



avalike e-teenuste kasutamine

oktoober 2007



uuringu teemad



- Uuringus keskenduti järgmistele teemadele:
 - interneti kasutamine ja interneti mittekasutamise põhjused
 - interneti kasutamine riigi- või omavalitsusasutustega suhtlemisel
 - avaliku sektori e-teenuste spontaanne tuntus
 - erinevate avaliku sektori e-teenuste kasutamine
 - valdkonnad, kus riik peaks rohkem e-teenuseid pakkuma
 - hinnang riigi 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 tuntus ja kasutamine
 - rahulolu portaali www.riik.ee info ja kasutamismugavusega
 - teadlikkus portaalis www.eesti.ee olevatest e-teenustest
 - rahulolu portaali www.eesti.ee kasutamismugavusega
 - portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee kasutatavad e-teenused ning hinnang nende teenuste kasutamise lihtsusele ja selles sisalduva info piisavusele
 - portaali www.eesti.ee ja/või üle X-tee sisenemise variandid



metoodika ja küsitlus



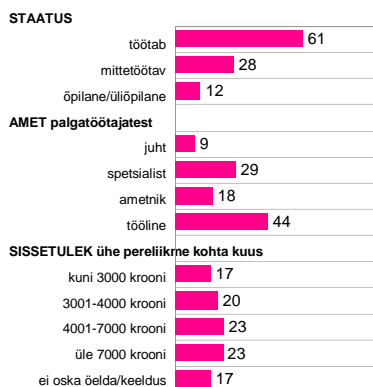
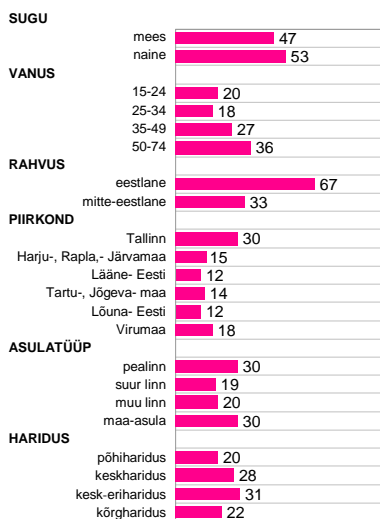
- Sihtrühm: Eesti elanikud vanuses 15-74 aastat
 - Eesti Statistikaameti andmetel on seisuga 01.01.2006 vastavas vanuses elanikke 1 049 065 inimest
- Valim: planeeritud valim oli 1000 inimest, tegelikult vastas 1008 inimest
 - valim on esinduslik 15-74-aastaste elanike suhtes ning see moodustati "isekaaluvana", st kasutati üldkogumi proportsionaalset mudelit, kus kõik küsitletud inimesed esindasid võrdset arvu üldkogumi inimesi
- Personaalintervjuud vastajate kodudes (CAPI meetodiga), omnibuss-tüüpi uuringu raames
- Küsitlus: 03.-10.10 ja 17.-24.10. 2007
- Uuringu tellijaks on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium



3

kõikide vastajate profiil

% kõikidest vastajatest, n=1008



4

interneti kasutamine ja interneti mittekasutamise põhjused

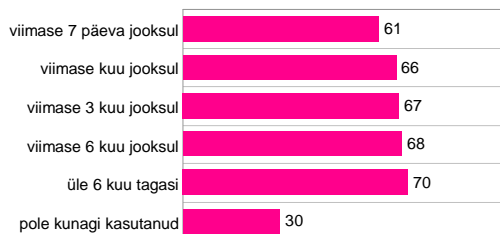
interneti kasutamine Eesti elanike seas



- Interneti kasutab 70% ehk ligikaudu 733 000 15-74-aastast elanikku. 87% internetikasutajatest käib internetis vähemalt kord nädalas
 - Internetikasutajaid on keskmisest rohkem kuni 34-aastaste, eestlaste, Tallinna ja Tartu- ning Jõgeva maakonna elanike, kõrgharidusega inimeste, töötavate elanike, õpilaste-üliõpilaste ja kõrgema sissetulekuga elanike seas
- 30% ehk ca 316 000 15-74-aastast eestimaalast ei ole mitte kunagi interneti kasutanud. Valdavalt on tegemist vanemate elanikega – enamik 65-74-aastastest ei kasuta interneti ning 50-64-aastaste seas on mittekasutaja iga teine
- Pea iga teine põhjendab interneti mittekasutamist *arvuti puudumisega, sest arvuti on liiga kallis*. Iga kolmas mainis *interneti kasutamise oskuste puudumist*. Mõlemat väidet nimetasid eeskätt vanemad inimesed, naised ja mittetöötavad (peamiselt pensionärid) ning 3000-4000 krooni pereliikme kohta teenivad inimesed
- Kaks kolmandikku nendest, kes hetkel interneti ei kasuta, ei plaani seda ka tulevikus kasutama hakata. Interneti mittekasutajate seas on valdavalt vanemad inimesed, kes ei näe vajadust interneti kasutama õppimiseks
- Kümnnendik mittekasutajatest hakkab interneti kasutama, *kui rahalised võimalused paranevad ning on võimalik endale arvuti hankida ning pea sama palju siis, kui läbitakse arvutikoolitus*

