

Kodanike rahulolu riigi poolt
pakutavate avalike e-teenustega
Jaanuar 2010

uuringu teemad



- Uuringus keskenduti järgmistele teemadele:
 - interneti kasutamine ja interneti mittekasutamise põhjused
 - avaliku sektori e-teenuste spontaanne tunnus
 - erinevate avaliku sektori e-teenuste kasutamine
 - valdkonnad, kus riik peaks rohkem e-teenuseid pakkuma
 - hinnang avaliku sektori poolt pakutavate e-teenuste kasulikkusele
 - hinnang ajakulu ja bürokraatia vähenemisele avalike e-teenuste kasutamisel
 - hinnang e-teenuste kasutamisele üldiselt
 - e-teenused, millega ollakse kõige rohkem rahul
 - riigiportaalide tunnus ja kasutamine
 - rahulolu portaalis eesti.ee info ja kasutamismugavusega
 - teadlikkus portaalis eesti.ee olevatest e-teenustest
 - portaalis eesti.ee ja/või üle X-tee kasutatavad e-teenused ning hinnang nende teenuste kasutamise lihtsusele

metoodika ja küsitlus



- Sihtrühm: Eesti elanikud vanuses 16-74 aastat
 - Eesti Statistikaameti andmetel on seisuga 01.01.2009 vastavas vanuses elanikke 1 024 608 inimest
- Valim: planeeritud valim oli 1000 inimest, tegelikult vastas 1020 inimest
 - valim on esinduslik 16-74-aastaste elanike suhtes ning see moodustati “isekaaluvana”, st kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, kus kõik küsitletud inimesed esindasid võrdset arvu üldkogumi inimesi
- Personaalintervjuud vastajate kodudes (CAPI meetodiga), omnibuss-tüüpi uuringu raames
- Küsitlus: 06.-14.01 ja 20.-28.01. 2010
- Võimaluse korral on aruandes võrreldud tulemusi 2007. aasta sügisel TNS Emori ja 2008. aasta sügisel Saar Pooli poolt läbiviidud samalaadse uuringu tulemustega
- Uuringu tellijaks on Riigi Infosüsteemide Arenduskeskus ning see tellitakse Euroopa Liidu struktuurifondide programmi „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine“ raames ja seda rahastab Euroopa Regionaalarengu Fond

kõikide vastajate profiil

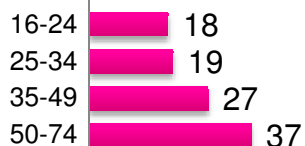
% kõikidest vastajatest, n=1020



SUGU



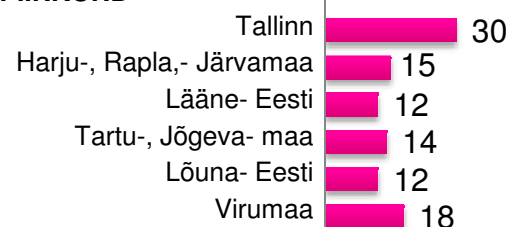
VANUS



RAHVUS



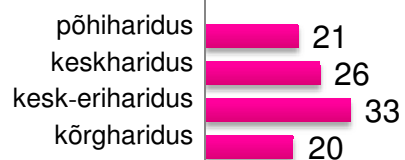
PIIRKOND



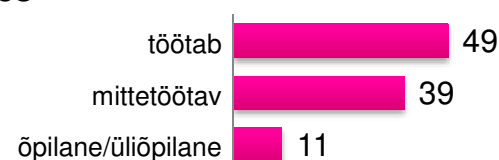
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest



SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



interneti kasutamine ja mittekasutamise põhjused

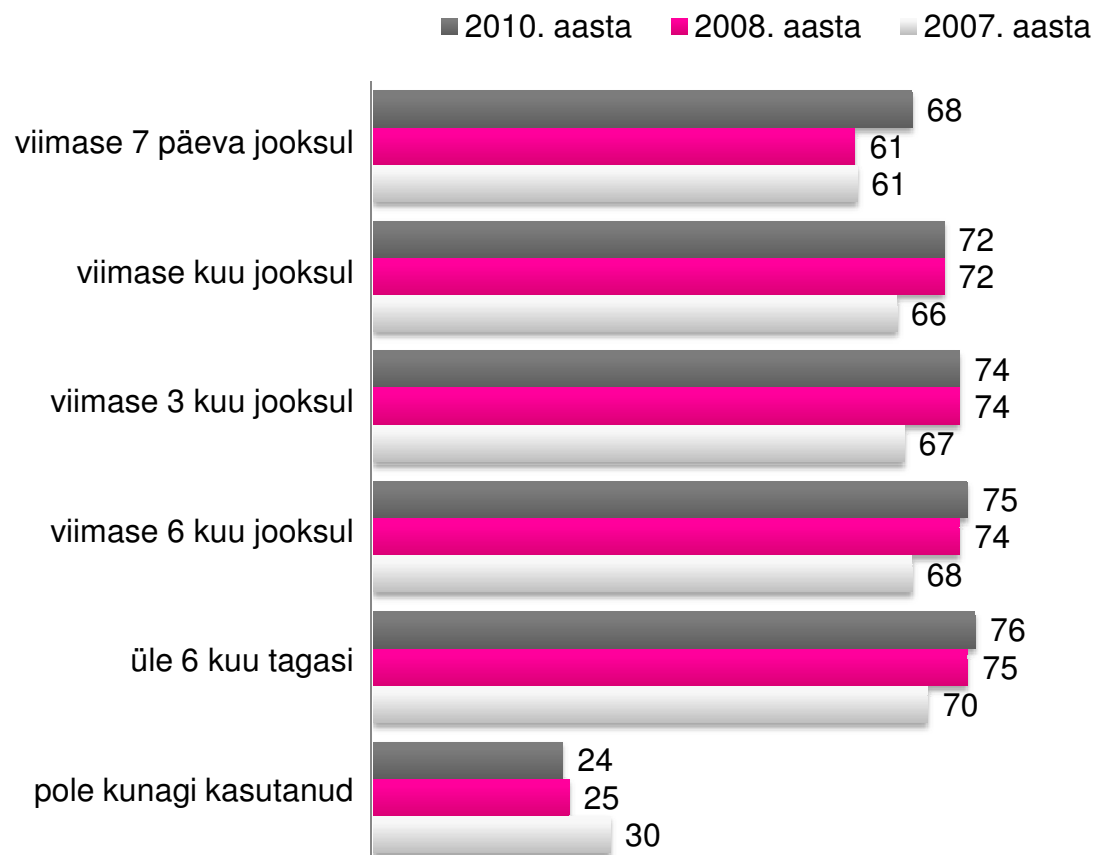
interneti kasutamine ja mittekasutamise põhjused



- **Internetti kasutab 76% ehk ligikaudu 777 000 16-74-aastast elanikku.** 90% internetikasutajatest käib internetis vähemalt kord nädalas
 - Internetikasutajaid on keskmisest rohkem kuni 49-aastaste, töötavate elanike, õpilaste-üliõpilaste ja kõrgema sissetulekuga elanike seas
- **Iga neljas 16-74-aastane ehk ca 247 000 16-74-aastast eestimaalast ei ole mitte kunagi internetti kasutanud.** Valdavalt on tegemist vanemate elanikega, kellest suur osa on pensionärid. 65-74-aastastest ei kasuta internetti pea kolm neljandikku ning 50-64-aastaste seas on mittekasutajaid 44%. Samas on just 50-64-aastaste seast viimaste aastate jooksul enim internetikasutajaid lisandunud. Eristuvad veel mitte-estlased, maa-asulate elanikud ning madalama haridustasemega või ametipositsiooniga inimesed
- Kõige rohkem vastajaid ehk pea iga kolmas interneti mittekasutaja põhjendab seda kas **arvuti puudumisega, sest arvuti on liiga kallis või interneti kasutamise oskuste puudumisega.** Kui mõlemad põhjused on pigem langeva trendiga, siis kasvab nende inimeste osakaal, kes ei näe interneti kasutamises vajadust või kasu, mis see neile toob
 - Interneti kasutamine jääb raha taha eeskätt suuremate linnade, madalama sissetulekuga ja üle 50-aastastele mittekasutajatele
- **70% interneti mittekasutajatest ei plaani seda ka tulevikus kasutama hakata.** Valdav osa neist põhjendas oma senist mittekasutamist kas rahapuudusega, et arvuti osta või oskuste puudumisega, st interneti kasutamine tundub neile liiga keeruline. Mida vanem mittekasutaja, seda keerulisemaks ta interneti kasutamist peab ning ebatõenäolisemaks, et internetti kunagi kasutama hakkab
- Kümnendik mittekasutajatest hakkab internetti kasutama, kui rahalised võimalused paranevad, et saaks kas arvuti või internetiühenduse soetada. Nende seas eristusid Tallinna elanikud ning töötud mittekasutajad

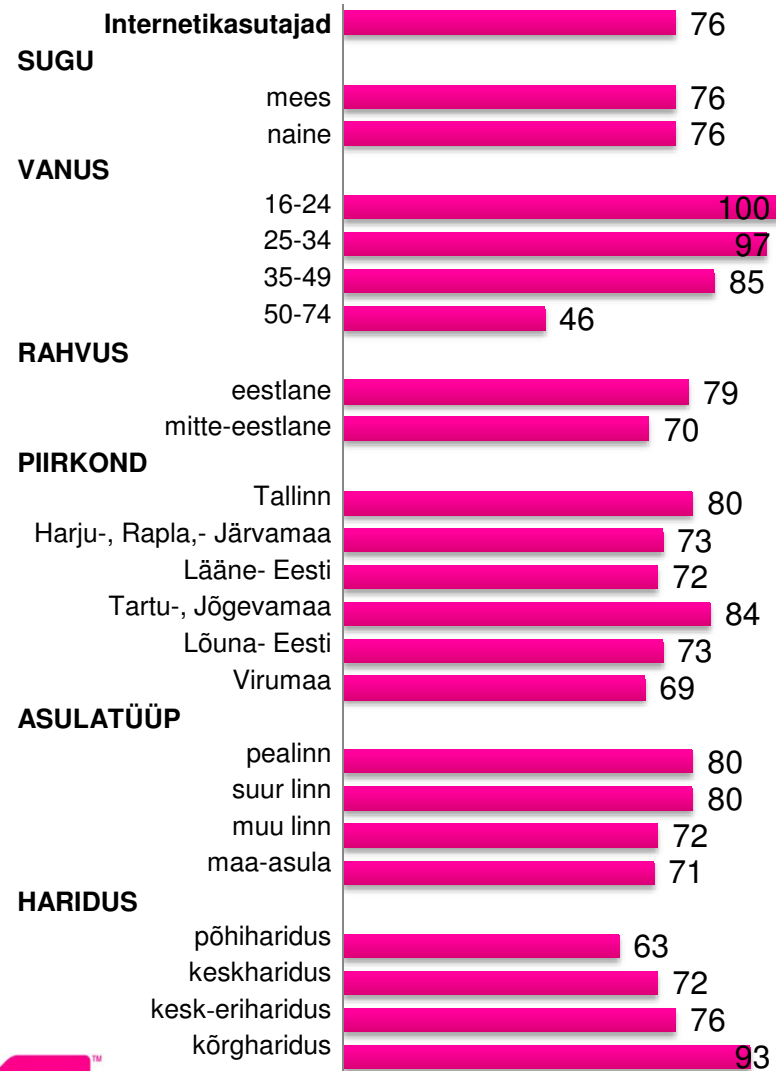
interneti kasutamise sagedus

% kõikidest vastajatest

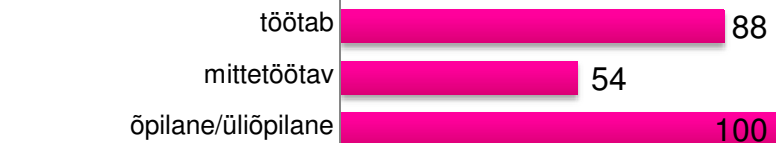


interneti kasutamine sihtrühmades

% vastavast sihtrühmast



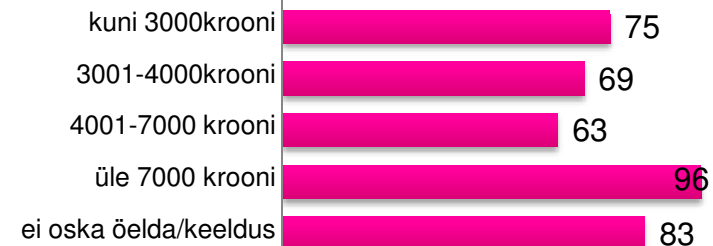
STAATUS



AMET palgatöötajatest



SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



internetikasutajate profiil

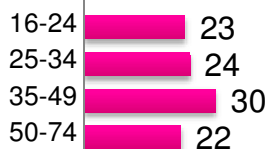
% nendest, kes on kasutanud internetti



SUGU



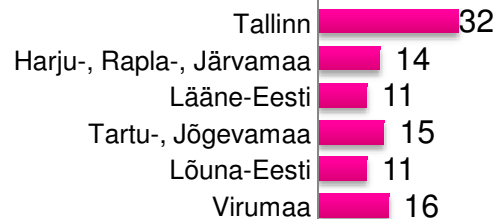
VANUS



RAHVUS



PIIRKOND



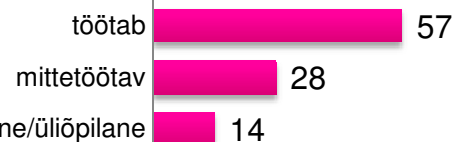
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest



SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



interneti mittekasutajate profiil

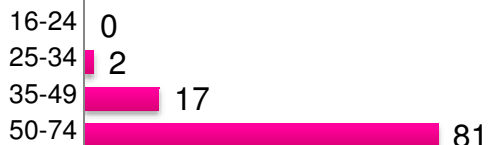
% nendest, kes ei ole kasutanud internetti



SUGU



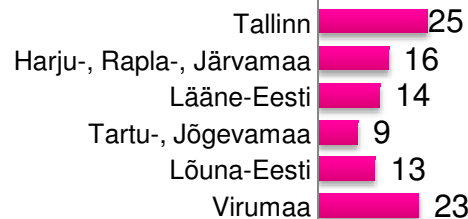
VANUS



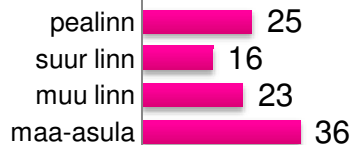
RAHVUS



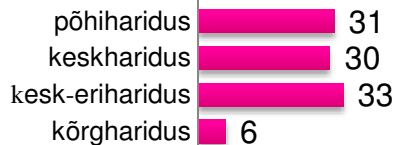
PIIRKOND



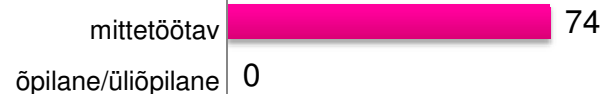
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest

