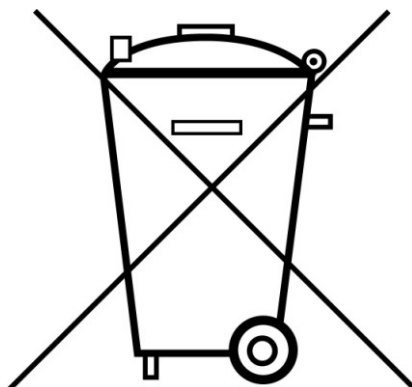


Ülevaade projekti „Kohaliku omavalitsuse käitumise ja teadlikkuse telefoniuuring
2011 aasta“ tulemustest

**Kohalik omavalitsus – TEADLIKKUS KOGUMISLAHENDUSTEST JA
ABIVALMIDUSE TASE**



Tallinn

September 2011

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	3
1. METOODIKA KIRJELDUS	5
1.1 Valim ja küsitlus	5
1.2 Teostajad	6
2. KOKKUVÕTE	7
3. TULEMUSTE ANALÜÜS	8
3.1. Kas sain küsitud informatsiooni	8
3.2 Saadud informatsiooni kvaliteet.....	9
3.3 Saadud informatsiooni kiirus	10
3.4 Suhtlemise viis.....	11

SISSEJUHATUS

MTÜ EES-Ringlus on elektri- ja elektroonikaseadmete tootjaid ja maaletoojaid ühendav organisatsioon, mille eesmärgiks on läbipaistva ja säästliku süsteemi opereerimine, võimaldamaks elektri- ja elektroonikaseadmete või patareide ja akude tootjatel täita neil lasuvaid kohustusi elektri- ja elektroonikaseadmetest või patareidest ja akudest tekkivate jäätmete käitlemisel.

Vastavalt „Euroopa Parlamendi ja Nõukogu Direktiivile 2002/96/EÜ, 27 jaanuar 2003, elektri- ja elektroonikaseadmete jäätmete kohta“ artiklile 10 peavad liikmesriigid muuhulgas tagama, et tarbijale antaks vajalikku teavet EES-jäätmete tagastamis- ja kogumissüsteemide kohta. Lisaks võivad liikmesriigid nõuda, et kogu teave esitataks tootjate ja/või turustajate poolt nt. kasutusjuhendis. Käesolevaks hetkeks on paljudes elektri- ja elektroonikaseadmete kasutusjuhendites viidatud kohalikule omavalitsusele, kust saab täiendavat informatsiooni, et kuhu saab ära anda tasuta kasutuselt kõrvaldatud elektri- ja elektroonikaseadme.

MTÜ EES-Ringlus viis koostöös Tallinna Tehnikakõrgkooli tudengiga läbi ajavahemikul 17.03.2011 – 20.03.2011 telefoniuuringu elektri- ja elektroonikaseadmete jäätmete tasuta äraandmise võimalustest kohaliku omavalitsuse territooriumile. Telefoniuuringu eesmärgiks oli teada saada, milline on kohaliku omavalitsuse abivalmiduse tase ja millist informatsiooni antakse EES-jäätmete kogumislahenduste kohta. Uuringus kasutatud küsimus koostati MTÜ EES-Ringluse poolt ning sellele vastas 226 kohaliku omavalituse infonumbrile vastanud inimest.

Küsimus, mis esitati kohaliku omavalituse üldnumbrile vastanud inimesele oli,

„Kuhu on võimalik ära anda vana kasutuskõlbmatu televiisor?“

Telefonivestluse käigus hinnati järgmiseid punkte:

1) Kas sain küsitud informatsiooni (JAH/EI)

- JAH – saadi piisav ja selge vastus ning pakuti lahenduseks kas kogumispunkti, kindlat ja paigas olevat kogumisringi või pakuti mõlemat varianti.
- EI – äraandmise lahendust ei pakutud või pakuti kogumispunkti/kogumisringi, milles ei olnud kindlad (vist/võibolla).