interneti kasutamise sagedus

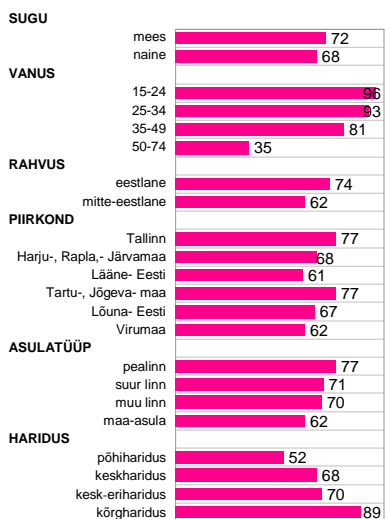
% kõikidest vastajatest, n=1008



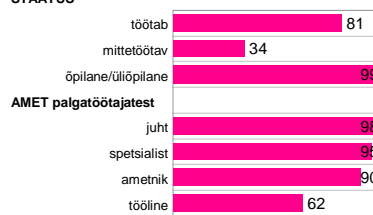
7

interneti kasutamine sihtrühmades

% kõikidest vastajatest, n=1008



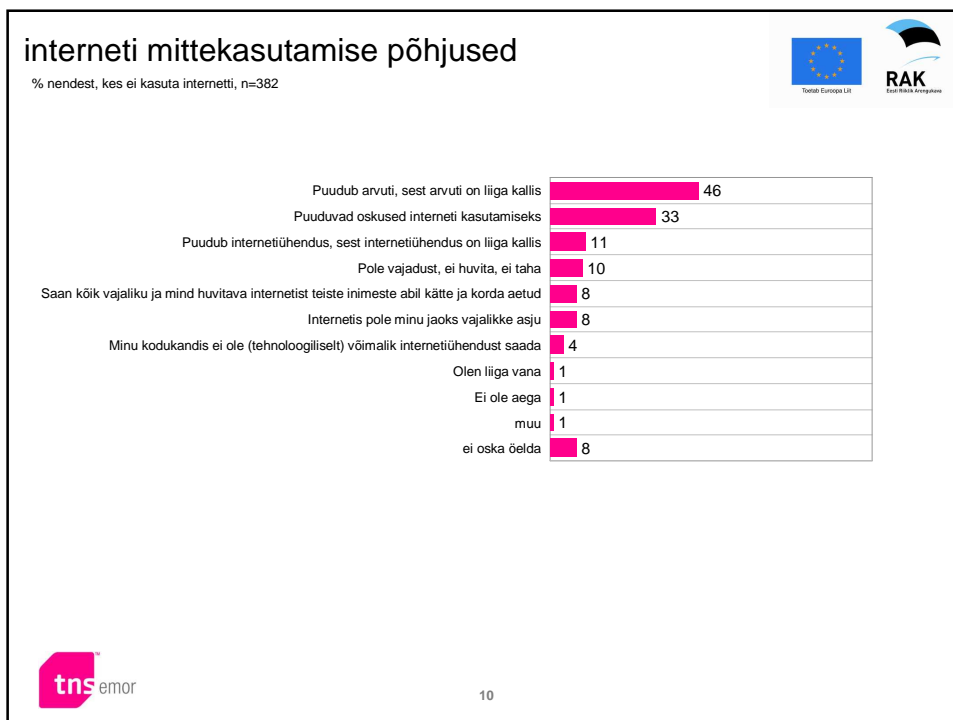
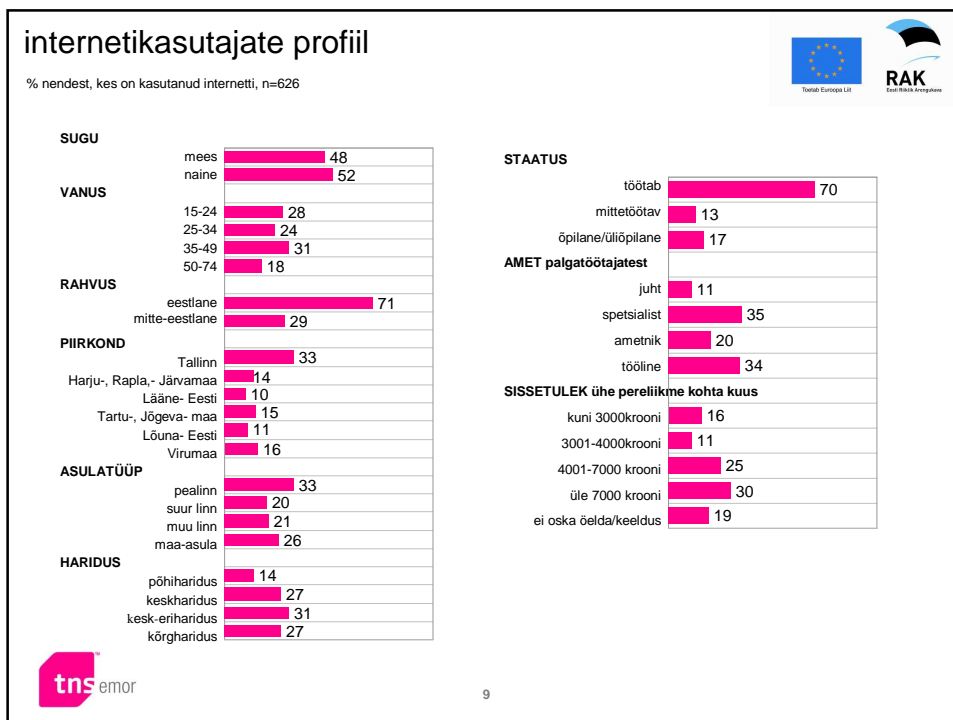
STAATUS

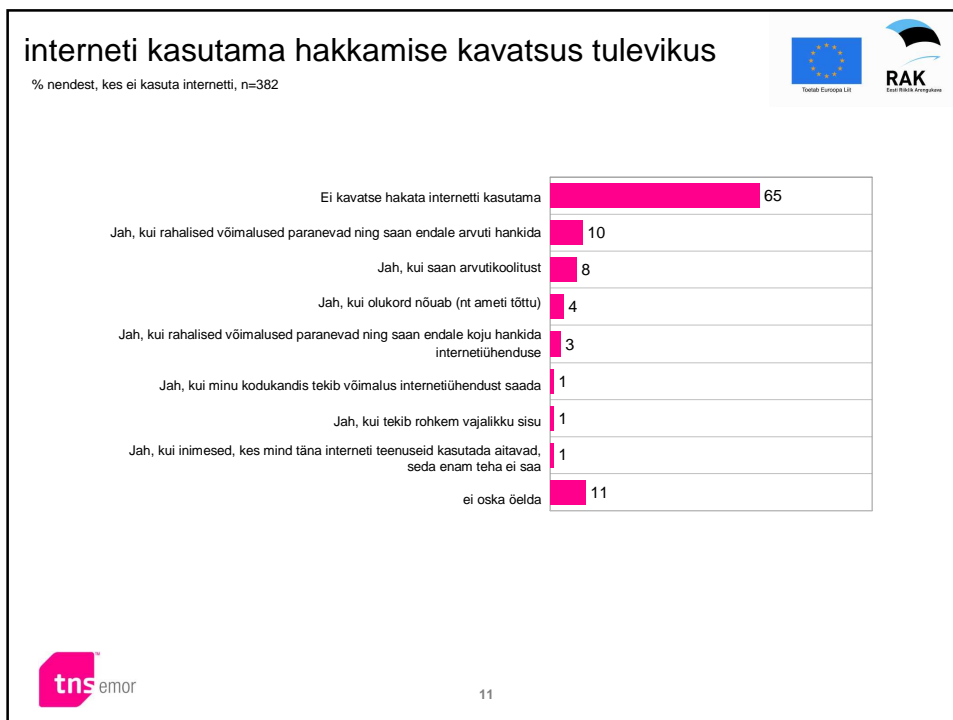


SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus



8





teadlikus avaliku sektori e-teenustest ja nende kasutamine

interneti kasutamine riigi- või omavalitsusasutustega suhtlemisel



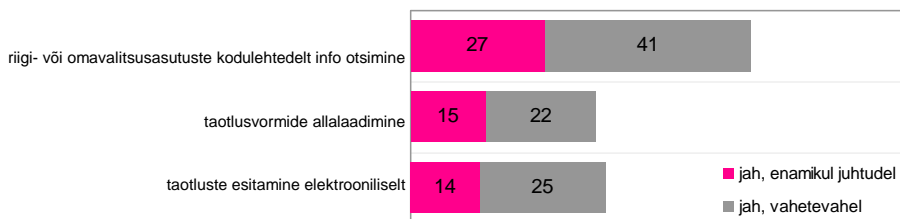
- 49% ehk ligikaudu 517 000 15-74-aastast Eesti elanikku on kasutanud internetti riigi- või omavalitsusasutustega suhtlemisel – otsides infot nende kodulehtedelt või laadides alla taotlusvorme või esitades taotlusi interneti vahendusel. Internetikasutajate seas on selliseid inimesi 71%
 - riigi- või omavalitsusasutustega suhtlemisel on kasutanud internetti eeskätt naised, tallinlased, 35-49-aastased, eestlased, töötavad elanikud, kesk-eri- või kõrgharidusega inimesed ning kõrgema sissetulekuga elanikud
- Kõige sagedasem on info otsimine, mida on teinud 68% internetikasutajatest. Enam-vähem võrdselt on neid, kes on allalaadinud või edastanud teateid riigi- või omavalitsusasutustele (vastavalt 37% ja 39% internetikasutajatest). Rohkem on siiski neid, kes kasutavad vahetevahel internetivõimalusi riigi- või omavalitsusasutustega suhtlemisel, s.t et mitte alati, kui on vaja saada või edastada infot riigi- või omavalitsusasutustele