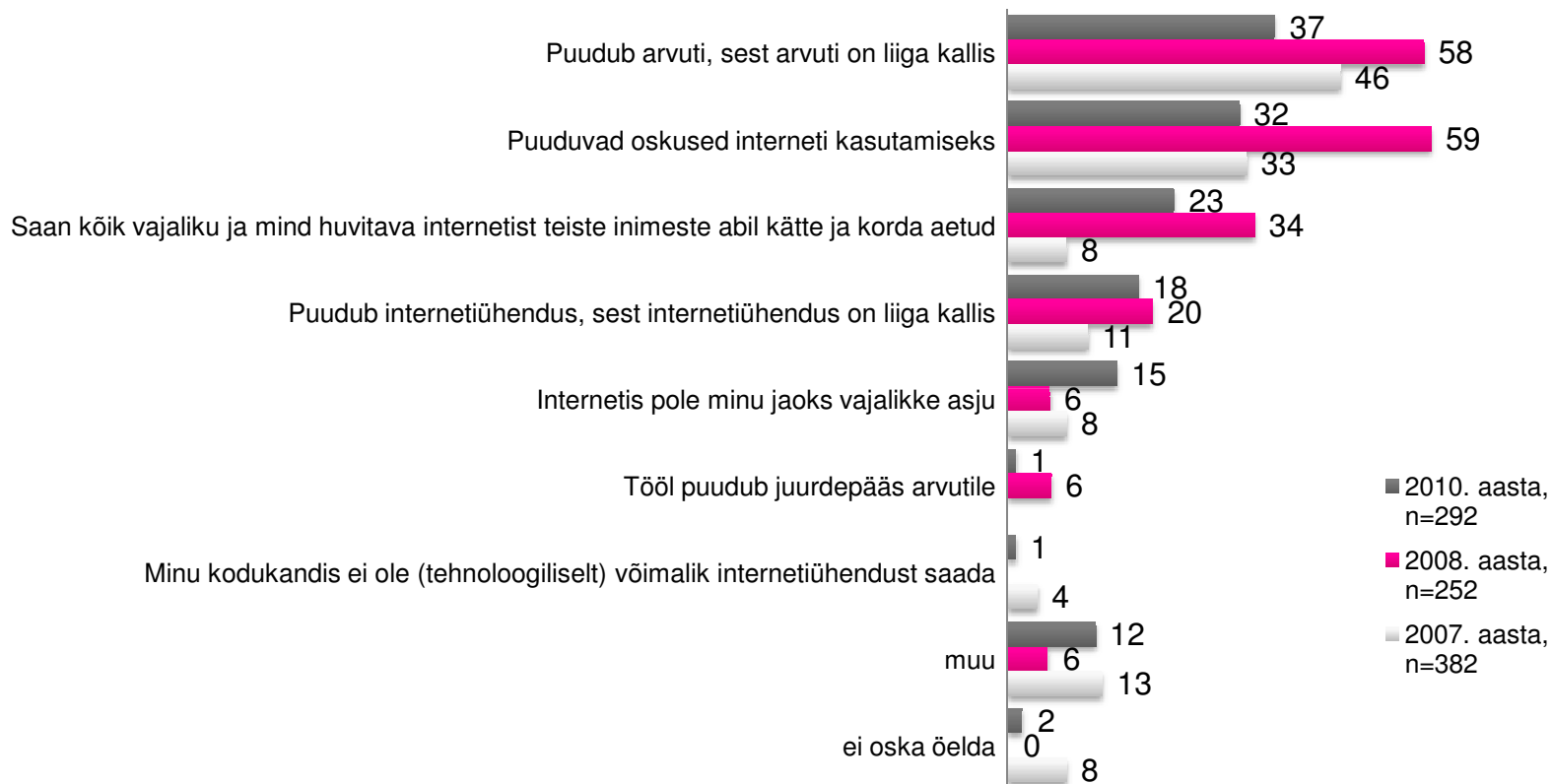


SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



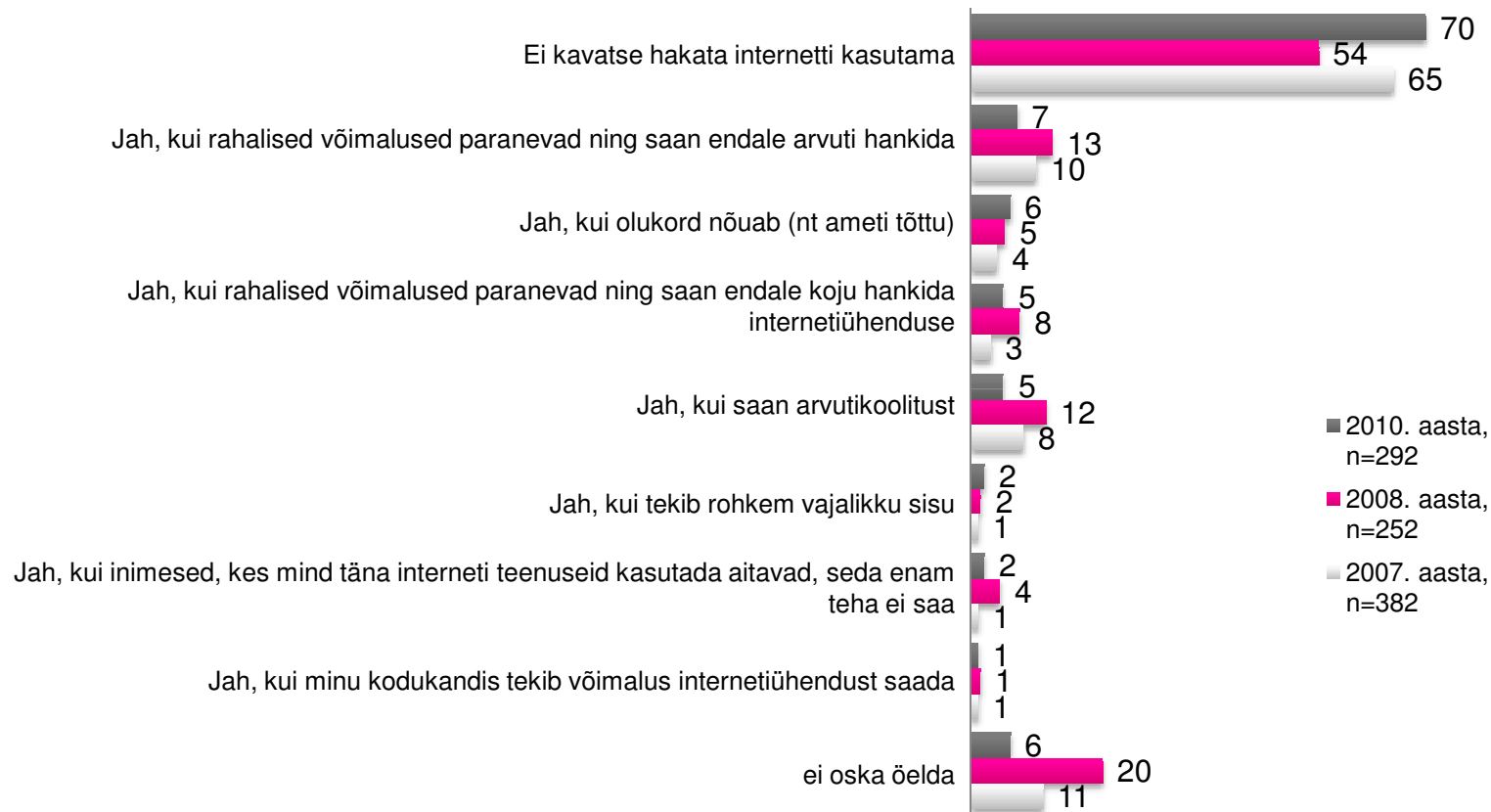
interneti mittekasutamise põhjused

% nendest, kes ei kasuta interneti



interneti kasutama hakkamise kavatsus tulevikus

% nendest, kes ei kasuta interneti



teadlikkus avaliku sektori e-teenustest ja nende kasutamine

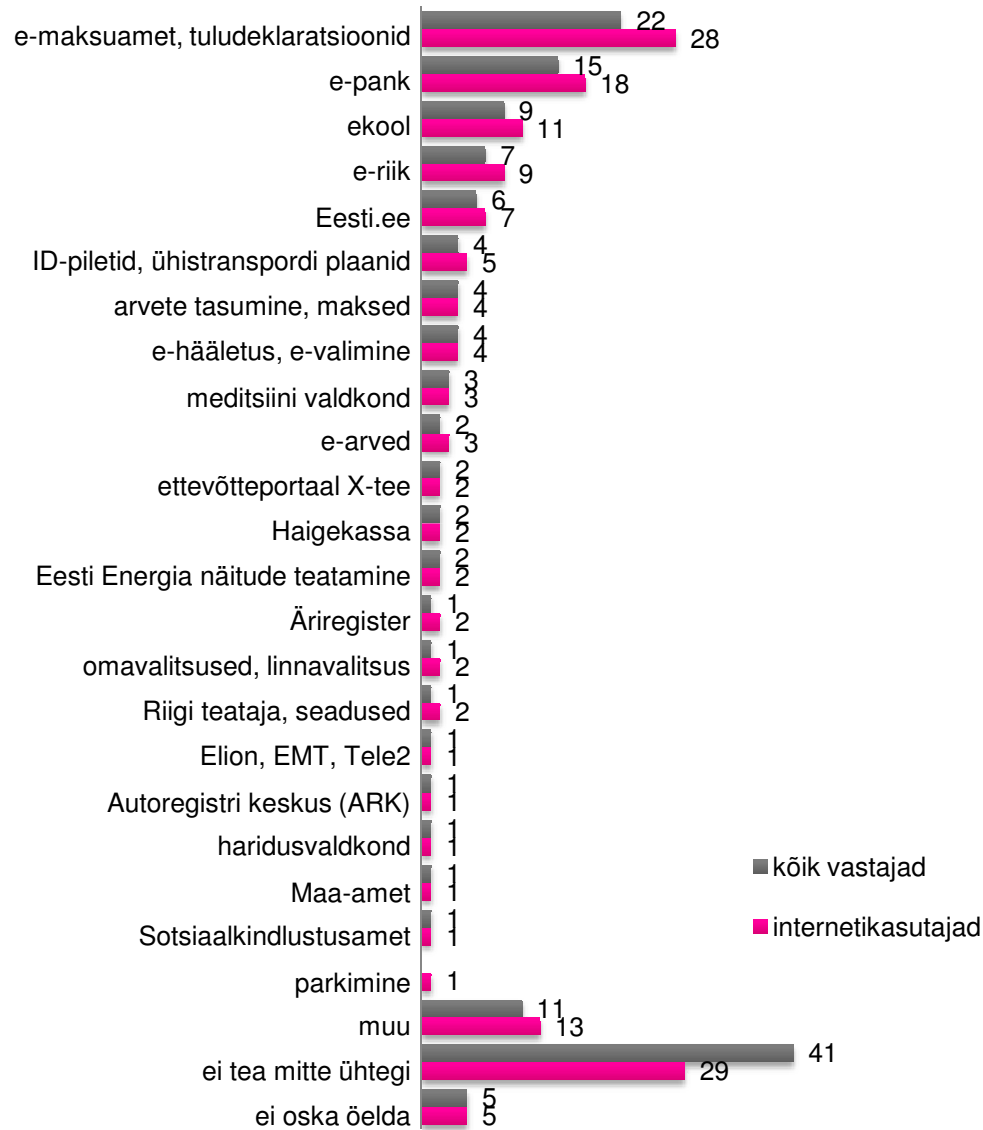
teadlikkus avaliku sektori e-teenustest ja nende kasutamine



- **Viimaste aastate jooksul on suurenenud elanike teadlikkus avaliku sektori e-teenustest.** Kui kaks aastat tagasi ei osanud iseseisvalt nimetada mitte ühtegi e-teenust 57% sihtrühmast, siis nüüd on neid 41% ehk ligikaudu 422 000. Loomulikult tuleb neile lisada veel need, kes peavad avaliku sektori e-teenuseks mõnda erasektori poolt pakutavat e-teenust. Oli ka neid, kes mainis asutuse nime, kuid temaga seotud konkreetset e-teenust ei osanud nimetada
- Nende seas, kes ei tea või ei oska avaliku sektori e-teenuseid nimetada on rohkem Lõuna- ja Põhja-Eesti (Harju-, Rapla- ja Järvamaa) elanikke, 50-74-aastaseid, mitte-eestlasi, madalama haridusega ja sissetulekuga inimesi. Samuti eristuvad mittetöötavad (sh pensionärid) ning liht- ja oskustöölised
- **Internetikasutajate seas on e-teenuste tuntus kõrgem,** siiski 29% (ca 229 000) ei nimeta mitte ühtegi avaliku sektori e-teenust. 20% mõnda avaliku sektori e-teenust kasutanud elanikku ei osanud iseseisvalt nimetada mitte ühtegi e-teenust, näiteks kaks aastat tagasi oli neid 28%, kuid siis oli ka e-teenuste kasutajaskond väiksem
- **Kõige sagedamini mainitakse e-maksuametit ja tuludeklaratsiooni** – 22% kõikidest 16-74-aastastest ja 28% internetikasutajatest. Järgnevad **e-pank ja eKool.** Ülejäänud e-teenuseid või asutusi nimetasid alla kümnendiku vastajatest
- **83% internetikasutajatest ehk ligikaudu 647 000 inimest on kasutanud vähemalt ühte avaliku sektori e-teenust.** **Kõikidest 16-74-aastastest elanikest moodustavad nad 63%.** Avaliku sektori e-teenuste kasutajate seas eristuvad naised, 25-34-aastased, kõrgema haridusega, sissetulekuga ja ametiga inimesed. Samuti on e-teenuse kasutajate seas keskmisest enam õpilasi ja üliõpilasi

avaliku sektori e-teenuste spontaanne tuntus

% vastavast sihtrühmast



avaliku sektori e-teenuste kasutamine I



- **Kõige populaarsemad on finants- ja maksuvaldkonna e-teenused, mida on kasutanud 70% internetikasutajatest ehk ligikaudu 543 000 inimest.** Enamik neist on esitanud tuludeklaratsiooni (ca 518 000 inimest) ning kolm neljandikku on tasunud internetipanga vahendusel avalike teenuste või riigilõivu eest (ca 436 000 inimest). Mõlema kasutajate hulk pidevalt kasvab. Võrreldes avalike e-teenuste kasutajate profiiliga, eristuvad selle valdkonna e-teenuste kasutajate seas töötavad elanikud
- **Hariduse valdkonna e-teenuseid on kasutanud 43% 16-74-aastastest internetikasutajatest ehk ligikaudu 331 000 inimest.** Kõige populaarsem on kooli või õpetajaga suhtlemine (nt eKooli või e-posti teel), seda on kasutanud enamik selle valdkonna teenuste kasutajatest ehk ligikaudu 304 000 inimest. Iga neljas hariduse valdkonna e-teenuse kasutajat on osalenud elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel-koolitustel. Ülejäänud uuringusse kaasatud selle valdkonna teenuseid on kasutanud pea iga viies sihtrühma liige. Hariduse valdkonna e-teenuste kasutajate seas eristuvad naised, 16-24-aastased ja õpilased-üliõpilased
- **28% ehk ligikaudu 217 000 internetikasutajat on kasutanud sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuseid.** Kuigi selle valdkonna teenuste kasutajate hulk on viimase paari aasta jooksul olnud stabiilne, on suurenenud valdkonnasiseselt erinevate teenuste kasutajaskond. Kõige rohkem on otsitud meditsiinalast infot (ca 185 000) ning sellele järgnevad arsti juurde registreerimine ja Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine (vastavalt 54% ja 42% sotsiaal- ja tervishoiuse e-teenuste kasutajatest). Märgatavalt on suurenenud interneti vahendusel arsti juurde registreerinute ja peretoetuste või vanemahüvitise taotlejate hulk. Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutajate seas eristuvad naised, 35-49-aastased, eestlased, tallinlased ning kõrgema haridusega ja sissetulekuga inimesed

avaliku sektori e-teenuste kasutamine II



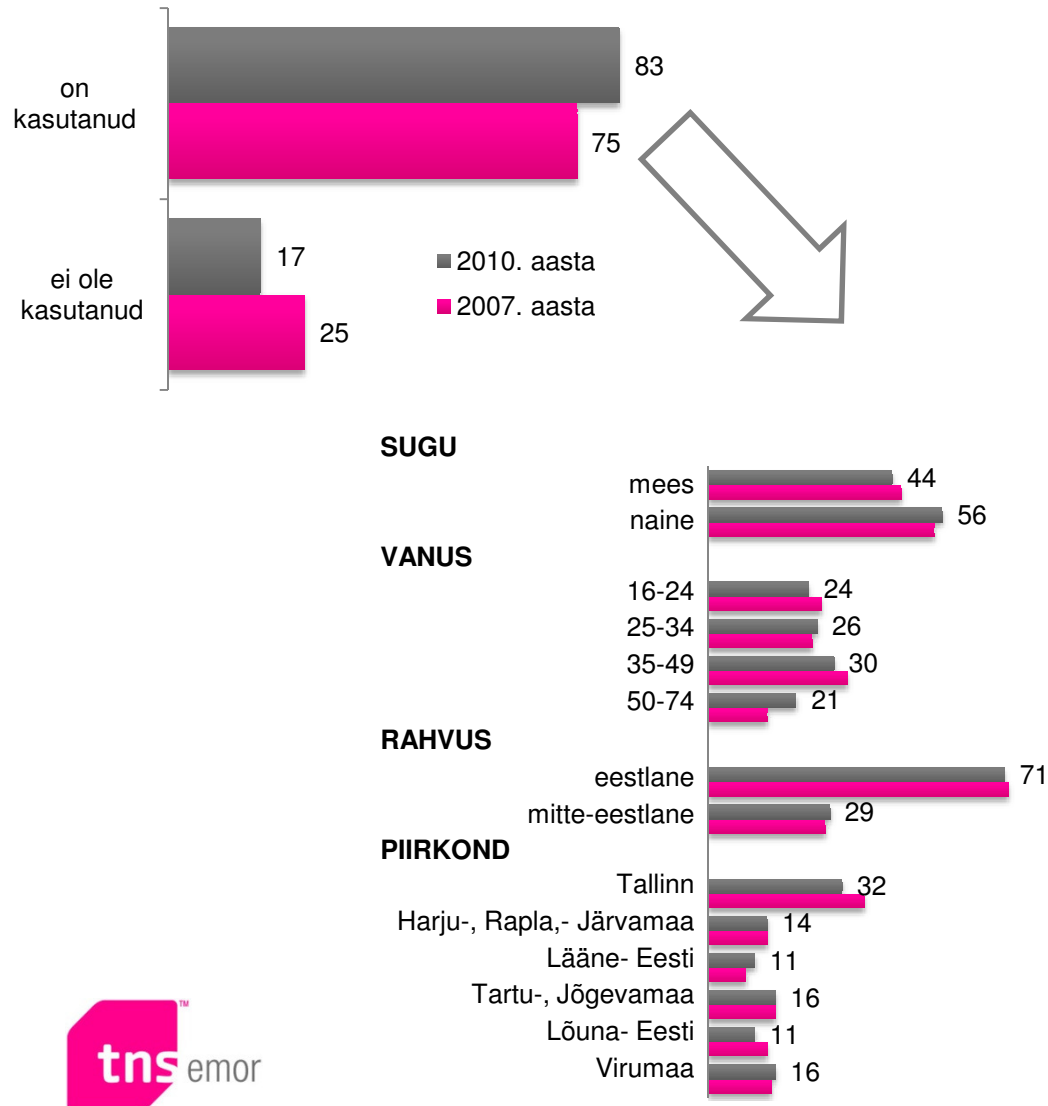
- Viimasena panime kokku erinevate valdkondade e-teenused. Neid on kasutanud iga kolmas 16-74-aastane internetikasutaja. Võrdne hulk inimesi on hääletanud interneti teel või kasutatud maa- ja kaardiinfo valdkonna e-teenuseid. Eelmise aasta valimistel e-hääletanute hulk on tublisti kasvatanud selle teenuse kasutajaskonda (39%-lt 2007. aastal 61%-le sel aastal). Samuti suureneb pidevalt isikut tõendavaid dokumente (passi või ID kaarti) taotlemine internetis
- Palusime vastajatel iseseisvalt nimetada valdkondi, kus tuntakse e-teenustest puudust. **Vastajad ei oska e-teenustest puudust tunda – 48% kõikidest 16-74-aastastest leiab, et mitte ühtegi e-teenust ei ole, millest puudust tunda ja 47% ei oska öelda, millistest e-teenustest võiks puudus olla.** Mõned vastajad siiski nimetasid e-teenuseid, nende seas eristusid meditsiinivaldkonda kuuluvad teenused
- Lisaks lugesime vastajatele ette rea valdkondi ning palusime nimetada, millistes neist peaks riik rohkem e-teenuseid pakkuma. **Iga neljas 16-74-aastane kas ei oska nimetada valdkondi või leiab, et mitte üheski valdkonnas ei ole e-teenustest puudust. Sama palju vastajaid sooviks töötsemist hõlbustavaid või tervishoiuvaldkonna e-teenuseid.** Arvestada tuleb ka sellega, et osades valdkondades võivad vajalikud e-teenused olemas olla, kuid inimesed ei ole teadlikud neist. Tulemustest võib järeldada, et jätkuvalt on oluline keskenduda olemasolevate e-teenuste tutvustamisele ja parendamisele

avaliku sektori e-teenuste kasutamine

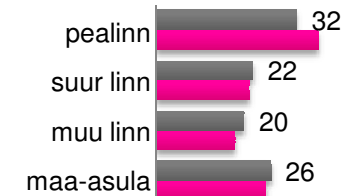
% nendest, kes kasutavad interneti



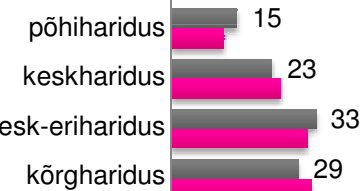
On kasutanud vähemalt ühte avaliku sektori e-teenust



