
- 4) Ei mõjuta üldse
- 5) Ei oska öelda





## LIIKLUSHARJUMUSED

Lõpetuseks mõned küsimused Teie liiklusharjumuste kohta.

**32. Kui sageli kasutate enda liikumiste tegemiseks sõiduauto asemel ühistransporti?**

- 1) Iga päev
- 2) Mõned korrad nädalas
- 3) Mõned korrad kuus
- 4) Harvem või mitte kunagi
- 5) Ei oska öelda

**33. Valige 3 põhjust, miks eelistate osade või kõikide enda sõitude tegemisel ühistranspordi asemel sõiduauto kasutamist? KUNI 3 VASTUST!**

- 1) Ühistransport ei sõida sinna kuhu mul on vaja sõita
- 2) Liinide sõidugraafikud ei sobi minu liikumistega
- 3) Ühistranspordiga liikumine on liiga ajakulukas
- 4) Peatused ei asu sobilikus asukohas (liiga suur ajakulu)
- 5) Ühistransport ei ole usaldusväärne (väljumised jäävad ära või ei toimu sõidugraafiku järgi)
- 6) Ühistransport on räpane
- 7) Piletihind on kallis
- 8) Ühistranspordi maine on halb
- 9) Mulle lihtsalt meeldib autoga sõita
- 10) Muu, mis? \_\_\_\_\_

**34. Kui sageli olete kevadest sügiseni kasutanud liiklemiseks jalgratast?**

- 1) Iga päev
- 2) Mõned korrad nädalas
- 3) Mõned korrad kuus
- 4) Harvem
- 5) Mitte kunagi