13

interneti kasutamine riigi- või omavalitsustega suhtlemisel

% nendest, kes on kasutanud internetti, n=626

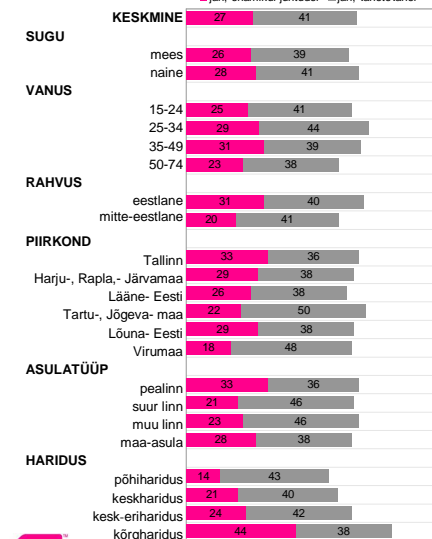


14

otsinud infot riigi- või omavalitsuse kodulehtedelt – sihtrühmade lõikes

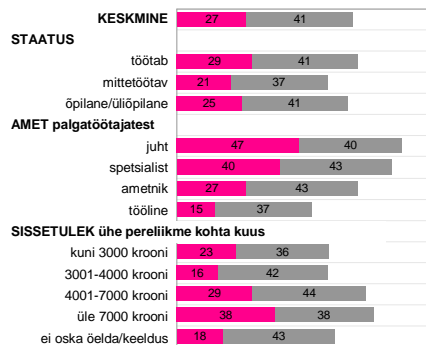
% nendest, kes kasutavad internetti, n=626

■ jah, enamikul juhtudel ■ jah, vahetevahel



tns emor

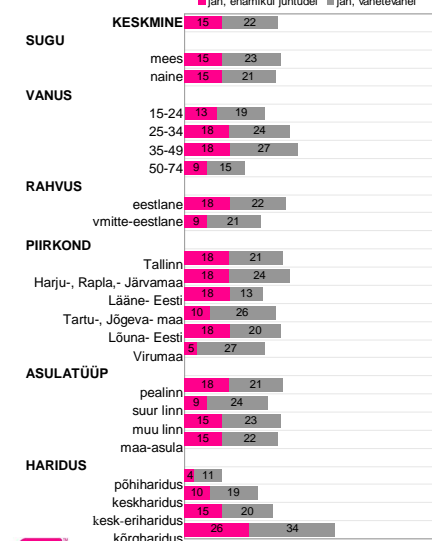
15



allalaadinud taotlusvorme riigi- või omavalitsuse kodulehtedelt – sihtrühmade lõikes

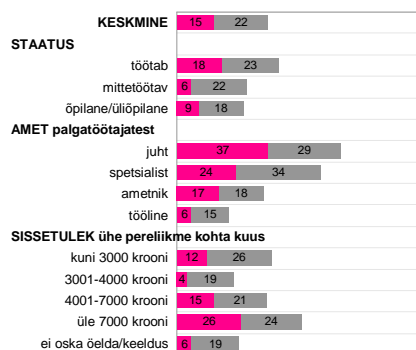
% nendest, kes kasutavad internetti, n=626

■ jah, enamikul juhtudel ■ jah, vahetevahel



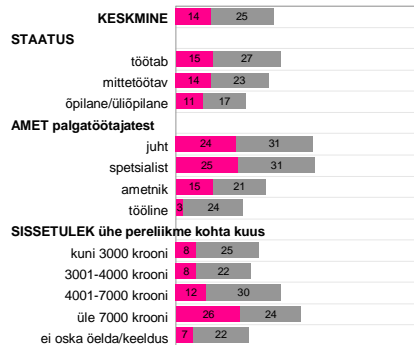
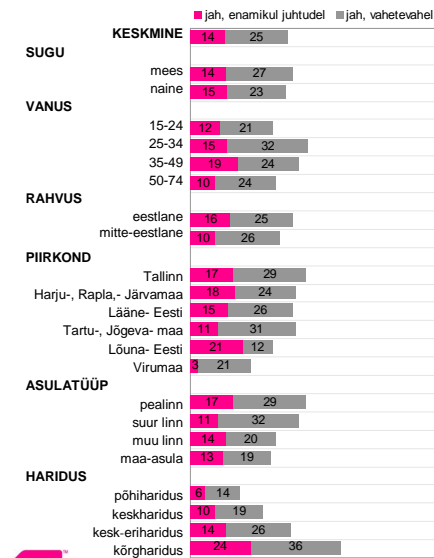
tns emor

16



edastanud elektroonilisi teateid riigi- või omavalitsuse kodulehtedele – sihtrühmade lõikes

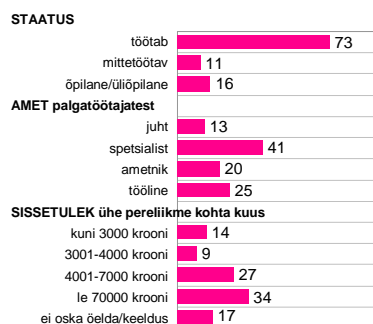
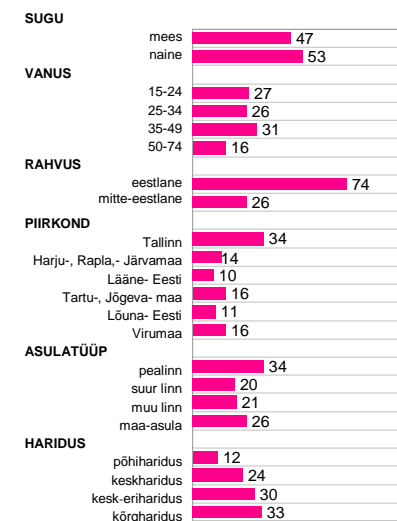
% nendest, kes kasutavad interneti, n=626