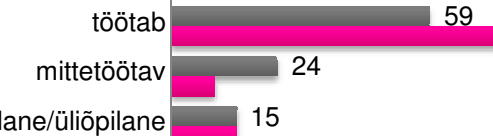
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS

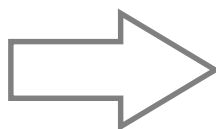
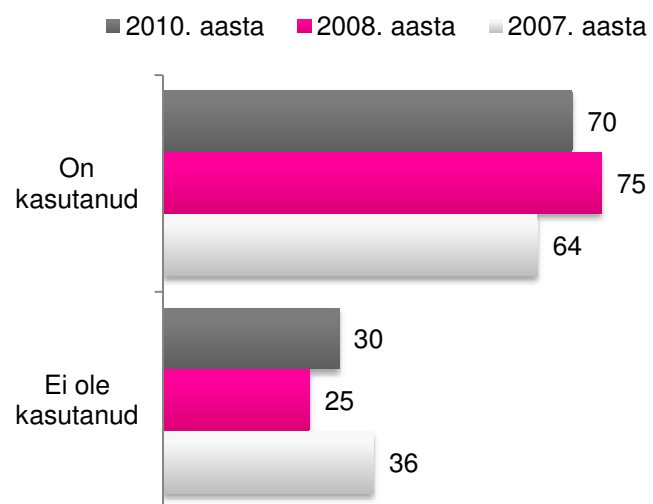


SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



finants- ja maksuvaldkonna e-teenuste kasutamine

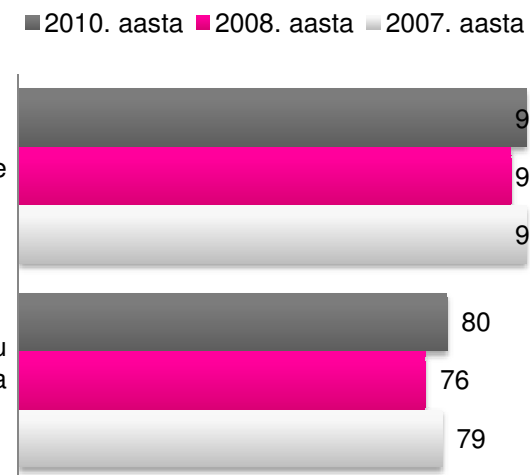
% nendest, kes kasutavad internetti



Tulumaksudeklaratsiooni esitamine

Avalike teenuste eest maksmine või riigilõivu tasumine internetipanka

% nendest, kes on kasutanud finants- ja maksuvaldkonna e-teenuseid



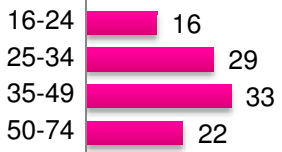
finants- ja maksuvaldkonna e-teenuste kasutajate profiil

% nendest, kes on kasutanud finants- ja maksuvaldkonna e-teenuseid, n=518

SUGU



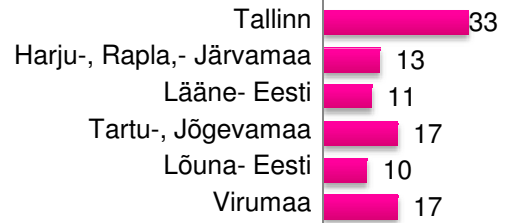
VANUS



RAHVUS



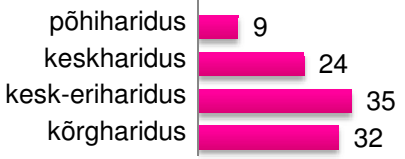
PIIRKOND



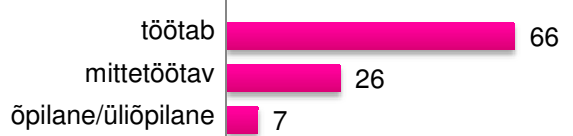
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS

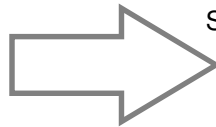
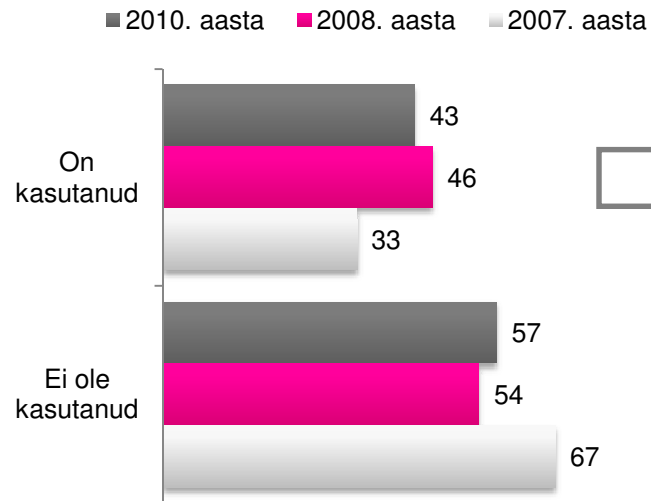


SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus

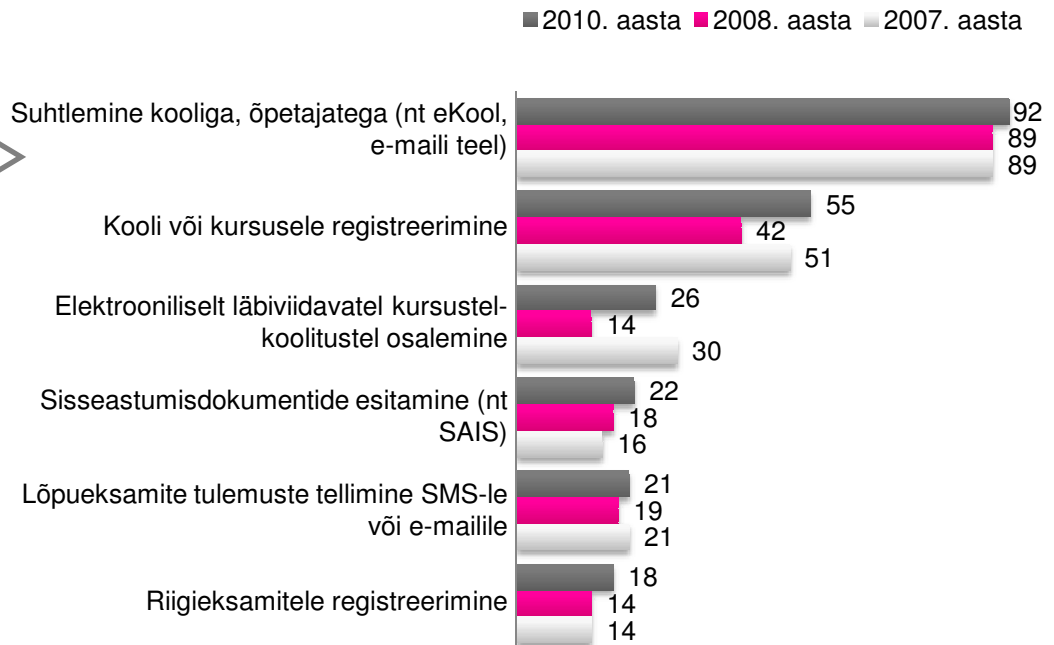


hariduse valdkonna e-teenuste kasutamine

% nendest, kes kasutavad interneti



% nendest, kes on kasutanud hariduse valdkonna e-teenuseid



hariduse valdkonna e-teenuste kasutajate profiil

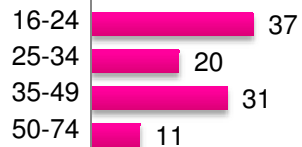
% nendest, kes on kasutanud hariduse valdkonna e-teenuseid, n=299



SUGU



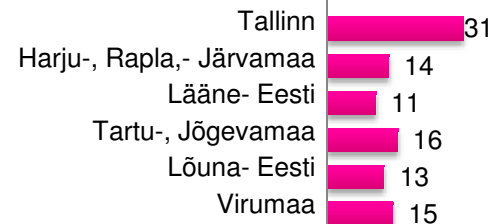
VANUS



RAHVUS



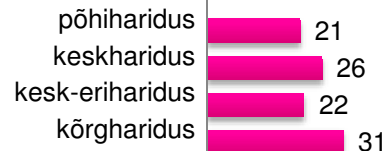
PIIRKOND



ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



õpilane/üliõpilane

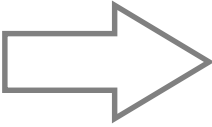
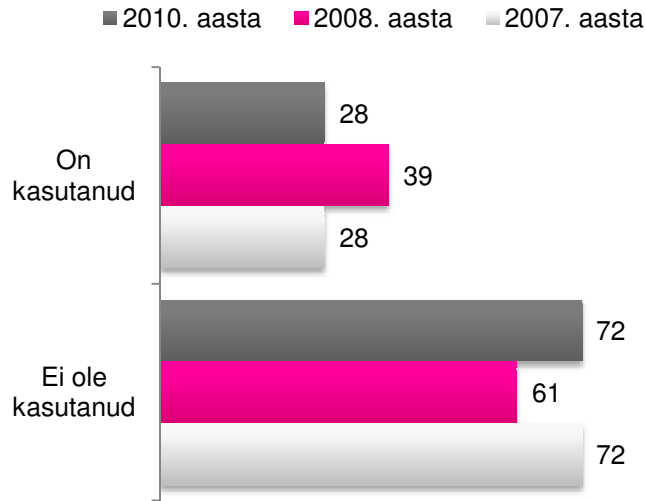
27

SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus

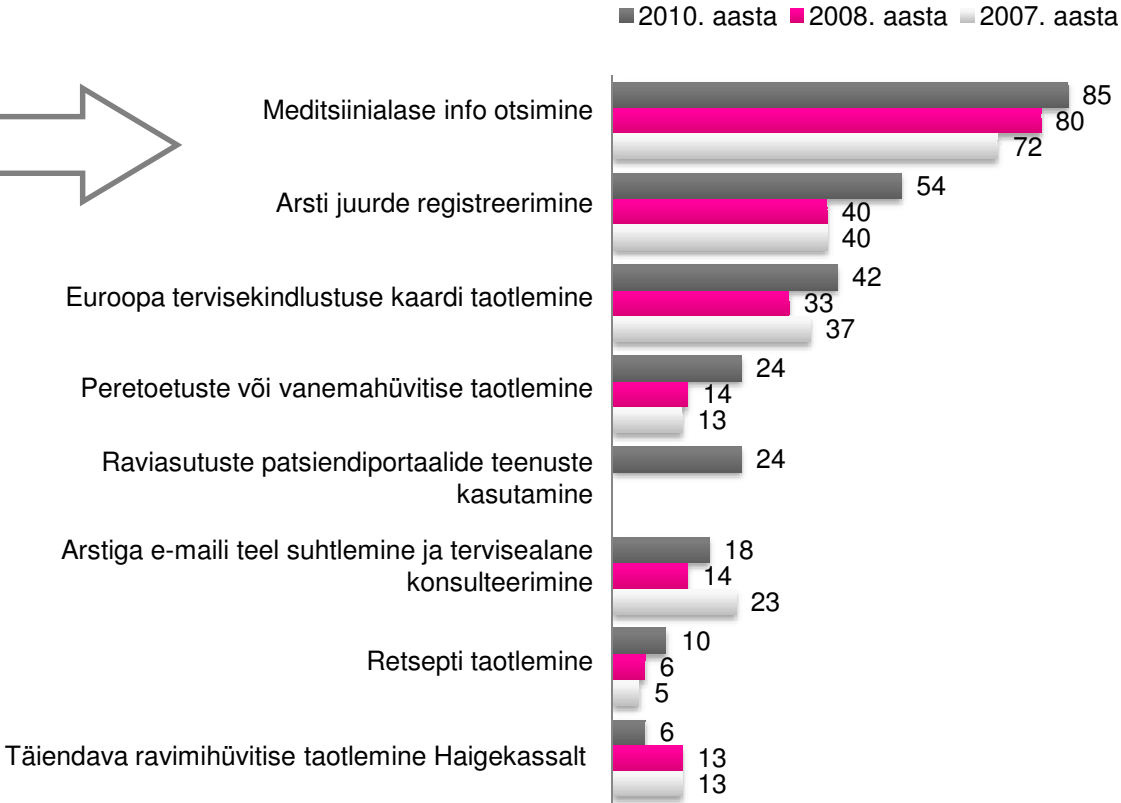


sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine

% nendest, kes kasutavad internetti



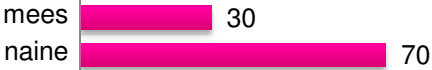
% nendest, kes on kasutanud sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuseid



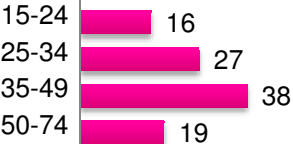
sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutajate profiil

% nendest, kes on kasutanud sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuseid, n=210

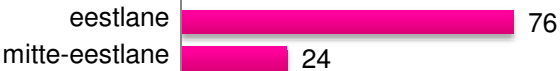
SUGU



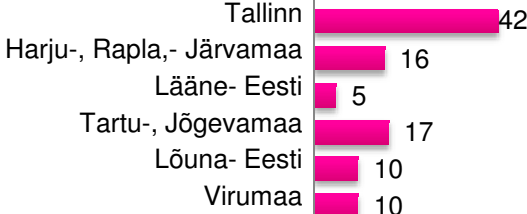
VANUS



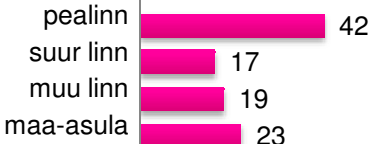
RAHVUS



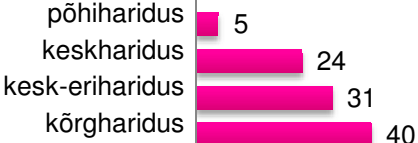
PIIRKOND



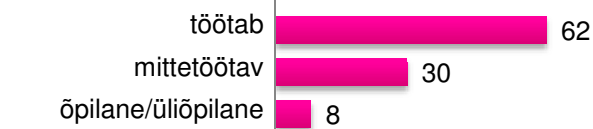
ASULATÜÜP



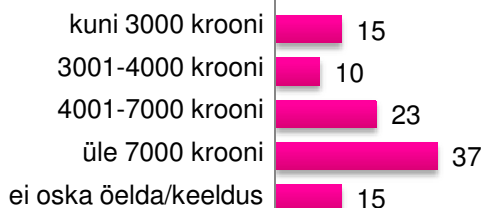
HARIDUS



STAATUS



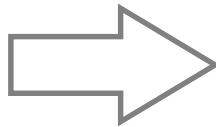
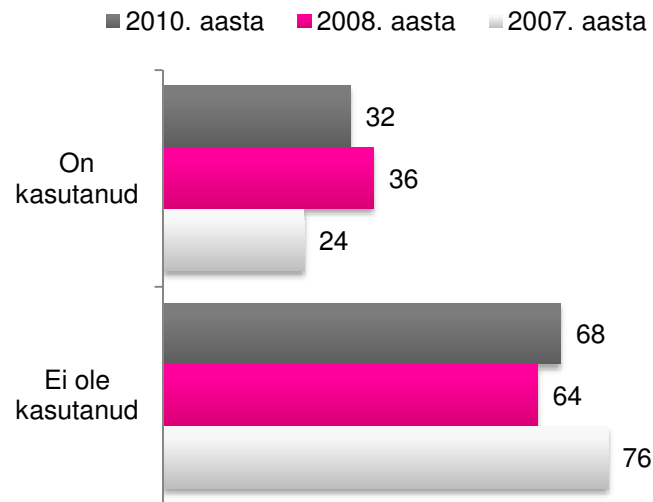
SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