2) Milline oli informatsiooni kvaliteet (KÕRGE/MADAL)

- KÕRGE – saadud info sisaldas kogumislahenduse aadressi ja lahtioleku aegsid ning kui oli, siis ka kontaktelefon.
- MADAL – saadud informatsioon sisaldas ainult kogumislahendust, puudu jäi aadress või lahtioleku aeg. Siia kuuluvad ka omavalitsused, kelle käest ei saadud küsitud informatsiooni.

3) Saadud informatsiooni kiirus (VÄGA KIIRE/KIIRE/AEGLANE)

- VÄGA KIIRE – Lühike ja selge vastus kohe pärast küsimuse esitamist
- KIIRE – kõne suunati edasi või otsiti lahtioleku aegsid/aadressi internetist
- AEGLANE – omavalitsused, kelle käest ei saadud küsitud informatsiooni ja madala kvaliteediga informatsiooni edastajad, kes palusid tagasi helistada või jäeti liinile ootama. Lisaks pidi vastuse saamiseks helistama mitmesse erinevasse kohta.

4) Suhtlemise viis (MEELDIV/NEUTRAALNE/EBAMEELDIV)

- MEELDIV – selged ja sõbralikud selgitused ning soovitusel vajadusel uuesti helistada, kui ei leia kogumispunkti üles.
- NEUTRAALNE – tavaline telefonivestlus, ilma igasuguste lisaküsimusteta.
- EBAMEELDIV – mittesõbralikud vestlused, küsiti näiteks isikuandmeid (nimi, elukoht, aadress jne). Lisaks ei olnud abivalmis aitamaks lahendada probleemi.

1. METOODIKA KIRJELDUS

1.1 Valim ja küsitlus

Uuring viidi läbi kasutades telefoniküsitlust. Eesmärk oli helistada kõikide Eesti kohalike omavalitsuste üldnumbrile ning saada teavet, millist tagasisidet antakse, kui tarbija helistab ja küsib informatsiooni, et mida teha kasutuselt kõrvaldatud elektri- ja elektroonikaseadmega, antud juhul kasutuselt kõrvaldatud televiisoriga. Kui mõnes omavalitusesse telefonile ei vastatud, siis helistati mõne tunni pärast uuesti.

Küsitlus toimus ajavahemikus 17.03.2011 – 20.03.2011. Kokku vastas 226 kohaliku omavalituse üldnumbrile vastanut inimest, kellest 69 (30%) suunasid vastuse saamiseks kõne edasi. Ülevaatlükuma ja kompaktsema kokkuvõtte saamiseks on kõikides tabelites kohalikud omavalitsused näidatud maakondade lõikes. Küsimustele vastanute omavalitsuste arv on märgitud tähistusega n=

Tabelis 1 on näidatud kohalike omavalitsuste arv Eestis maakondade lõikes.

Tabel 1

Maa- kond	Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Eesti kokku
KOV. n=226	24	5	22	13	12	12	15	14	20	10	16	22	13	15	13	226

1.2 Teostajad

Uuringu etappides osalesid:

Tellijapoolne kontaktisik:

Margus Vetsa, MTÜ EES-Ringlus

Andmetöötlus ja aruanne:

Hans Talgre, MTÜ EES-Ringlus

Küsitluse läbiviimine:

Aleksandra Zlautoustova, Tallinna
Tehnikakõrgkooli tundeng 3 kursus

2. KOKKUVÕTE

Elektri- ja elektroonikaseadmete puhul on tegemist probleemtoodetega. Kuna EE-seadmed sisaldavad nii tervisele kui ka keskkonnale ohtlikke aineid ja komponente, siis selliste jäätmete lahuskogumine on väga oluline. Seega jäätmekäitlussüsteemi korrektseks toimimiseks on vaja kõigi inimeste teadlikku osavõttu. Küsimusele „Kuhu on võimalik ära anda vana kasutuskõlbmatu televiisor“ vastas 226 kohaliku omavalituse üldnubriale vastanud inimest.