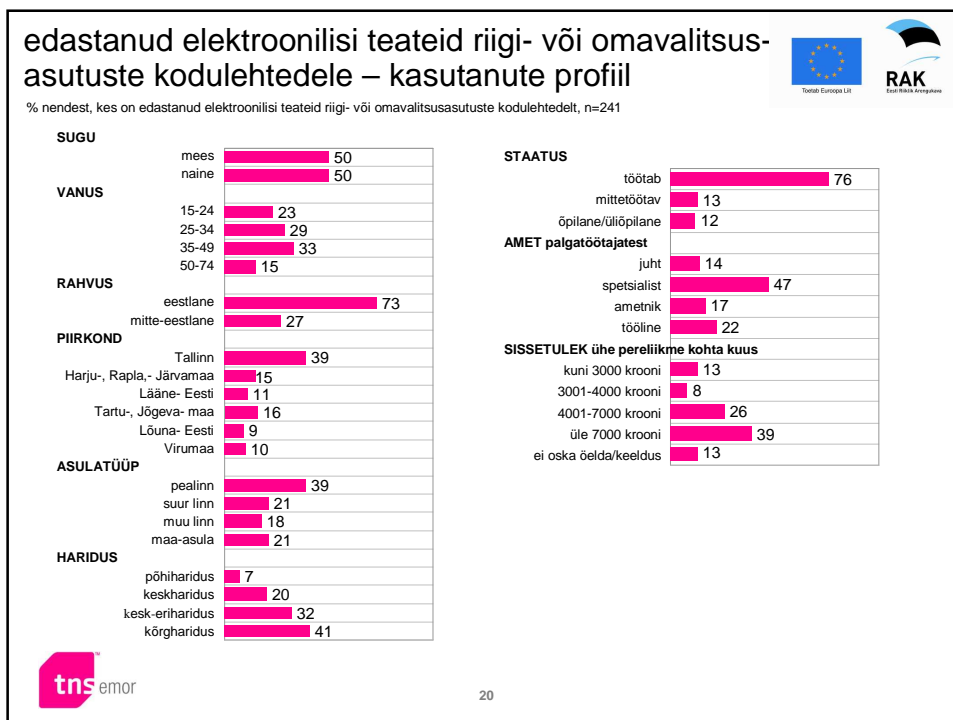
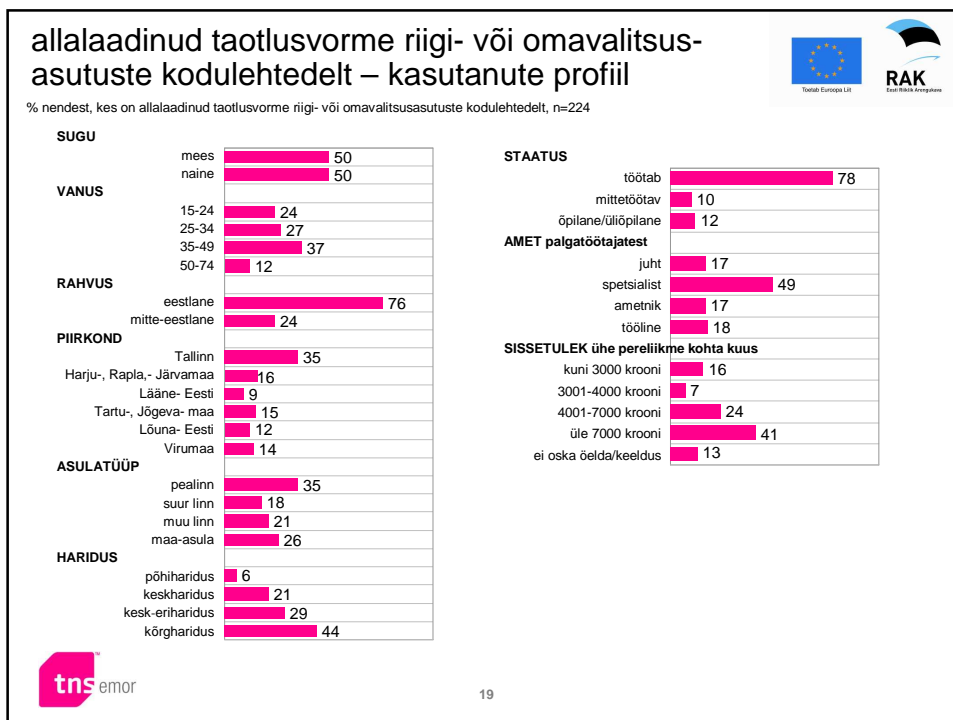
17

otsinud infot riigi- või omavalitsusasutuste kodulehtedelt – kasutanute profiil

% nendest, kes on otsinud infot riigi- või omavalitsusasutuste kodulehtedelt, n=417



18



teadlikkus avaliku sektori e-teenustest ja nende kasutamine

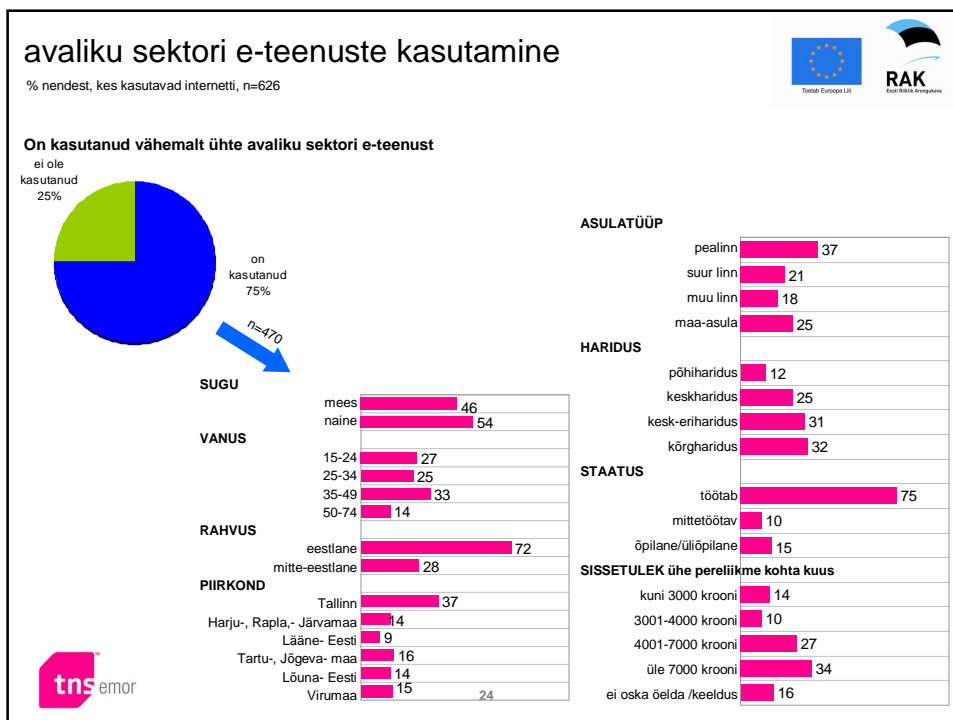
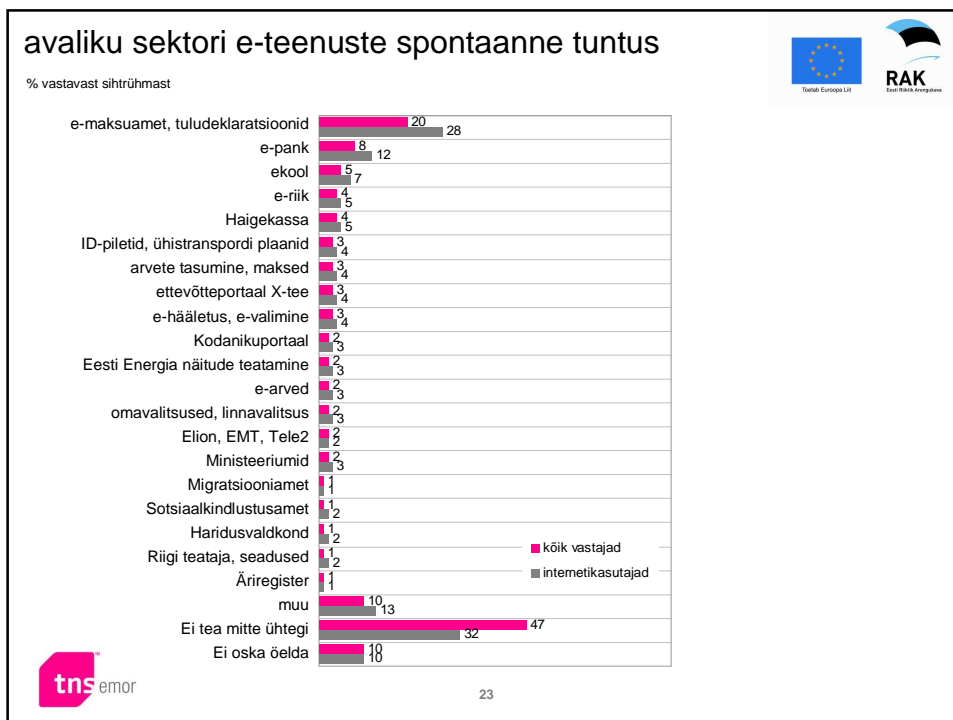