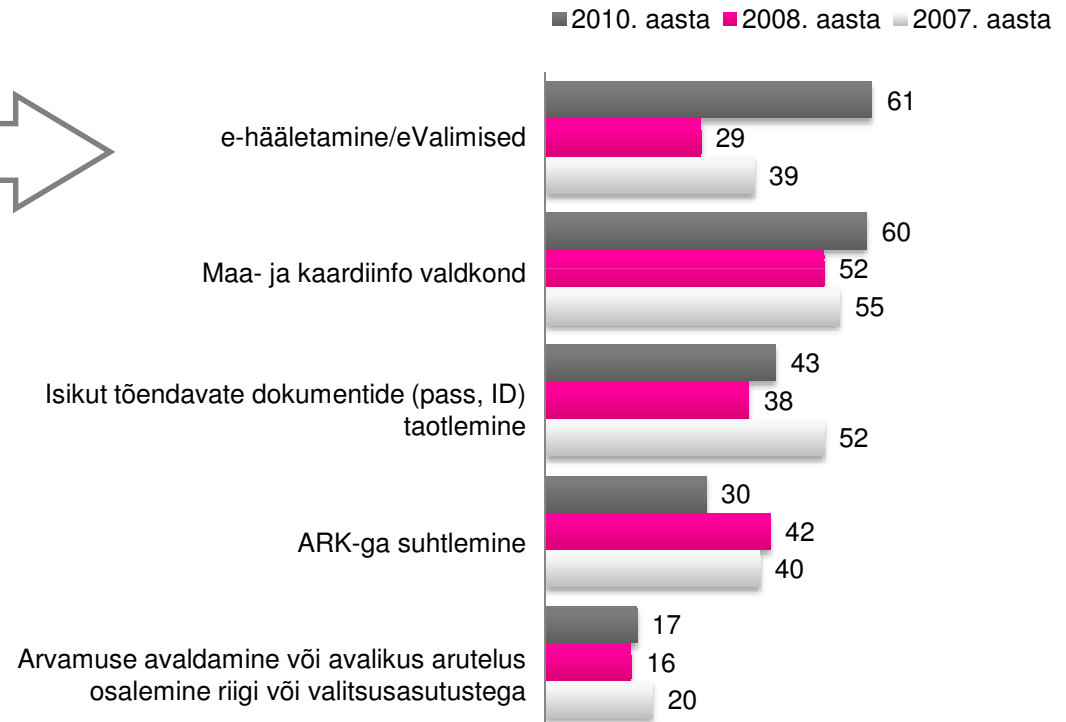
erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine



% nendest, kes kasutavad internetti



% nendest, kes on kasutanud erinevate valdkondade e-teenuseid



erinevate valdkondade e-teenuste kasutajate profiil

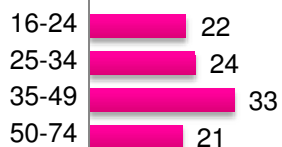
% nendest, kes on kasutanud erinevate valdkondade e-teenuseid, n=233



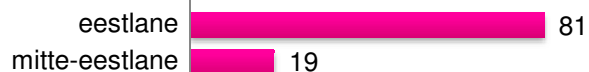
SUGU



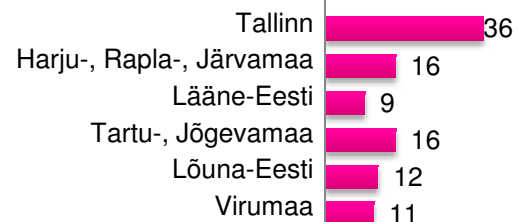
VANUS



RAHVUS



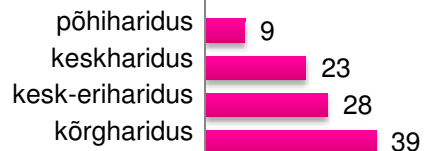
PIIRKOND



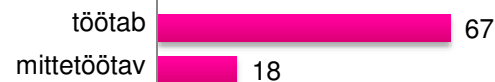
ASULATÜÜP



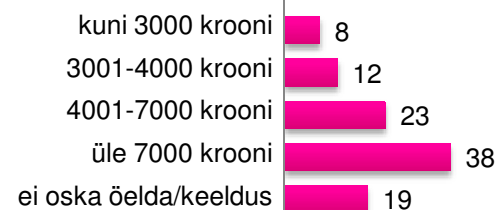
HARIDUS



STAATUS

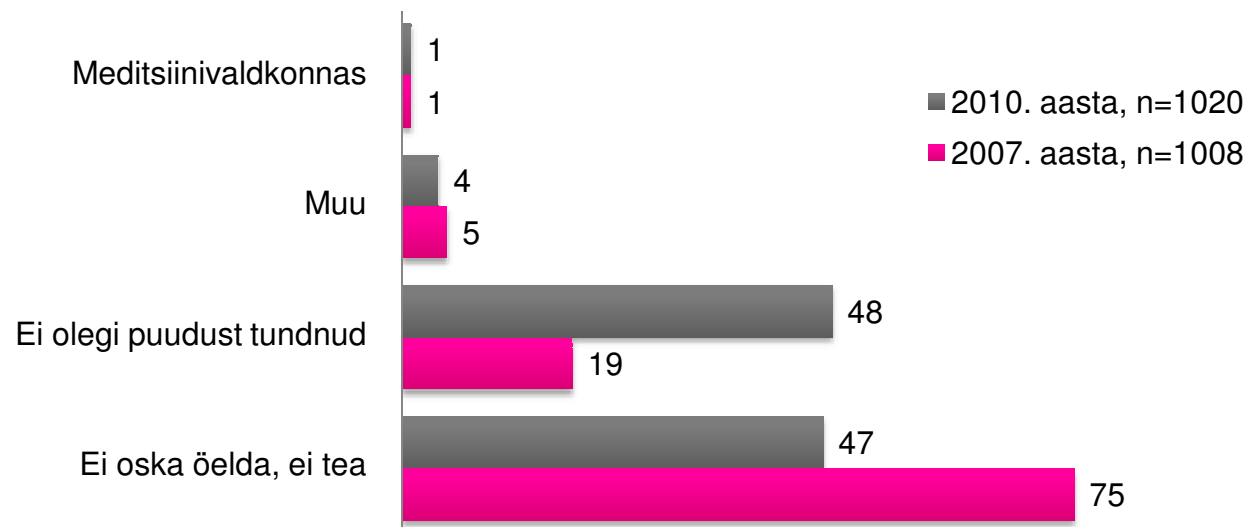


SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



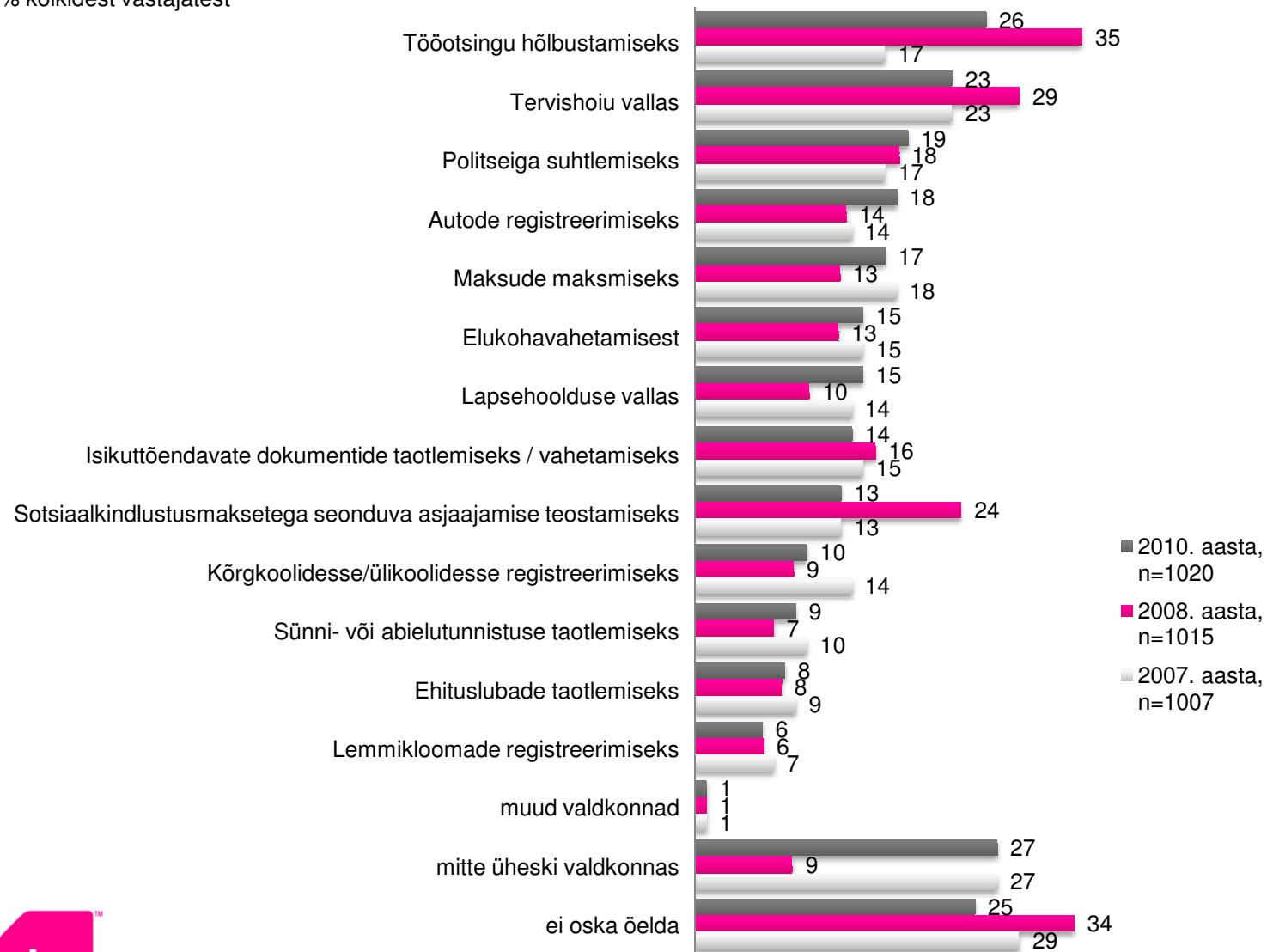
valdkonnad, milles on e-teenustest puudus

% kõikidest vastajatest



valdkonnad, kus võiks riik rohkem e-teenuseid pakkuda

% kõikidest vastajatest



hinnangud e-teenuste rahulolule ja kasulikkusele I



- 75% ehk ligikaudu 484 000 e-teenuste kasutajat on väga rahul e-teenustega üldiselt, hinnates 4-5 palliga (keskmine hinne 4 palli). Erinevate e-teenuste kasutajate lõikes erinevused puuduvad. Rahulolevamad e-teenuste kasutajad ei erine kõikide e-teenuste kasutajate profiilist
- E-teenuste kasutajaskond pidevalt suureneb. Osadel kasutajatel on veel põgusad kokkupuuted e-teenustega, mistõttu ei osata näha kõiki hüvesid, mis nende kasutamine endaga kaasa võib tuua. Siiski enamik e-teenuste kasutajatest peab riigi poolt pakutavaid e-teenuseid kasulikuks ning leitakse, et nende kasutamine on teinud elu mugavamaks. Kõige suuremaks eeliseks peetakse aja säästmist (89% e-teenuste kasutajatest) ning soovitud info/vastuse saab kiiremini kätte (71% e-teenuste kasutajatest)
- Pidevalt suureneb kasutajate hulk, kellel hinnangul e-teenuste kasutamine on väga palju vähendanud ametiasutusega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu. Jaanuari seisuga on neid 65% ehk ligikaudu 417 000, andes 5-palli skaalal 5 või 4 palli (keskmine hinne 3,9 palli). Sellisel seisukohal on erinevate valdkondade e-teenuste kasutajad. 4-5 palli andis kolm neljandikku neist, kes leiab, et e-teenuste kasutamine aitab säästa raha või saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni
- Viimase kahe aasta jooksul ei ole muutunud e-teenuse leitavusele antud hinnangud. 56% e-teenuste kasutajatest on väga rahul e-teenuste leitavusega (keskmine hinne 3,6 palli). Kõige rahulolevamad on need, kes on suhelnud ARK-iga
- Iga e-teenuse kasutaja võis valida nende e-teenuste vahel, mida ta ise on kasutanud, millise teenusega ta on kõige rohkem rahul. Avaliku sektori e-teenustest ollakse kõige rahulolevamad tuludeklaratsiooni esitamisega, mida on saanud kasutada juba aastaid ning millega on kokku puutunud kõige rohkem inimesi. Rahulolevamad on 25-49-aastased, kõrghariduse ja sissetulekuga inimesed. Piirkondlikult eristuvad Tallinna ning Tartu- ja Jõgevamaa elanikud. 39% kasutanutest on rahul avalike teenuste või riigilõivu eest tasumisega internetipanka, kuid selle puhul on rahulolu pigem langeva trendiga

hinnangud e-teenuste rahulolule ja kasulikkusele II



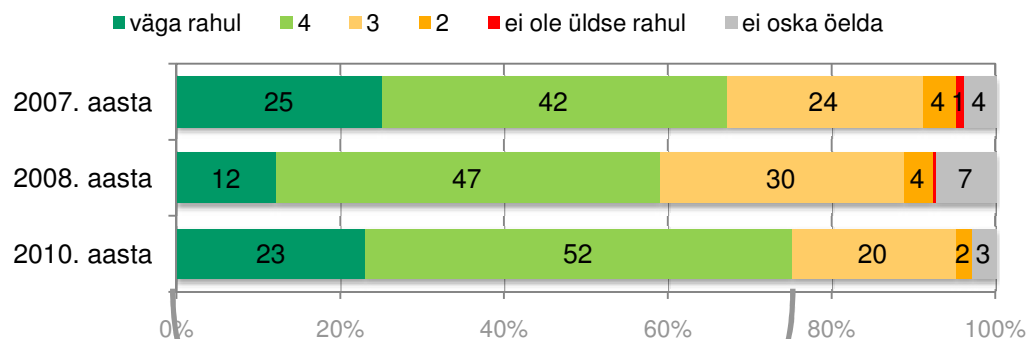
- Iga kolmas teenust kasutanu on rahul kooli või õpetajaga suhtlemisega eKooli või e-posti vahendusel. Viimase aastaga on märgatavalt kasvanud e-hääletanute hulk ning sellega koos ka nende osakaal, kes on antud e-teenusega rahul. Rahulolu ülejäänud avaliku sektori e-teenustega on samal tasemel mis kaks aastat tagasi, seega on rahulolu valdavalt liikunud samas rütmis uute kasutajate lisandumisega
- Viimase paari aasta jooksul ei ole muutunud mõne e-teenusega täiesti rahulolematute osakaal. **81% nendest, kes on mõnda e-teenust kasutanud, ei oska nimetada mitte ühtegi e-teenust, millega ei oleks rahule jäänud**
- Need, kes ei ole rahule jäänud e-teenusega, põhjendasid seda asjaoluga, et *antud teenuse kasutamine on liiga keeruline, ebamugav ning puuduvad piisavad juhtnöörid ja kasutajatugi*. Iga viies tunneb puudust *isiklikust kontaktist ametnikuga, mistõttu pole kindlust, kas esitatud dokumendid on soovitud kohta viidud ja millal vastus saabub*
- Sellel aastal palusime esmakordselt vastajatel ette kujutada olukorda, kui nad vajaksid infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta ning uurisime, millisest kanalist nad esimesena infot otsima läheks. **Iga teine 16-74-aastane elanik pöörduks kõigepealt mõne otsingumootori poole** (internetikasutajatest on neid 63%) ning iga kümnes küsiks sõbralt, tuttavalt või pereliikmelt (need on eeskätt interneti mittekasutajaid) ning sama palju kasutaks eesti.ee veebilehte. Mitte ühtegi kanalit ei osanud nimetada iga viies elanik, kellest kaks kolmandikku on interneti mittekasutajad
- Otsingumootoreid kasutaksid eeskätt nooremad, Tartu- ja Jõgevamaa elanikud, töötavad ja õpilased-üliõpilased ning kõrgema sissetulekuga inimesed. Sõprade-tuttavate poole pöörduksid vanemad inimesed, Põhja-Eesti ja maa-asulate elanikud ning mittetöötavad. eesti.ee-d valivate seas eristuvad eestlased, Põhja- ja Lääne-Eesti elanikud, töötavad inimesed ning kõrgemat sissetulekut teenivad elanikud

hinnang e-teenuste kasutamise rahulolule üldiselt

%nendest, kes on kasutanud mõnda e-teenust



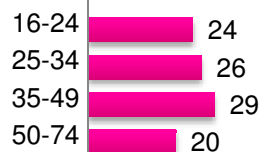
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?



SUGU



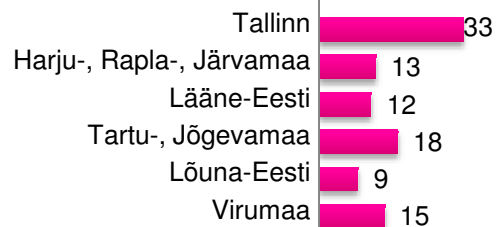
VANUS



RAHVUS



PIIRKOND



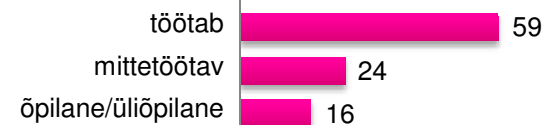
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest



SISSETULEK ühe pere liikme kohta kuus

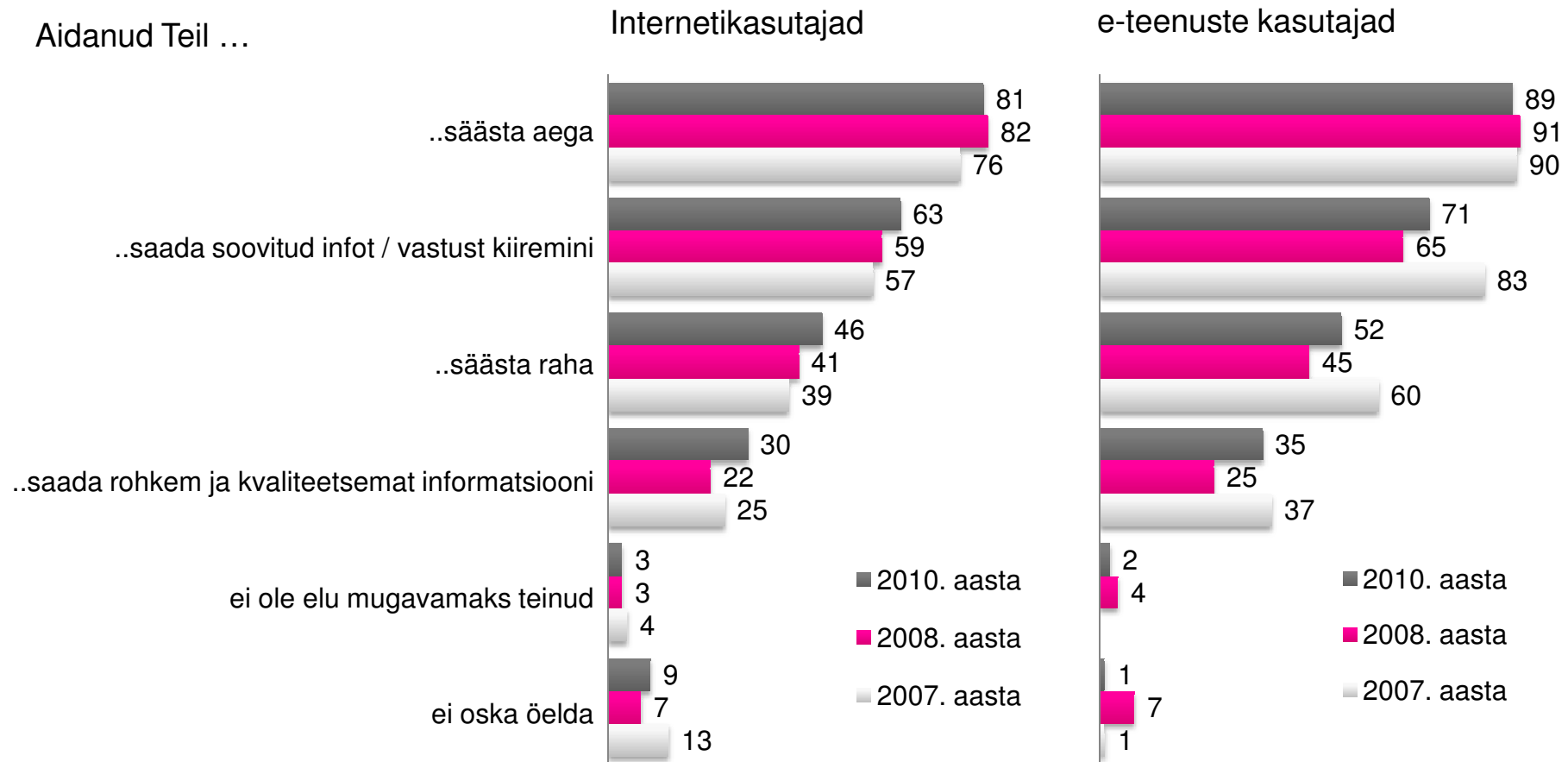


hinnang riigi poolt pakutavate e-teenuste kasulikkus



% vastavast sihtrühmast

Aidanud Teil ...