Uurigust selgus, et:

1. Iga kümnes omavalitsus ei oska öelda ega suunata, kuhu saab tasuta ära anda vana kasutuskõlbmatu televiisori. Kusjuures nendest omavalitsustest, kust vastust ei saadud, on EES-Ringluse andmetel¹ 29%-l olemas toimiv kogumispunkt.
2. Kõrge kvaliteediga informatsiooni annavad 3/5 (58%) omavalitsustest ja ülejäänud 2/5 (42%) annavad madala tasemega informatsiooni.
3. Kiiret ja konkreetset informatsiooni saab 68%-l omavalitsustest ja 32% on neid, kelle informatsiooni andmise kiirus jääb aeglaseks. Nendest 32% oli omakorda 28% neid omavalitsusi, kelle käest ei saadud üldse informatsiooni, kuhu saaks vana televiisori tasuta ära anda.
4. Tervelt kuues Eesti maakonnas ei olnud mitte ühtegi sellist telefonivestlust, mida võiks pidada ebaseeldivaks.

Järeldused

Kuna uuring viidid läbi kevadisel perioodil ja sellel ajal on üldjuhul omavalitsustes, kus puuduvad kogumislahendused kevadised kogumisringid, siis saadud vastused võivad mõjutada antud tulemusi.

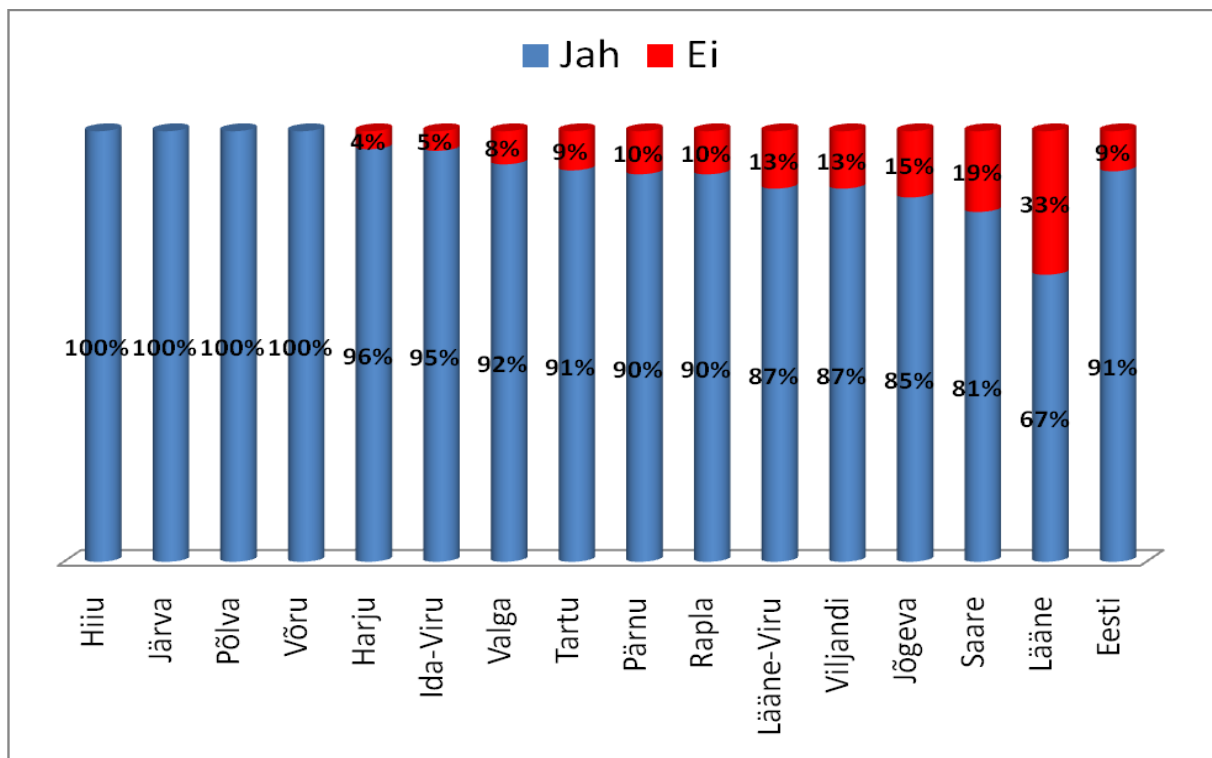
¹ MTÜ EES-Ringluse kodutehnika ja patarei/aku kogumisvõrgustik www.eesringlus.ee/1719