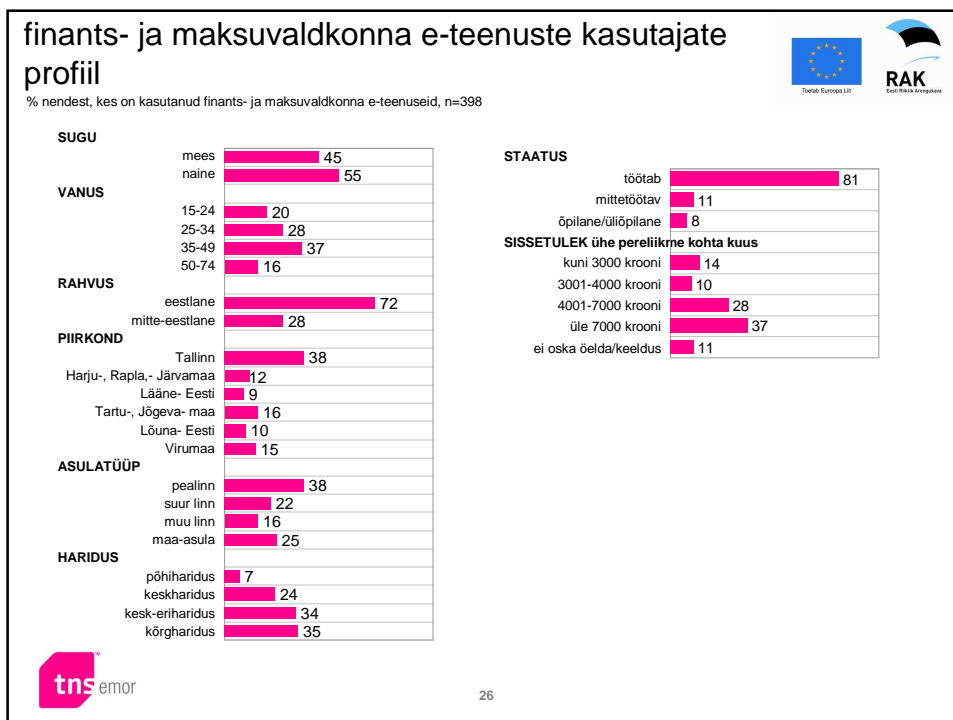
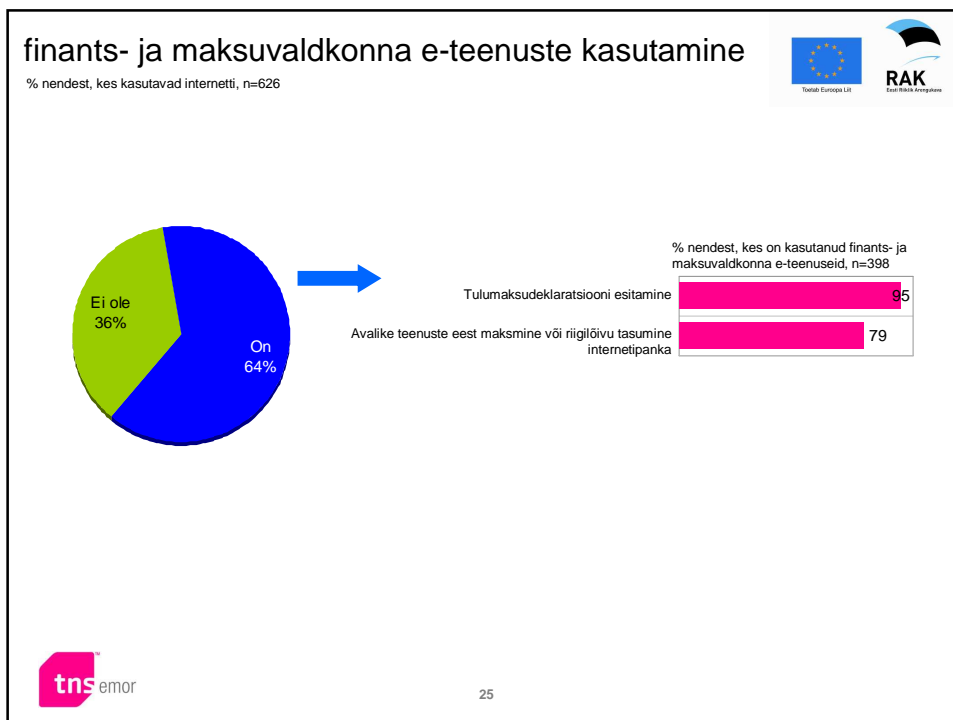
- 57% ehk ligikaudu 600 000 15-74-aastaste Eesti elaniku ei oska nimetada mitte ühtegi avaliku sektori e-teenust. Lisaks nimetatakse mitmeid erasektori e-teenuseid. Samuti mainiti asutusi, mille e-teenuseid on kasutatud, kuid konkreetset e-teenust ei osata nimetada
- Internetikasutajate seas on e-teenuste tuntus pisut kõrgem, kuid siiski 42% (ca 305 000) neist ei tea mitte ühtegi e-teenust. Nende seas, kes ei tea või ei oska avaliku sektori e-teenuseid nimetada on rohkem Tallinna ja Põhja-Eesti (Harju-, Rapla- ja Järvamaa) elanikke, nii 15-24-aastaseid kui ka 35-49-aastaseid ning kesk- ja kesk-eriharidusega inimesi.
- e-teenuste kasutajate seas on teadlikkus kõrgem – 28% ei osanud nimetada mitte ühtegi e-teenust
- Kõige rohkem nimetati iseseisvalt e-maksuametit ja tuludeklaratsiooni – 20% kõikidest 15-74-aastastest ja 28% internetikasutajatest. Ülejäänud e-teenuseid või asutusi, mille teenuseid teatakse, nimetasid vähesed
- 75% internetikasutajatest ehk ligikaudu 553 000 inimest on kasutanud vähemalt ühte avaliku sektori e-teenust. Kõikidest 15-74-aastastest elanikest moodustavad nad 53%. Avaliku sektori e-teenuste kasutajate seas on rohkem naisi, 35-49-aastaseid, eestlasi, tallinlasi, töötavaid inimesi ning kõrgema sissetulekuga elanikke
- Kõige populaarsemad on finants- ja maksuvaldkonna e-teenused, mida on kasutanud pea kaks kolmandikku internetikasutajatest ehk ligikaudu 470 000 inimest. Enamik neist on esitanud tuludeklaratsiooni (ca 445 000 inimest) ning kolm neljandikku on tasunud internetipanga vahendusel avalike teenuste või riigilõivu eest (ca 373 000 inimest)