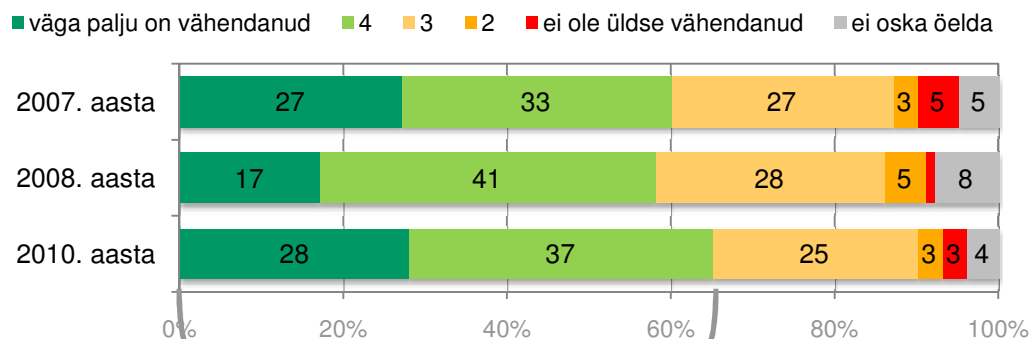


hinnang ajakulu ja bürokraatia vähenemisele avalike e-teenuste kasutamisel

% nendest, kes on kasutanud mõnda e-teenust



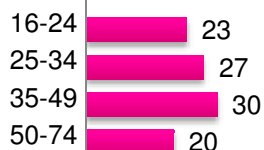
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?



SUGU



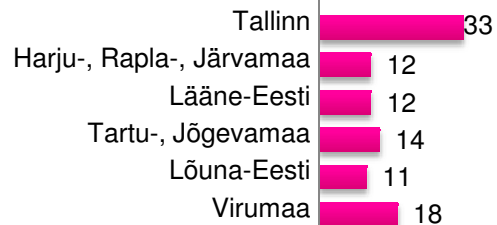
VANUS



RAHVUS



PIIRKOND



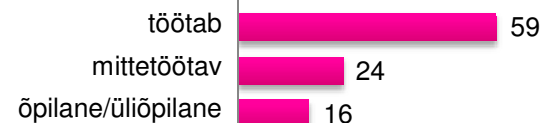
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest



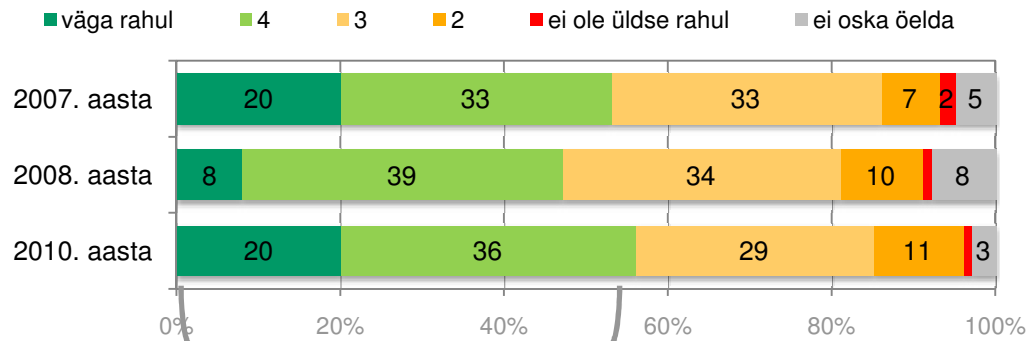
SISSETULEK ühe pere liikme kohta kuus



hinnang e-teenuste kasutamise leitavusele

% nendest, kes on kasutanud mõnda e-teenust

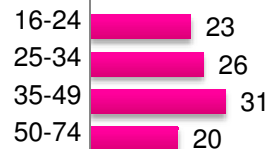
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?



SUGU



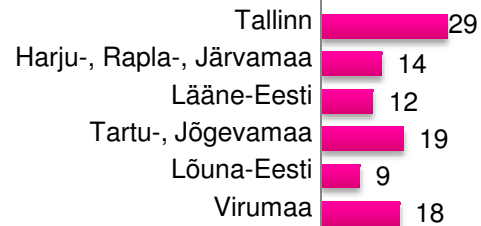
VANUS



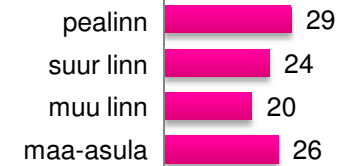
RAHVUS



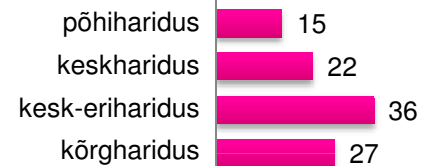
PIIRKOND



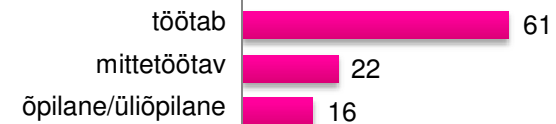
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest



SISSETULEK ühe pere liikme kohta kuus



e-teenused, millega ollakse kõige rohkem rahul

% nendest, kes on kasutanud mõnda e-teenust



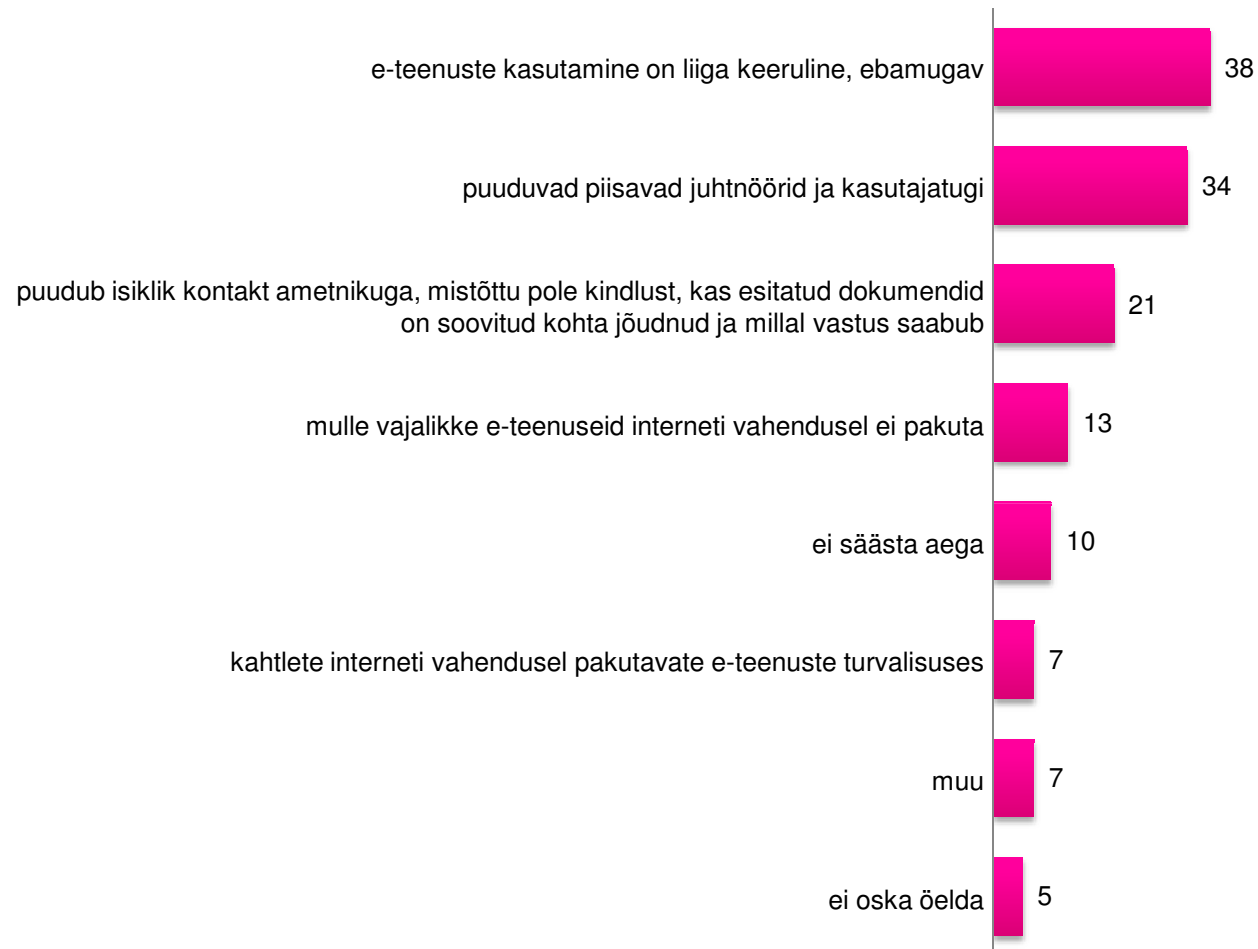
e-teenused, millega ei olda üldiselt rahul