3. TULEMUSTE ANALÜÜS

3.1. Kas sain küsitud informatsiooni

Uuringu tulemustest selgub, et iga kümnes omavalitsus ei oska öelda ega suunata, kuhu saab tasuta ära anda vana kasutuskõlbmatu televiisori (vt. Joonis 1). Kusjuures nendest omavalitsustest, kust vastust ei saadud, on EES-Ringluse andmetel¹ 29%-l olemas toimiv kogumispunkt.

Joonis 1 Kas sain vastuse, kuhu saab ära anda vana televiisori? (n=226)



Kui maakondades, kust ei saadud küsitud informatsiooni on valdavalt 4% - 19%, siis Läänemaa omavalitsustes ei saadud vajalikku teavet tervelt 33%-l juhtudest. Mõned näited omavalitsuste vastustest, kust ei saadud vajalikku teavet:

- „kunagi peaks toimuma ohtlike jäätmete kogumisring, uurida ise internetist või lugeda valla lehest“
- „Ei ole kindel, kas selle ettevõtte territooriumil võetakse neid tasuta vastu“
- „Uurida infoliinist, sealt peaks vajaliku informatsiooni saama“
- „uurida jäätmekäitlejate käest“

¹ MTÜ EES-Ringluse kodutehnika ja patareid/aku kogumisvõrgustik www.eesringlus.ee/1719

- „omavalitsus ei tegele sellega“

Lähtudes EES-Ringluse kogumisvõrgustikust¹, siis neid omavalitsusi, kus ei ole kogumispunkti on 54%, millest omakorda 26% suunasid teise omavalitsuse kogumispunkti, 25% soovitasid oodata kogumisringi, 6% ei andnud üldse vastust. Ülejäänud 43% soovitasid üleandmiseks pöörduda keskkonnaspetsialisti poole või omavalitsuse jäätmehooldlasse.