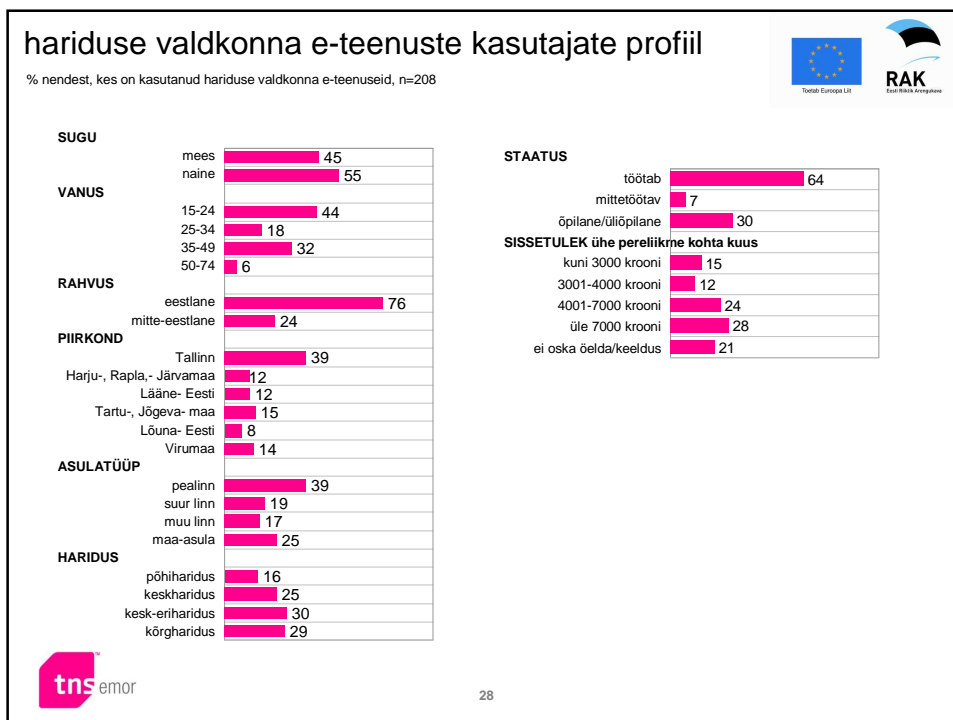
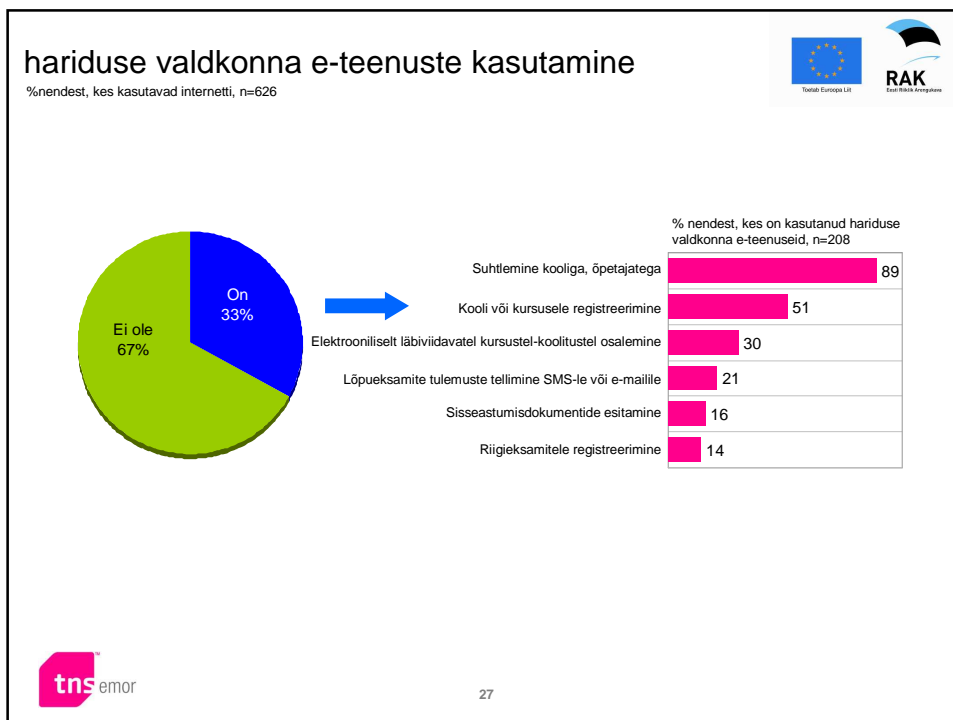
avaliku sektori e-teenuste kasutamine