% nendest, kes on kasutanud mõnda e-teenust



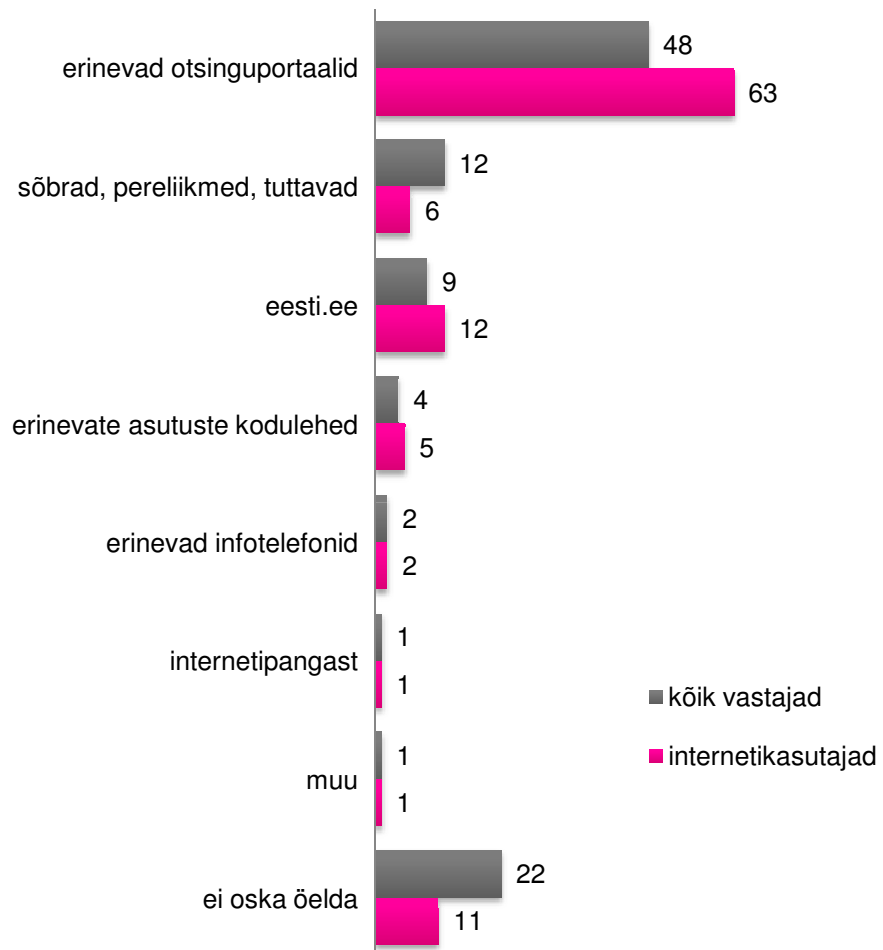
peamised rahulolematuse põhjused

% nendest, kes ei ole rahul mõne e-teenusega



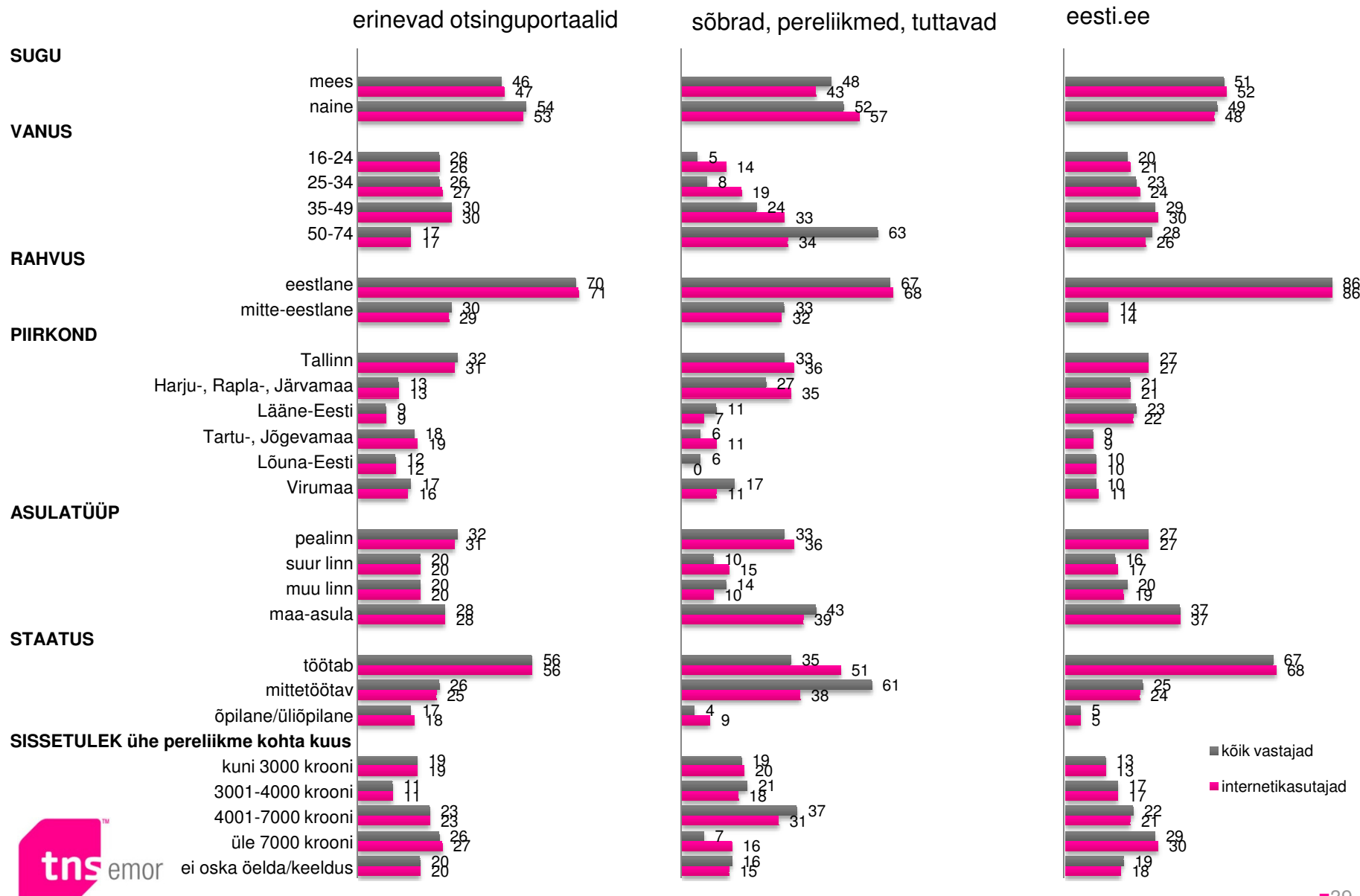
otsitava e-teenuse esmane kanalivalik

% vastavast sihtrühmast



otsitava e-teenuse esmase kanalivaliku profiil

% vastavast sihtrühmast



riigiportaalide tuntus ja kasutamine

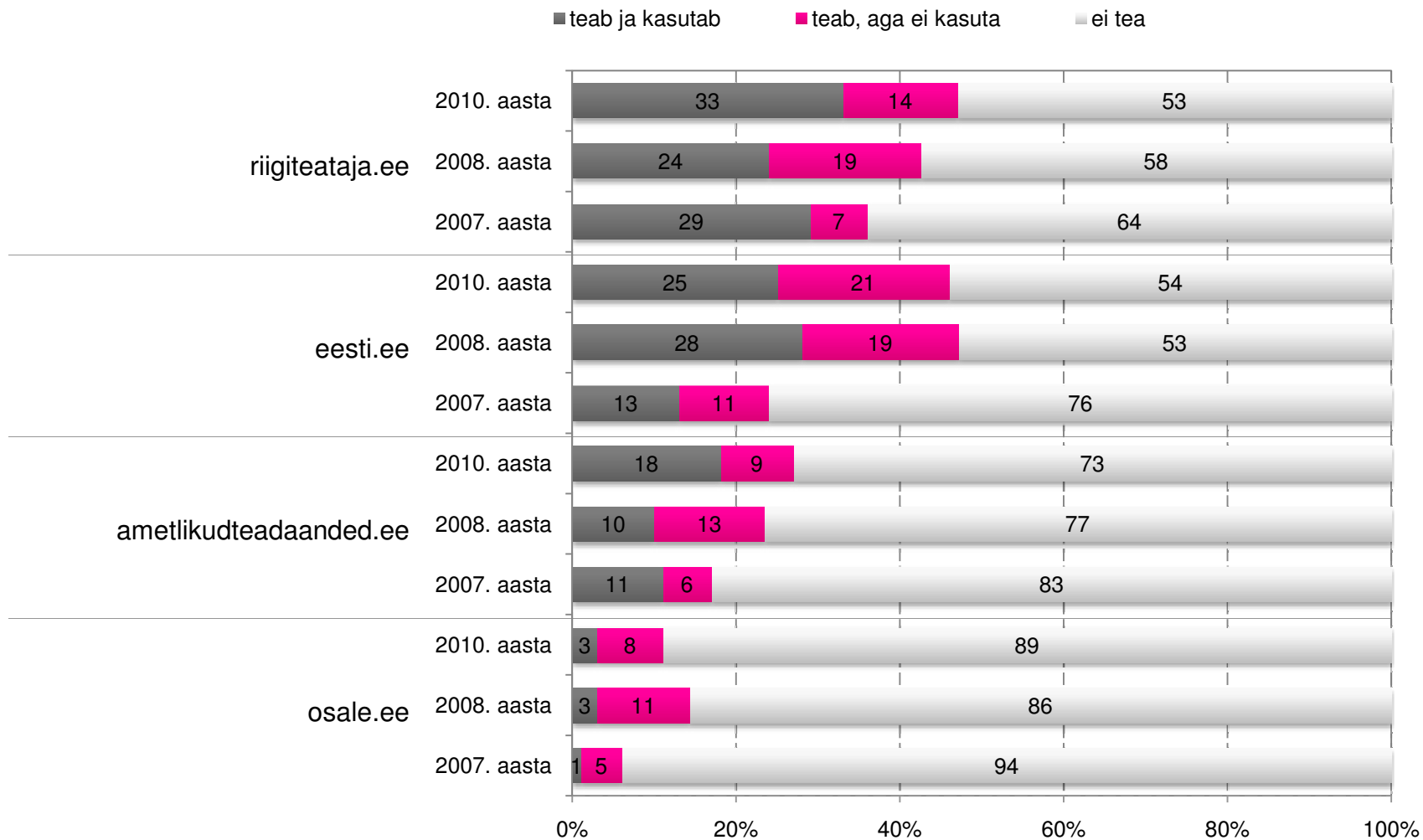
riigiportaalide tuntus ja kasutamine



- Sellel aastal uurisime nelja riigiportaali tuntust ja kasutamist. **Tuntuimad riigiportaalid on riigiteataja.ee ja eesti.ee** – nendest on kuulnud 46%-47% ehk ligikaudu 474 000 – 478 000 16-74-aastast elanikku. Kuigi mõlema portaali tuntus on viimase kahe aasta jooksul kasvanud, teadis kaks aastat tagasi eesti.ee-d vaid 24% 15-74-aastastest ehk selle teadlikkus on kahekordistunud. **Kui eesti.ee kasv on olnud hüppeline, siis riigiteataja.ee tuntus on kasvanud tasapisi**
- ametlikudteadaanded.ee tuntus on viimase kahe aasta jooksul 10% võrra suurenenud, 2010. aasta alguses teadis seda portaali 27% 16-74-aastastest. Osale.ee on veel tundmatu portaal, sest seda teab 11% elanikest
- Internetikasutajate seas on kõikide portaalide tuntus märgatavalt kõrgem – 59% internetikasutajatest teab riigiteataja.ee-d ja 57% eesti.ee-d. Kolmandik internetikasutajatest on teadlik portaalist ametlikudteadaanded.ee ning 13% osale.ee
- Riigiportalidest on teadlikumad eestlased, kuni 49-aastased, kõrgema sissetulekuga inimesed, Tallinna ning Tartu- ja Jõgevamaa elanikud. Riigiportaale ei tea eeskätt vanemad inimesed ja mitte-eestlased
- Kõige populaarsem riigiportaal on riigiteataja.ee, mida on kasutanud 44% ehk ligikaudu 343 000 16-74-aastast internetikasutajat. Iga kolmas internetikasutaja (ca 257 000) on külastanud eesti.ee-d ning iga neljas ametlikudteadaanded.ee-d ehk ca 186 000 elanikku
- Slaididel 44-49 on toodud erinevate riigiportalide kasutamine sihtrühmades ja iga portaali kasutajate profiil

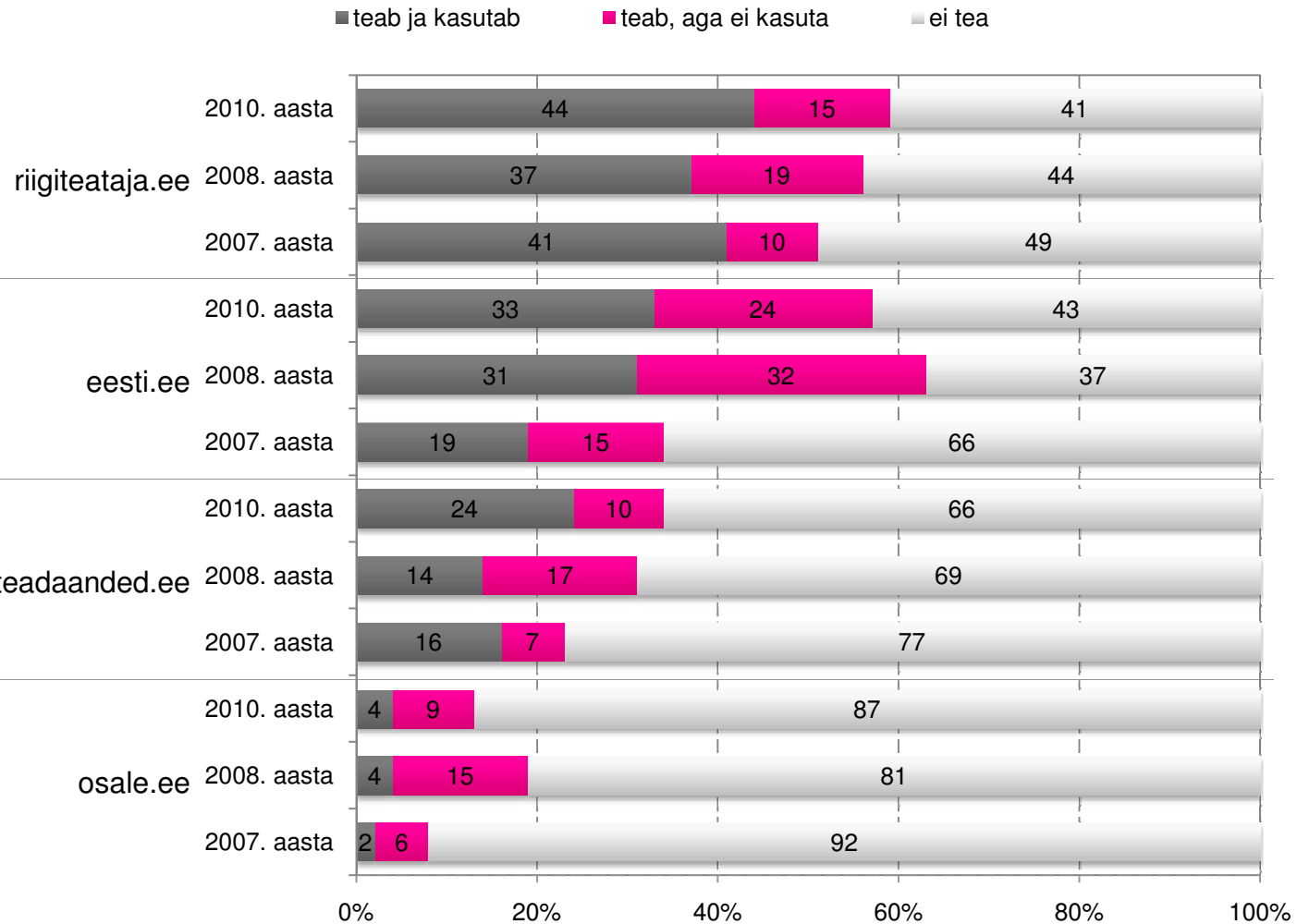
riigiportaalide tuntus ja kasutamine – kõik elanikud

% kõikidest vastajatest



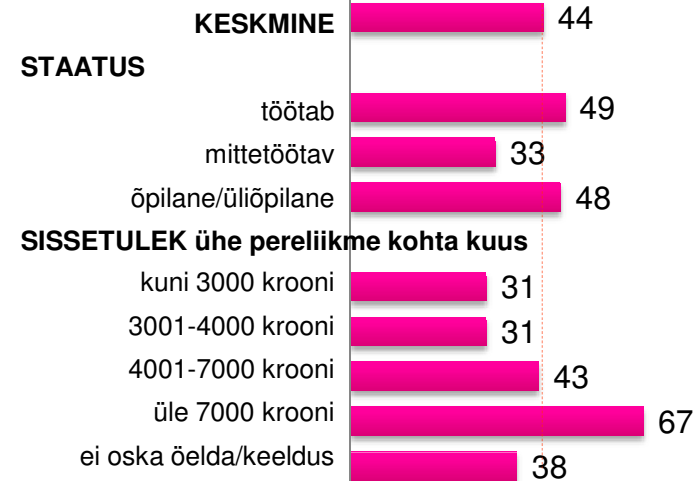
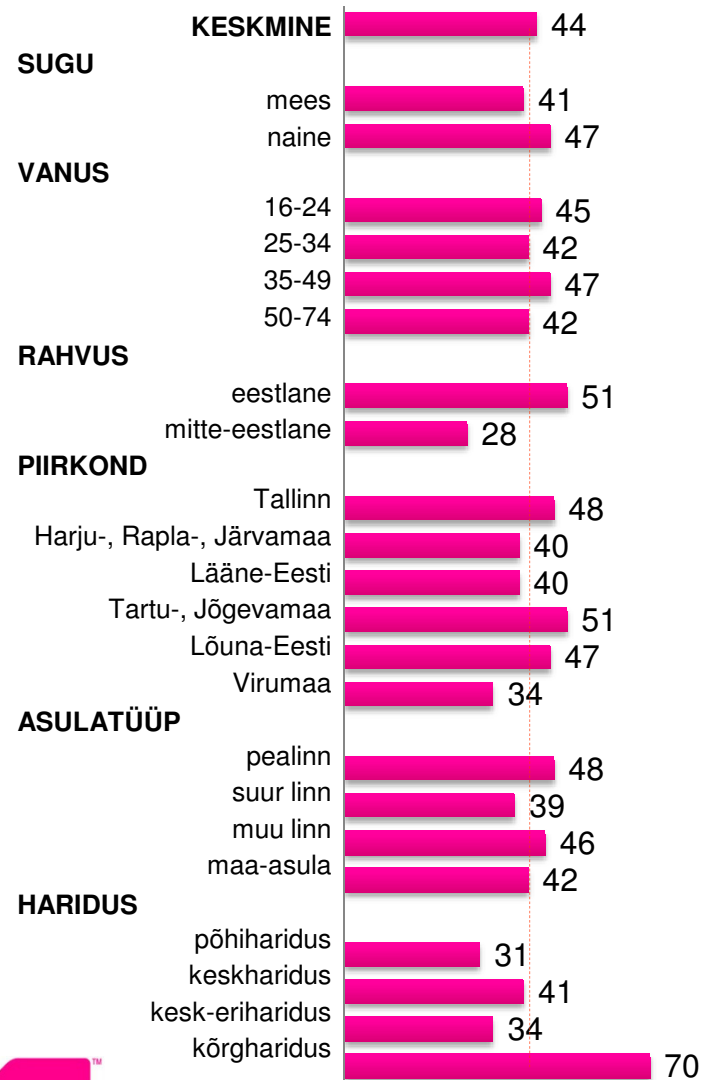
riigiportaalide tuntus ja kasutamine – internetikasutajad

% nendest, kes on kasutanud interneti



riigiteataja.ee kasutamine sihtrühmades

% nendest, kes on kasutanud internetti



riigiteataja.ee kasutajate profiil

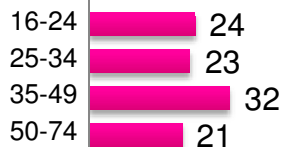
% riigiteataja.ee kasutajatest, n=325



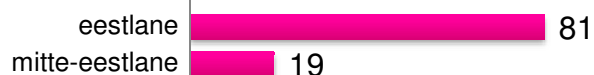
SUGU



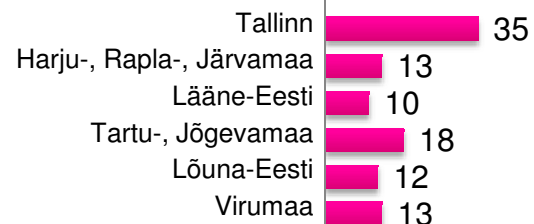
VANUS



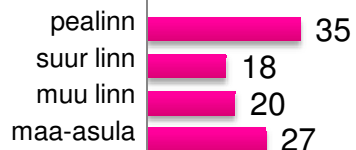
RAHVUS



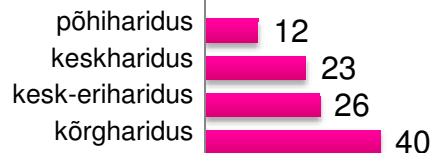
PIIRKOND



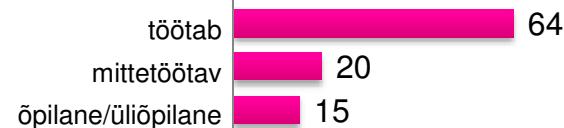
ASULATÜÜP



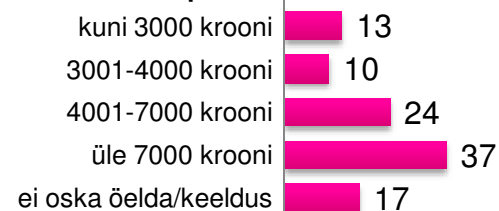
HARIDUS



STAATUS

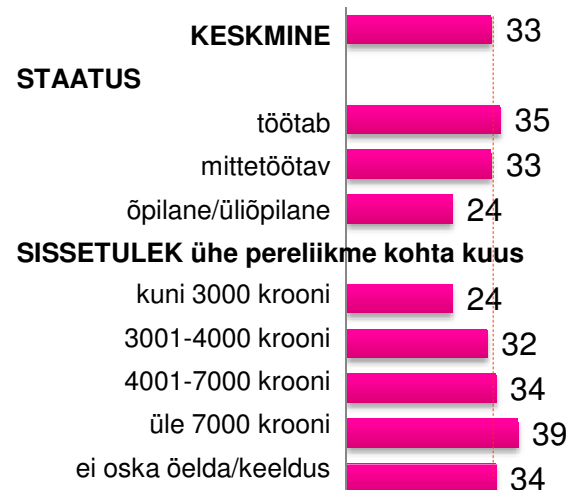
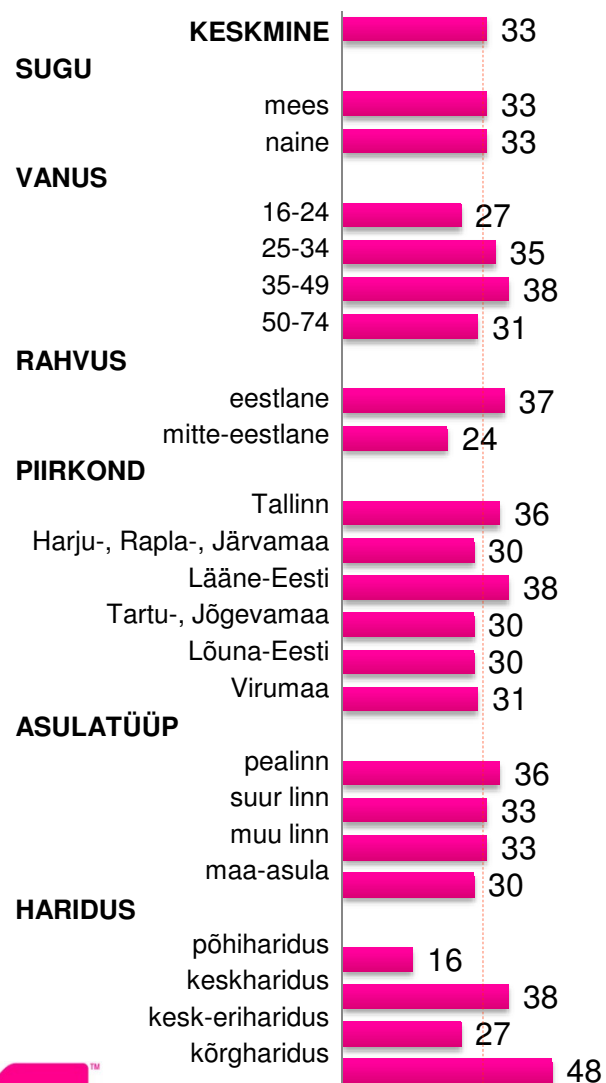


SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



eesti.ee kasutamine sihtrühmades

% nendest, kes on kasutanud internetti



eesti.ee kasutajate profiil

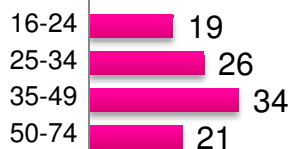
% eesti.ee kasutajatest, n=249



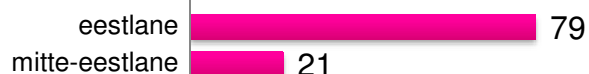
SUGU



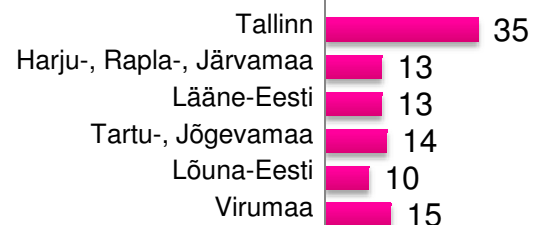
VANUS



RAHVUS



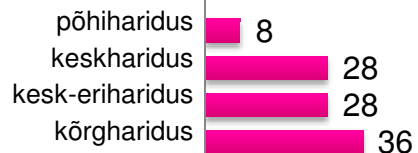
PIIRKOND



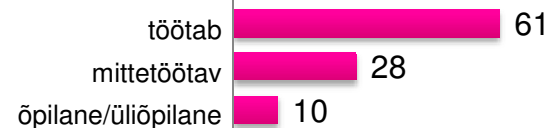
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS

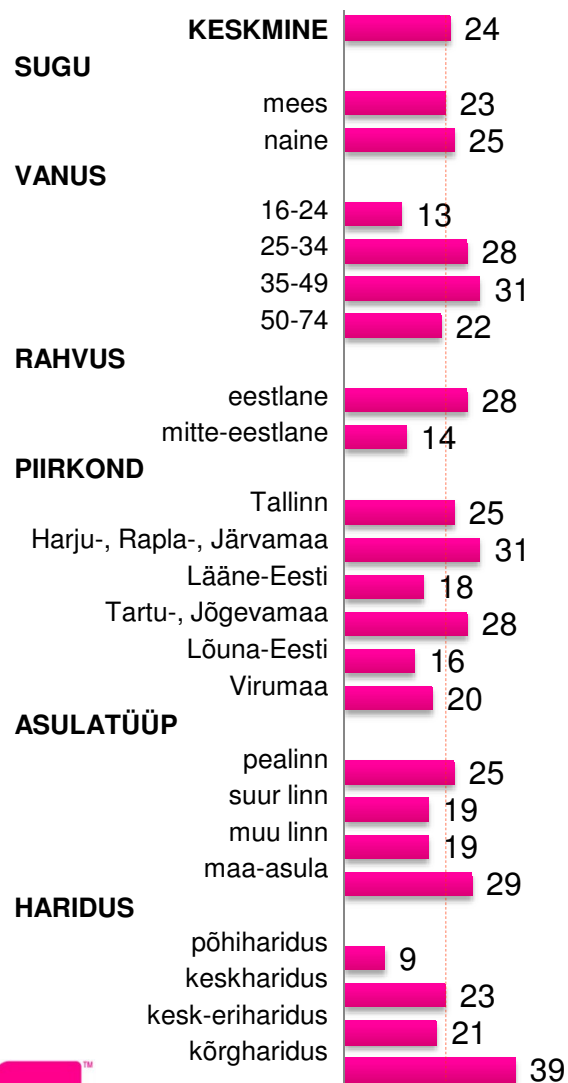


SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



ametlikudteadaanded.ee kasutamine sihtrühmades

% nendest, kes on kasutanud internetti



ametlikudteadaanded.ee kasutajate profiil

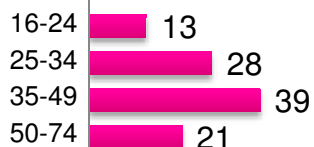
% ametlikudteadaanded.ee kasutajatest, n=180



SUGU



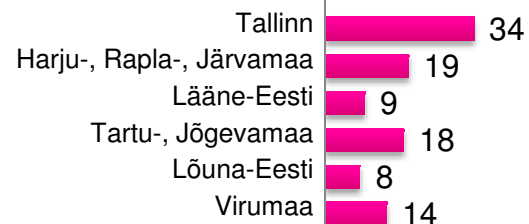
VANUS



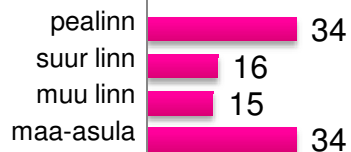
RAHVUS



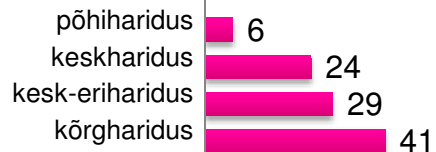
PIIRKOND



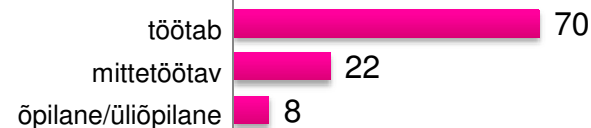
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



hinnangud eesti.ee erinevatele aspektidele

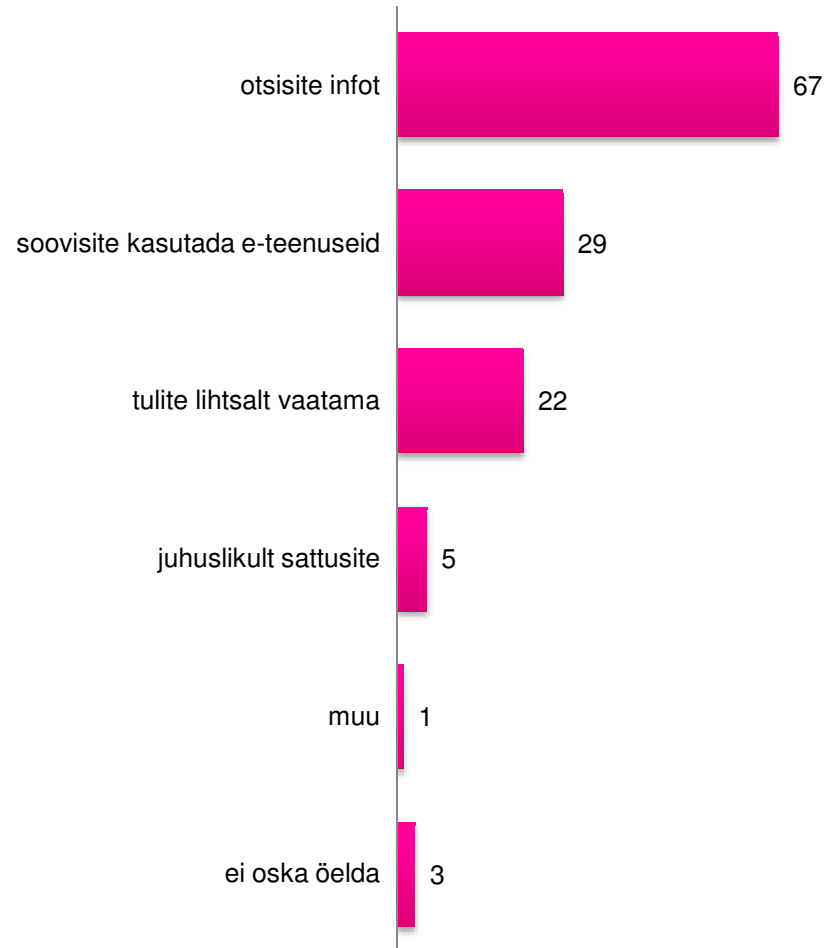
hinnangud eesti.ee erinevatele aspektidele



- **Kaks kolmandikku eesti.ee kasutajatest on kasutanud seda portaali, et otsida infot ning e-teenuste eesmärgil on eesti.ee portaalis käinud 29% kasutajatest.** Lihtsalt vaatamise eesmärgil on seda portaali külastanud 22%. Eestlased on märgatavalt aktiivsemad erinevatel põhjustel eesti.ee kasutajad. Kasutamise eesmärgil on portaali külastanud lisaks eestlastele eeskätt naised, 25-34-aastased ja Lääne-Eesti elanikud. Infot otsinute seas eristuvad 35-49-aastased
- Seda, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid riiklikes registrites jne, on kuulnud 61% neist, kes on kasutanud portaali eesti.ee, kuid ei ole otsinud sealt infot või kasutanud e-teenuseid
- **69% eesti.ee kasutajatest on rahul selle portaali kasutusmugavusega,** andes 5-palli skaalal keskmiselt 3,9. Võrreldes teiste sihtrühmadega eristuvad vanemad eesti.ee kasutajad, nende rahuloluhinnangud on kõrgemad
- **80% eesti.ee kasutajatest leiab, et selles portaalis on piisavalt infot.** Nende osakaal ei ole viimase paari aasta jooksul muutunud. Positiivselt suhtujad ei eristu eesti.ee profiilist. Samas on 3% kasutajaid, kelle hinnangul on info hulk ebapiisav. Need on peamiselt naised ja eestlased
- e-teenuste kasutajatelt uurisime, milliseid teenuseid nad on kasutanud portaalis eesti.ee ja/või üle X-tee. 44% ei ole kasutanud mitte ühtegi teenust ning nende osakaal on püsinud sama mis kaks aastat tagasi. **Kõige rohkem on vaadatud riiklikes registrites enda kohta sisalduvaid andmeid** (iga neljas, sama palju oli neid ka 2 aastat tagasi). Nende seas eristuvad eestlased, Tartu- ja Jõgevamaa elanikud ning kõrgema sissetulekuga ja haridusega inimesed. **Populaarsemad teenused on veel Euroopa ravikindlustuskaardi taotlemine ja riigieksami tulemuste vaatamine.** Teiste teenuste kasutamine jääb alla 10%. Võrreldes varasemate aastatega on suurenenud elektroonilist valijakaarti tellinute osakaal
- **Valdavalt peetakse e-teenuste kasutamist portaalis eesti.ee ja/või üle X-tee lihtsaks** – 14% peab väga lihtsaks ja 69% pigem lihtsaks. Kaks aastat tagasi oli väga lihtsaks pidajate osakaal 5% võrra suurem. e-teenuste kasutajatest peavad nende kasutamist lihtsaks eeskätt naised, 16-24-aastased, eestlased, Põhja-Eesti elanikud, kõrgema haridusega ning sissetulekuga inimesed

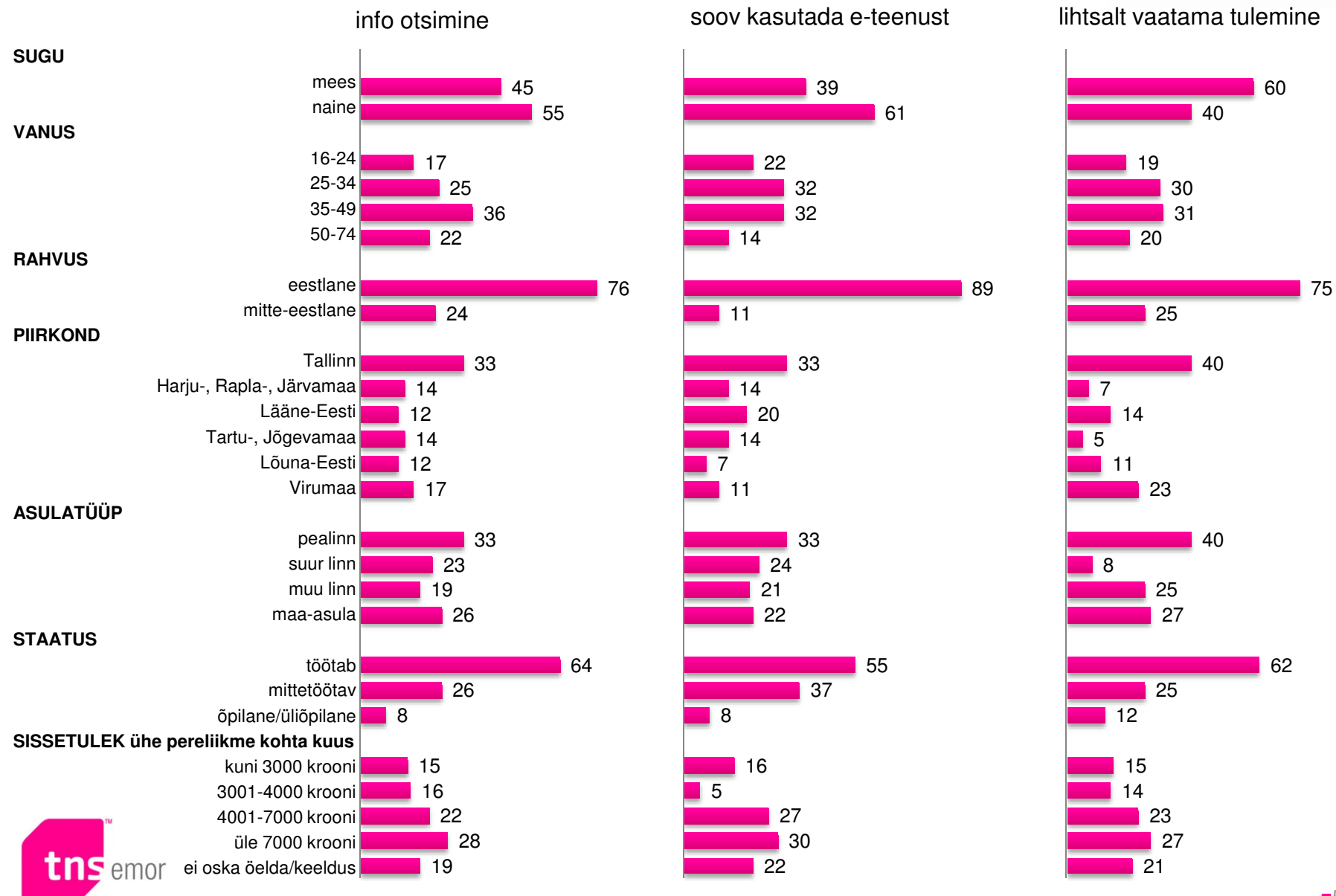
portaali eesti.ee kasutamise eesmärgid

% portaali eesti.ee kasutajatest



portaali eesti.ee külastamise põhjused - profiil

% portaali eesti.ee kasutajatest

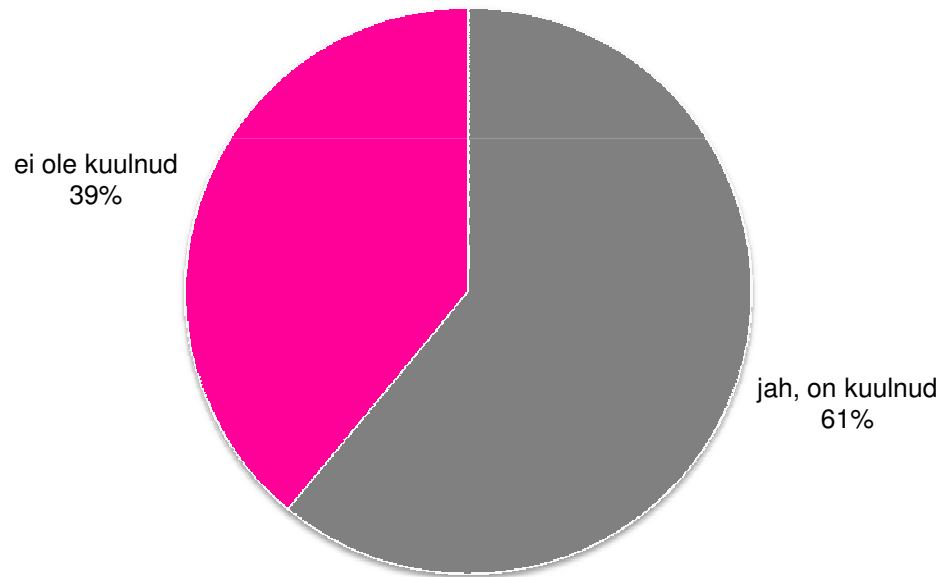


teadlikkus eesti.ee erinevatest e-teenustest

% nendest, kes on kasutanud portaali eesti.ee, kuid ei ole otsinud sealt infot või kasutanud e-teenuseid, n=43



Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid riiklikes registrites jne?

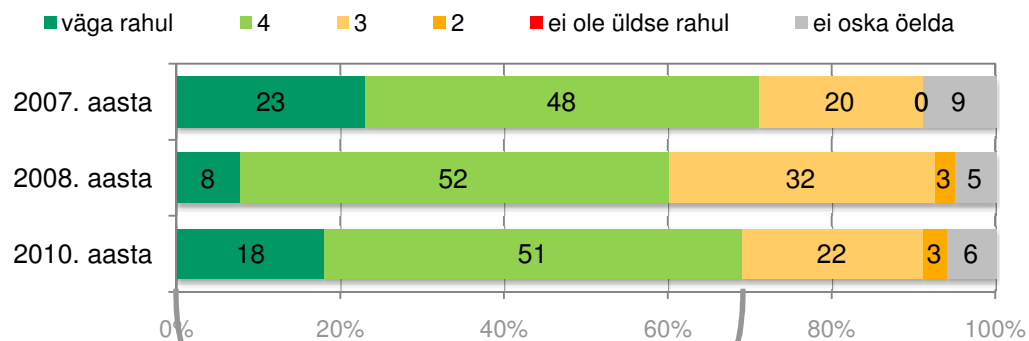


rahulolu eesti.ee kasutamismugavusega

% portaali eesti.ee kasutajatest



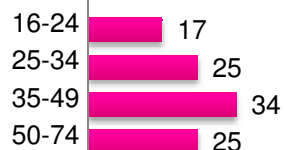
Kuivõrd rahul Te olete portaali eesti.ee kasutamismugavusega?