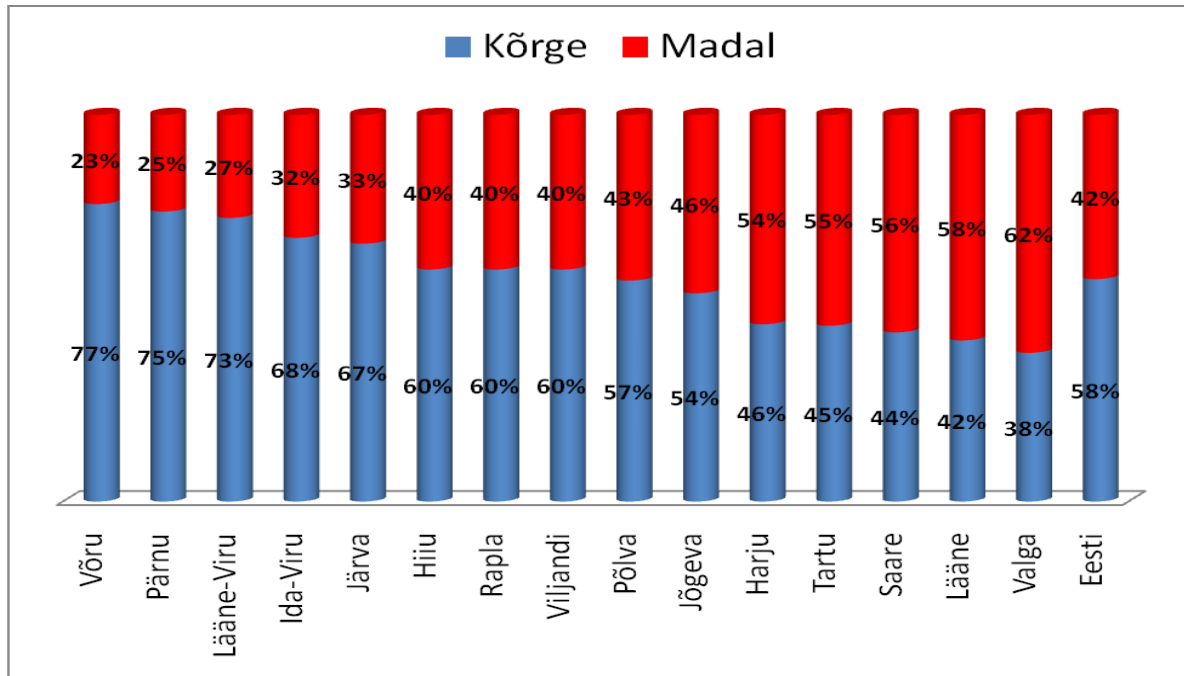
Ainult 4 omavalitsust 226-st vastasid, et lisaks kogumispunktile on võimalik ka kauplusesse televiisorit ära anda, juhul kui ostate sealt uue.

Kõige paremat teavet kogumislahenduse kohta andsid Hiiu-, Järva-, Põlva- ja Võrumaakonna omavalitsused, sealt saadi kõikide vastanute käest (100%) vajalik informatsioon, kuhu saab ära anda oma vana televiisori.

3.2 Saadud informatsiooni kvaliteet

Tulemustest selgus, et kõrge kvaliteediga informatsiooni andsid 58% omavalitsustest ja ülejäänud 42% andsid madala tasemega informatsiooni (vt. Joonis 2)

Joonis 2 Saadud informatsiooni kõrge või madal kvaliteet. (n=226)



Omavalitsused, kelle käest saadud informatsiooni kvaliteet jäi madalale tasemele (42%), nendest 22% oli neid omavalitsusi, kelle käest ei saadud üldse informatsiooni,

¹ MTÜ EES-Ringluse kodutehnika ja patareid/aku kogumisvõrgustik www.eesringlus.ee/1719