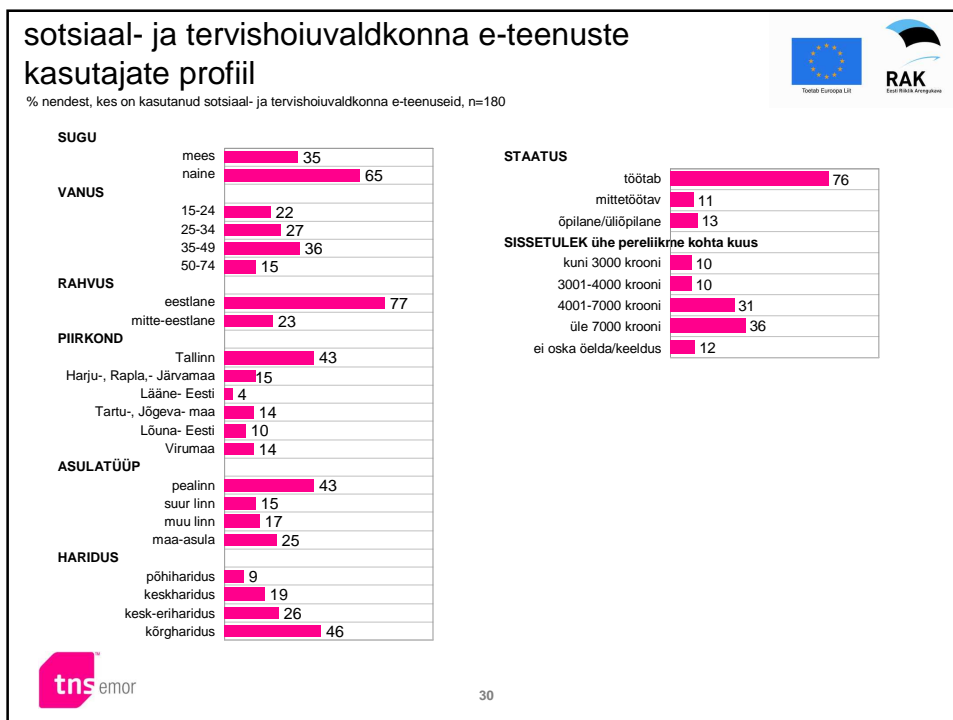
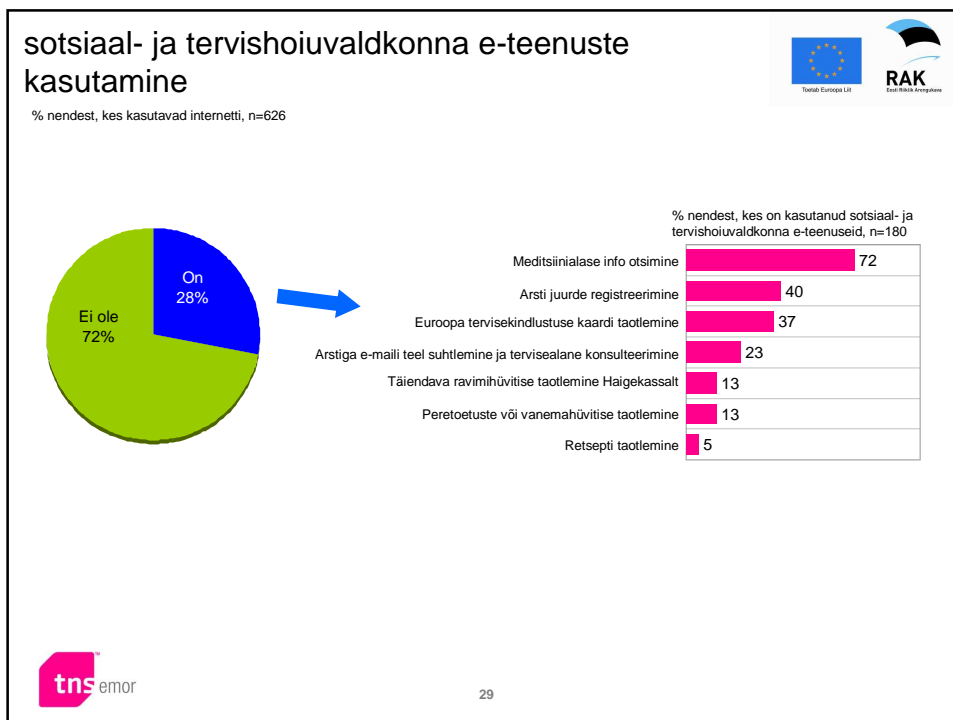


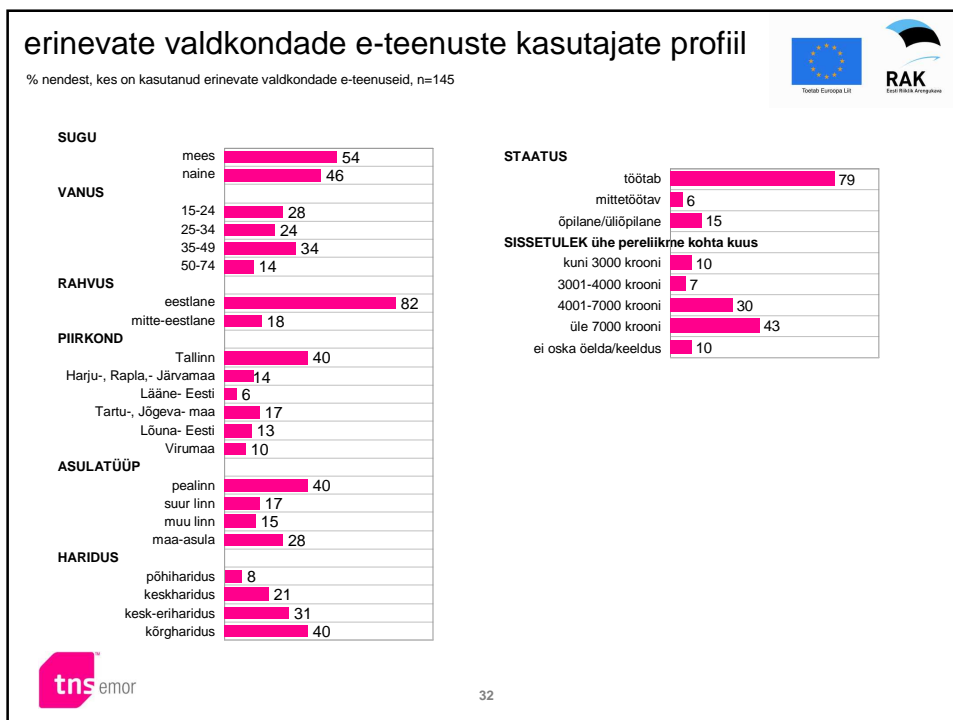
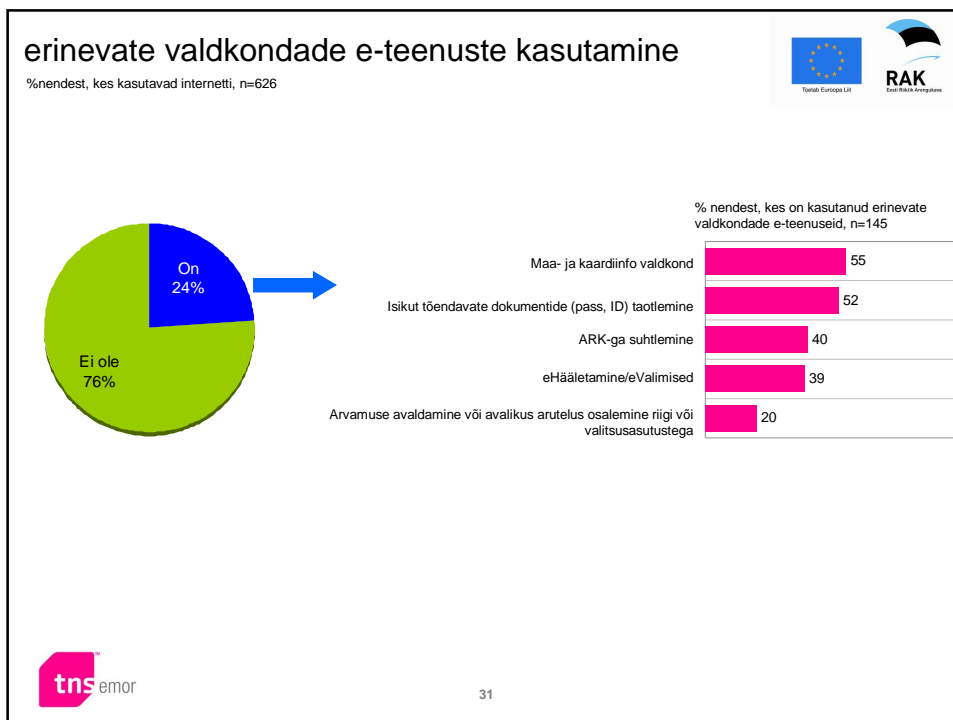
- Hariduse valdkonna e-teenuseid on kasutanud iga kolmas 15-74-aastane internetikasutaja ehk ligikaudu 244 000 inimest. Kõige populaarsem on kooli või õpetajaga suhtlemine (nt eKooli või e-posti teel), seda on kasutanud ca 217 000 inimest. Iga teine haridusvaldkonna e-teenuse kasutajat on registreerinud kooli või kursustele
- 28% ehk ligikaudu 204 000 internetikasutajat on kasutanud sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuseid. Kõige rohkem selle valdkonna e-teenuste kasutajaid on otsinud meditsiinilast infot (ca 147 000) ning sellele järgnevad arsti juurde registreerimine ja Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine (vastavalt 40% ja 37% sotsiaal- ja tervishoiuse e-teenuste kasutajatest)
- Viimasena panime kokku erinevate valdkondade e-teenused. Neid on kasutanud iga neljas 15-74-aastane internetikasutaja. Võrreldes teiste e-teenustega on pisut rohkem kasutatud maa- ja kaardiinfo valdkonna e-teenuseid ning taotletud isikut tõendavaid dokumente (passi või ID kaarti)
- Palusime vastajatel iseseisvalt nimetada valdkondi, kus tuntakse e-teenustest puudust. Avaliku sektori e-teenuste kasutamine ei ole veel väga laialt levinud, mistõttu ei osata nimetada valdkondi, kus võiks olla rohkem e-teenuseid
- Lisaks lugesime vastajatele ette rea valdkondi ning palusime nimetada, millistes neist peaks riik rohkem e-teenuseid pakkuma. Enam-vähem võrdselt (27-29%) on neid, kes kas ei oska nimetada valdkondi või leiab, et mitte üheski valdkonnas ei ole e-teenustest puudust. Võrdselt nimetati erinevaid valdkondi, kus võiks olla rohkem e-teenuseid. Pisut sagedamini tervishoiu valdkonda, maksude maksmise, politseiga suhtlemise ja töötamisega seotud valdkondi. Samas tuleb arvestada, et osades valdkondades võivad vajalikud e-teenused olemas olla, kuid inimesed ei ole teadlikud neist. Hetkel on olulisem keskenduda olemasolevate e-teenuste tutvustamisele