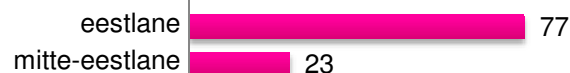
SUGU



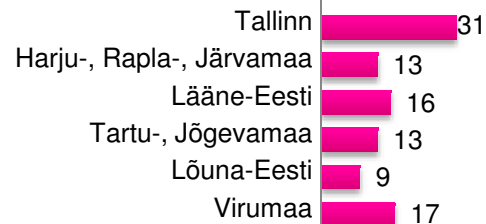
VANUS



RAHVUS



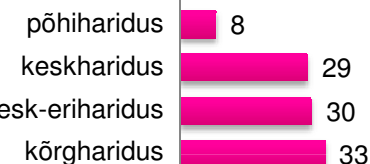
PIIRKOND



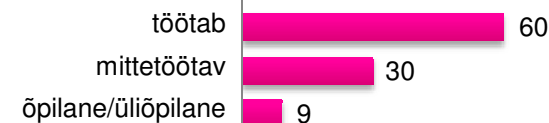
ASULATÜÜP



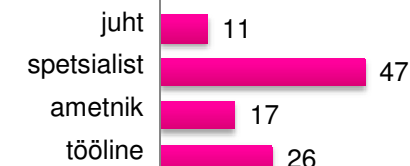
HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest



SISSETULEK ühe pere liikme kohta kuus

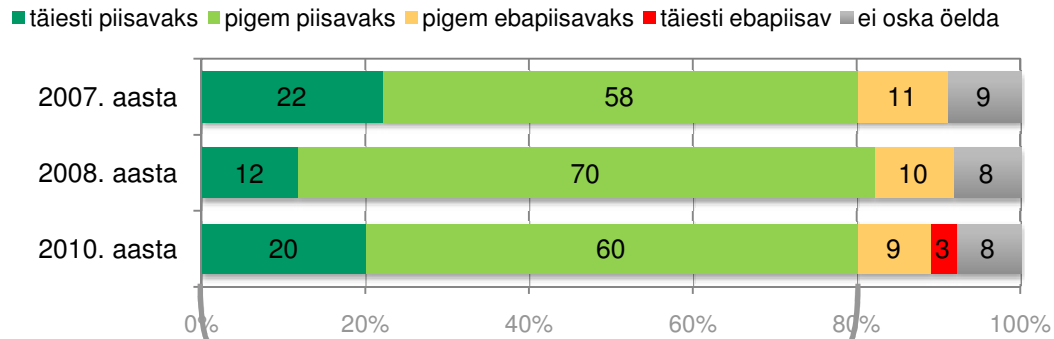


rahulolu eesti.ee info piisavusega

% portaali eesti.ee kasutajatest



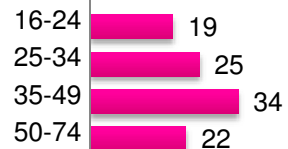
Kas Te peate portaalis eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?



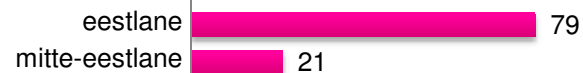
SUGU



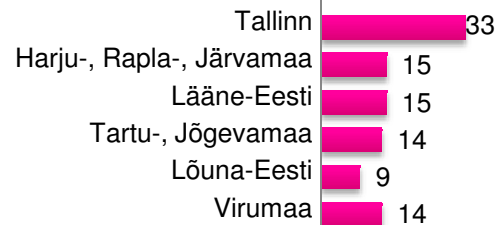
VANUS



RAHVUS



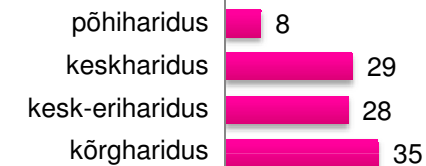
PIIRKOND



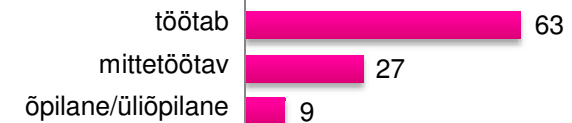
ASULATÜÜP



HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest



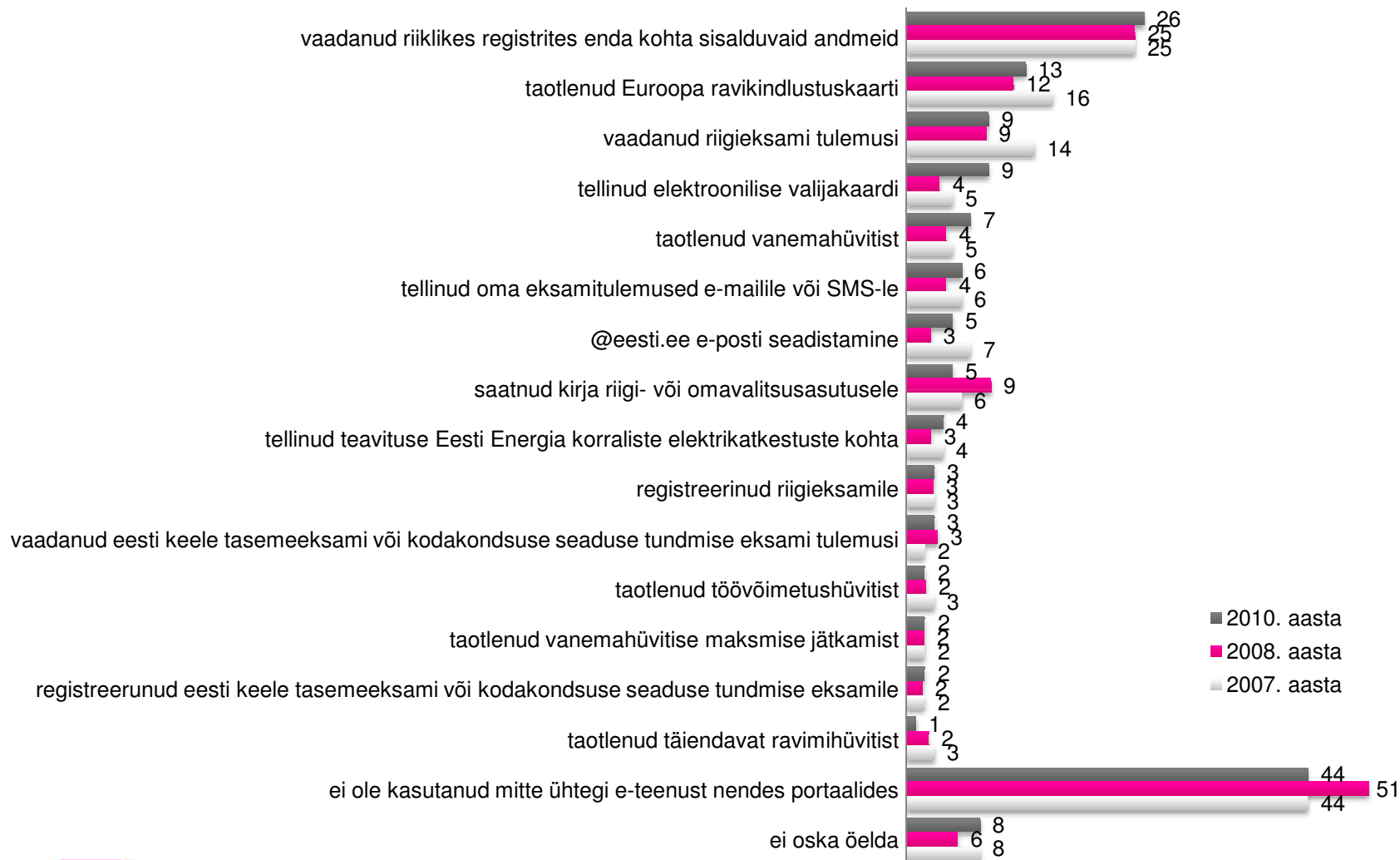
SISSETULEK ühe pere liikme kohta kuus



e-teenuste kasutamine portaalis eesti.ee ja/või üle X-tee



% kõikidest, kes on kasutanud mõnda e-teenust

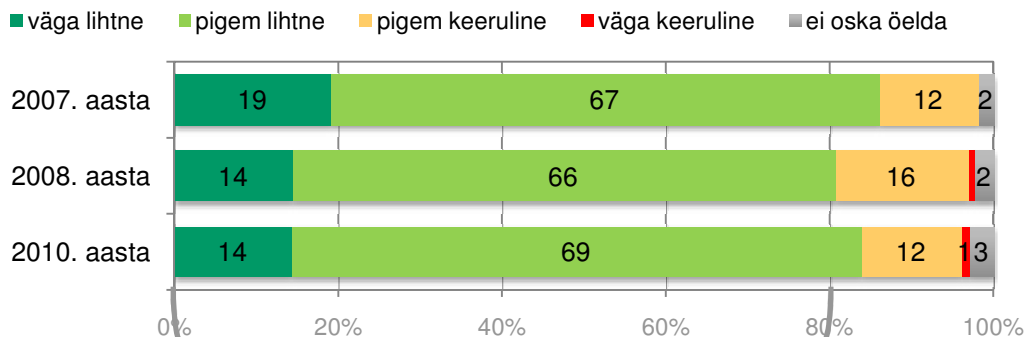


eesti.ee ja/või X-tee kasutamise lihtsus

% nendest, kes on kasutanud portaalis eesti.ee ja/või üle X-tee mõnd teenust



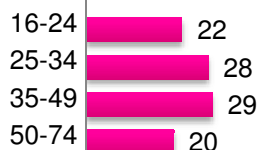
Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis eesti.ee ja/või üle X-tee?



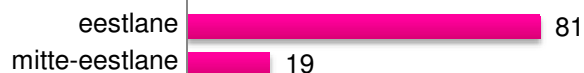
SUGU



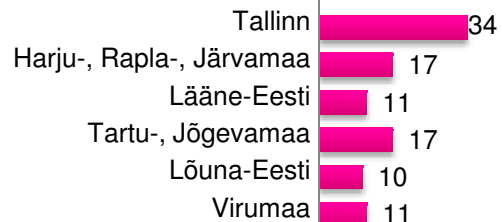
VANUS



RAHVUS



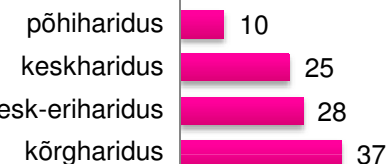
PIIRKOND



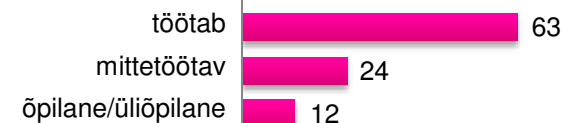
ASULATÜÜP



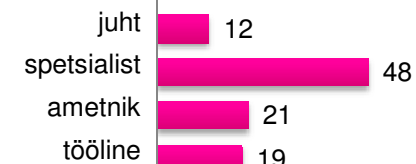
HARIDUS



STAATUS



AMET palgatöötajatest



SISSETULEK ühe pere liikme kohta kuus



kokkuvõte ja järelused

kokkuvõte ja järeldused I



- Internetti kasutab 76% ehk ligikaudu 777 000 16-74-aastast elanikku. Internetti ei kasuta peamiselt vanem generatsioon, kellest enamik ei plaani ka internetti kasutama hakata, sest seda peetakse liiga keeruliseks või puuduvad selleks vajalikud rahalised vahendid
- Viimaste aastate jooksul on suurenenud nii elanike teadlikkus avaliku sektori e-teenustest kui ka nende kasutamine. Tuntuimad ja populaarseimad e-teenused on finantsvaldkonnaga seotud (tuludeklaratsiooni täitmine ja avalike teenuste või riigilõivu eest tasumine internetipanka) ja eKooli kasutamine. Nendega ollakse ka kõige rahulolevamad. Märkatavalt vähem teatakse ja kasutatakse sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenused. Nende kasutajaskond ei ole viimastel aastatel suurenenud, samas on aktiveerunud valdkonnasisene e-teenuste kasutus
- Elanikud on rahul avaliku sektori poolt pakutavate e-teenustega – 75% ehk ligikaudu 484 000 e-teenuste kasutajat on väga rahul e-teenustega üldiselt. Ka erinevatele aspektidele antud rahuloluhinnangud on kõrged. Rahulolu e-teenustega kasvab nende kasutamise vilumusega ning teenuste täiustumisega. e-teenused, mille kasutamisel on teatud regulaarsus ja pikaajalisus, leiavad positiivsemat tagasisidet, nt tuludeklaratsiooni täitmine. Suurele hulgale kasutajatest on tegelikult e-teenused täitnud oma eesmärgi ehk kasutajad leiavad, et e-teenused on aidanud neil säästa aega ning saada soovitud infot kiiremini ja vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu
- Iga teine elanik pöörduks avaliku sektori e-teenuse info otsimisel kõigepealt mõne otsingumootori poole, iga kümnes küsiks sõbralt, tavalalt või pereliikmelt ning sama palju kasutaks eesti.ee veebilehte

kokkuvõte ja järelused II



- eadlikkus riigiportaalidest on viimase paari aasta jooksul märgatavalt kasvanud. riigiteataja.ee-d ja eesti.ee-d teab iga teine 16-74-aastane. eesti.ee tutvustuskampania on hüppeliselt tõstnud selle portaali tuntust ja suurendanud kasutajaskonda
- eesti.ee-d kasutatakse peamiselt info otsimiseks, kuid pea kolmandik kasutajatest kasutas ka mõnda e-teenust, kõige populaarsem on riiklikest registritest end andmete vaatamine. eesti.ee-d peetakse kasutajasõbralikuks ja piisava infoga portaaliks
- Kindlasti tuleks jätkata avalike e-teenuste tutvustuskampaniaid, sest elanike teadlikkus paljudest e-teenustest on madal ning seetõttu pole mitmed teenused veel oma kasutajaskonda leidnud. Kuna rahulolu e-teenustega on kõrge, ei ole nende mittekasutamise põhjuseks e-teenuste puudulikkus või halb kvaliteet, vaid nende madal teadlikkus. Ühe kampaaniaga kõigi valdkondade e-teenuseid tutvustada ei ole võimalik, mistõttu tuleks teha kampaaniaid kindlatele sihtrühmadele just neile suunatud e-teenuse tutvustamiseks. Kindlasti peaks üheks sihtrühmaks olema venekeelne elanikkond, sest hetkel on nende teadlikkus madal ja e-teenuste kasutamine veel vähelevinud

summary and conclusions I



- 76% of approximately 777 000 people aged 16-74 years are internet users. Mainly elderly are not using internet and majority of them are not interested in using it also in the future. It is too complicated for them or they don't have money to buy computer or subscribe for internet
- During the past years the awareness of public e-services has increased as well as their usage. 83% or approximately 647 000 internet users aged 16-74 years have used at least one e-service
- The most well-known and popular e-services are related to financial services (submitting income tax declaration and paying for public services or state tax via internet bank) and usage of eKool. The awareness and usage is much lower in case of social and healthcare e-services. The number of users of these services has not increased, but those who already use social and healthcare e-services are more active in using different services.
- Majority of users are satisfied with e-services - 75% or approximately 484 000 users of e-services are very satisfied with these in general. Also assessments to satisfaction of different aspects of e-services are high. The most satisfied are users with submitting income tax declaration, paying for public services or state tax via internet bank and communication with teacher or school via e-mail or eKool. Satisfaction of e-services increases with experiences and improvement of services. E-services, that have been used with certain regularity and longer time, receive more positive feedback
- In users' opinion the biggest advantage of e-services is the fact that it helps to save time and enables to get information quicker. Also reduction of bureaucracy and amount of time spent on communication with authorities is clear advantage
- More than every second person is satisfied with finding different e-services. The most satisfied are those, who have communicated with ARK (Estonian Road Administration)

summary and conclusions II



- Every second person would use search engine if they need information about public e-services, every tenth person would ask from a friend, acquaintance or family member and the same amount of people would use portal eesti.ee
- During the last few years the awareness of state portals has significantly increased. Every second 16-74 years old person knows riigiteataja.ee and eesti.ee. Different campaigns during last few years have remarkably increased awareness and user base of eesti.ee (awareness has increased from 24% to 46% and usage from 13% to 25%). Approximately 257 000 people aged 16-74 years have used eesti.ee
- eesti.ee has been mainly used for looking for information, but every third person has used e-services. The most popular e-services in the portal have been searching for personal data from state registers, applying for an European health insurance card and viewing that data of state examination
- 69% of eesti.ee users consider it user-friendly portal and 80% says that it contains sufficient amount of information. Majority of people consider usage of e-services via eesti.ee or X-road easy
- It is very important to continue introduction of public e-services as the awareness of many e-services is low and due to that people don't use these services. As satisfaction with public sector e-services is high, people don't use them not because of lack of services or bad quality, but rather because they don't know these. It is impossible to introduce different e-services with one campaign. Due to that campaigns should be directed to different target groups and concentrated on e-services that are important for them. Russian speaking population is one target group, which requires more attention as awareness of public e-services is low and also usage of these services is not widely spread

Lisad: projekti töörühm ja uuringu küsimustik

projekti töörühm ja kontaktandmed

■ Töörühm:

- Uuringu kava ja aruande koostajad: Kristina Randver
- Küsitlustöö koordineerija: Kaja Ruuben
- Programmeerimine: Mare Lepik
- Andmetöötlus: Aivar Felding
- Gaafilised tööd: Elvin Heinla

■ Kontaktandmed:

- Telefon: 626 8519
- Faks: 626 8501
- E-mail: kristina.randver@emor.ee
- E-mail (üld): emor@emor.ee
www.emor.ee
- Aadress: A.H.Tammsaare tee 47
11316 Tallinn