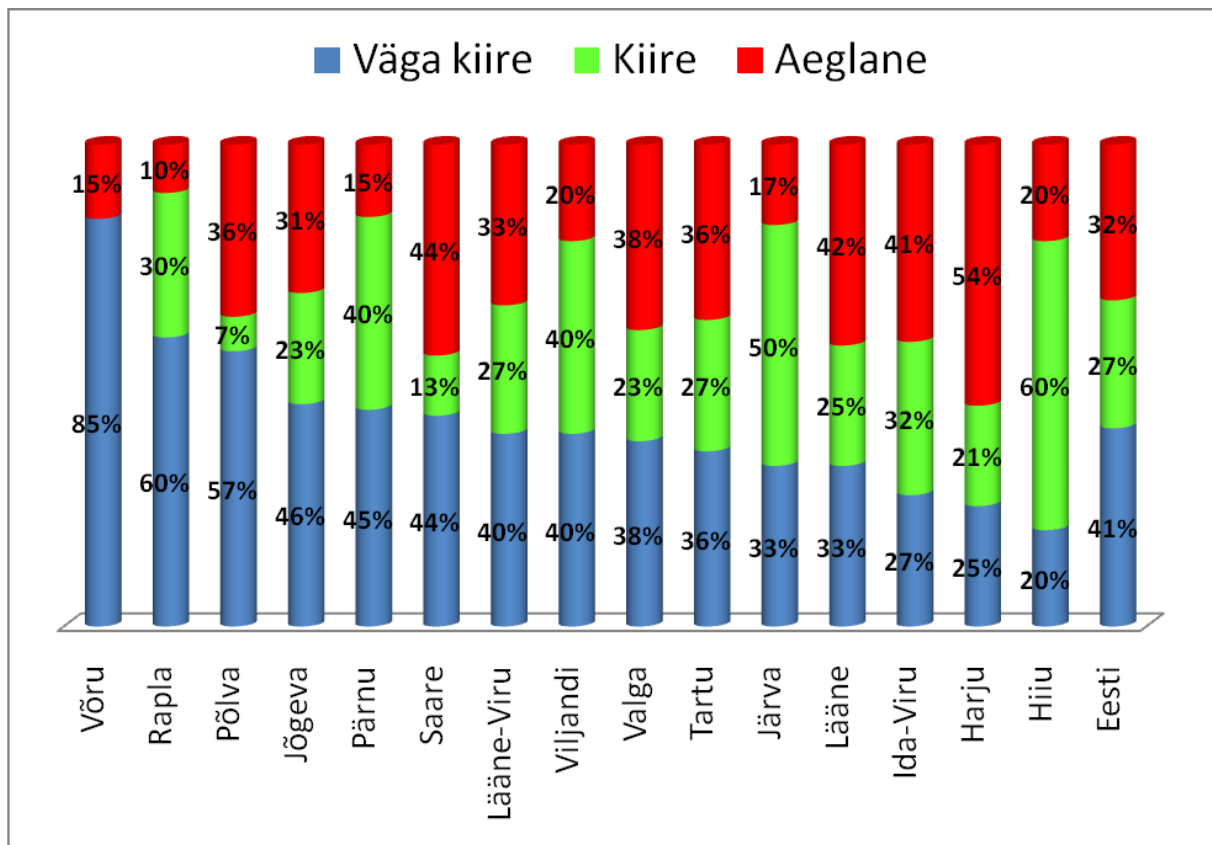
et kuhu saaks ära anda vana televiisori. Madalaima kvaliteediga vastuseid saadi Valga- (62%), Lääne- (58%), Saare- (56%), Tartu- (55%) ja Harjumaa (54%) omavalitsustest.

Kõrgeima kvaliteediga informatsiooni kogumislahenduste kohta saadi Võru- (77%), Pärnu (75%) ja Lääne-Virumaa (73%) omavalitsustest.

3.3 Saadud informatsiooni kiirus

Eestis annavad kiiret ja konkreetset informatsiooni 68% omavalitsustest ja 32% oli neid, kelle informatsiooni kiirus oli aeglane. Nendest 32%-st oli omakorda 28% neid omavalitsusi, kelle käest ei saadud üldse informatsiooni, kuhu saaks vana televiisori tasuta ära anda (vt. Joonis 3)

Joonis 3 Kas informatsiooni kättesaadavus oli väga kiire, kiire või aeglane? (n=226)



Uringust selgus, et väga kiiret informatsiooni annavad 41%, kiiret 27% ja aeglast 32% omavalitsustest.

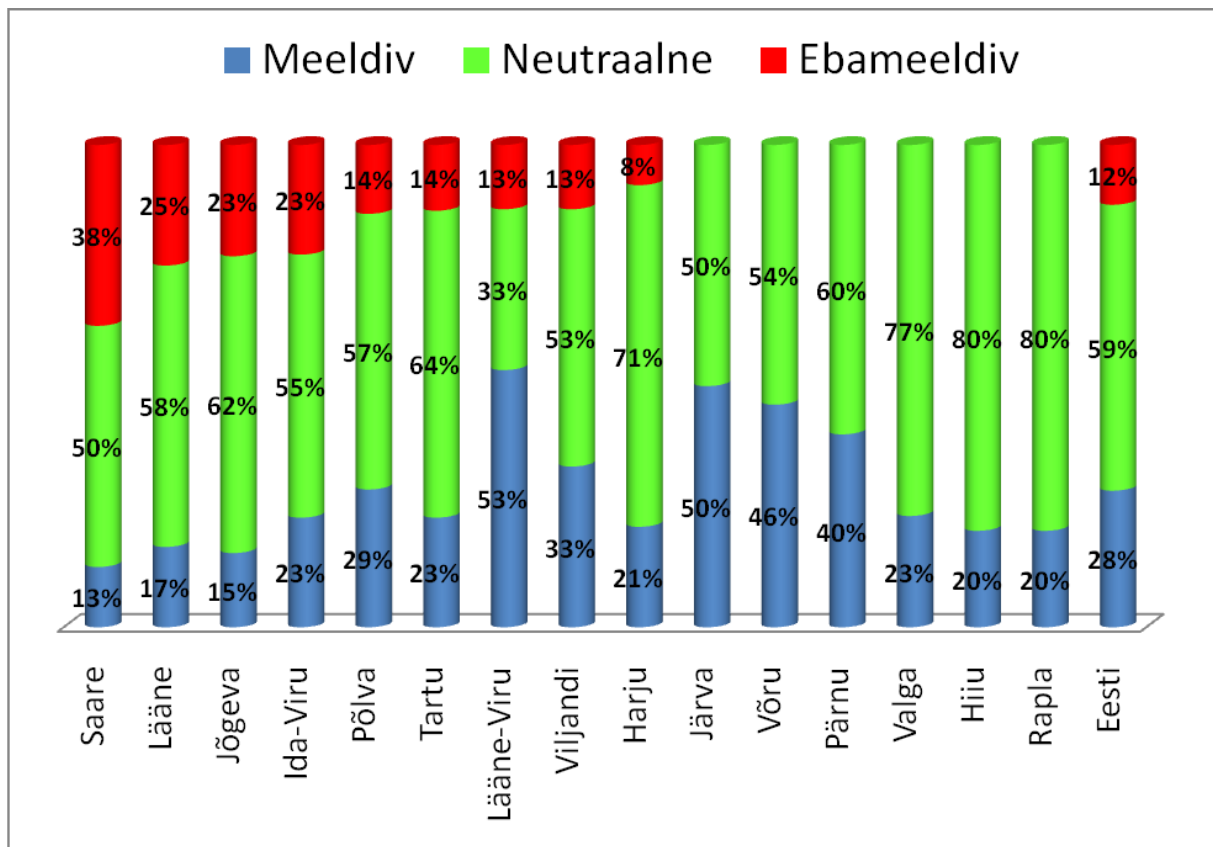
Tulemustest saab järeldada, et kiireid, selgeid ja konkreetseid vastused andsid kõige enam Rapla- (90%), Võru- (85%) ja Pärnumaa (85%) omavalitsused.

Kõige aeglasemalt saadi informatsiooni aga Harju- (54%), Saare- (44%), Lääne- (42%) ja Ida-Virumaa (41%) omavalitsustest.

3.4 Suhtlemise viis

Tervelt kuues Eesti maakonnas ei olnud mitte ühtegi sellist telefonivestlust, mida võiks pidada ebameeldivaks (vt. Joonis 4)

Joonis 4 Kas suhtlemine telefoni teel oli meeldiv, neutraalne või ebameeldiv? (n=226)



Tulemustest selgub, et kui valdavalt on omavalitsustega suhtlemine meeldiv (28%) või neutraalne (59%), siis ebameeldivaks pidasime suhtlemist 12% juhtudest.

Kõige ebameeldivamad suhtlemise viisid olid Saare- (38%) ja Läänemaa (25%) omavalitsustega.