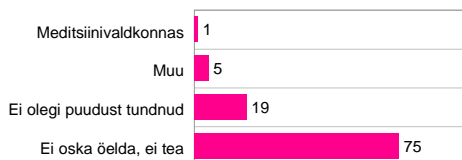






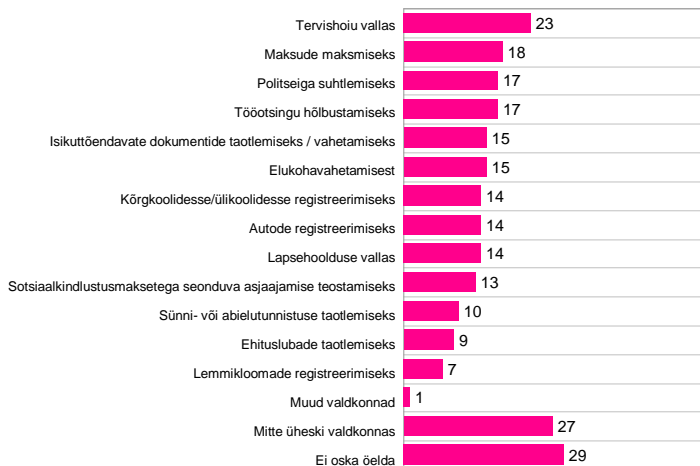
valdkonnad, milles on e-teenustest puudus

% kõikidest vastajatest, n=1008



valdkonnad, kus võiks riik rohkem e-teenuseid pakkuda

% kõikidest vastajatest, n=1008



hinnangud e-teenuste rahulolule ja kasulikkusele



- 67% ehk ligikaudu 367 000 e-teenuste kasutajat on väga rahul e-teenustega üldiselt, hinnates 4-5 palliga (keskmine hinne 3,9 palli). Erinevate e-teenuste kasutajate lõikes erinevused puuduvad. Rahulolevamad on naised, eestlased, tallinnased, ametilt spetsialistid ning kõrgema sissetulekuga elanikud
- Valdavalt peetakse riigi poolt pakutavaid e-teenuseid kasulikuks ning leitakse, et nende kasutamine on teinud elu mugavamaks. Kõige suuremaks eeliseks peetakse aja säästmist (90% e-teenuste kasutajatest) ning soovitud info/vastuse saab kiiremini kätte (83% e-teenuste kasutajatest)
- 60% ehk ligikaudu 336 000 e-teenuste kasutajat leiab, et e-teenuste kasutamine on väga palju vähendanud ametiasutusega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu, andes 5-palli skaalal 5 või 4 palli (keskmine hinne 3,8 palli). Sellisel seisukohal on erinevate valdkondade e-teenuste kasutajad. 4-5 palli andis kaks kolmandikku neist, kes leiab, et e-teenuste kasutamine aitab säästa aega või raha
- 53% e-teenuste kasutajatest on väga rahul e-teenuste leitavusega (keskmine hinne 3,6 palli). Kõige rahulolevamad on need, kes on taotlenud Euroopa tervisekaarti ja peretoetust-vanemahüvitist ning need, kes on suhelnud ARK-iga. Samas võrreldes teiste aspektidega on rohkem neid, kes ei ole üldse rahul e-teenuste leitavusega (9% hindab 1 või 2 palliga)
- Iga e-teenuse kasutaja sai valida nende e-teenuste vahel, mida ta ise on kasutanud, millise teenusega ta on kõige rohkem rahul. Avaliku sektori e-teenustest ollakse kõige rohkem rahul tuludeklaratsiooni esitamisega ning avalike teenuste või riigilõivu eest tasumisega internetipanka. Samas tuleb arvestada, et neid e-teenuseid on ka kõige rohkem inimesi kasutatud
- 80% nendest, kes on mõnda e-teenust kasutanud, ei oska nimetada mitte ühtegi e-teenust, millega ei oleks rahule jäänud. Need üksikud, kes ei ole rahule jäänud meditsiinalase info leidmisega ja arsti juurde registreerimisega, põhjendasid asjaoluga, et antud teenuse kasutamine on liiga keeruline, ebamugav ning puuduvad piisavad juhtnõuad ja kasutajatugi



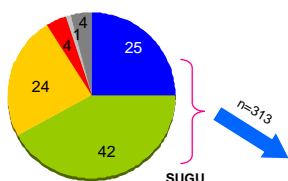
35

hinnang e-teenuste kasutamise rahulolule üldiselt

%nendest, kes on kasutanud mõnda e-teenust n=470



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



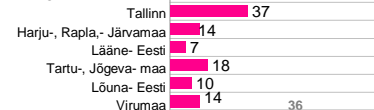
■ väga rahul
■ rahul
■ mitte rahul
■ ei ole üldse rahul
■ ei oska öelda

SUGU

VANUS

RAHVUS

PIIRKOND



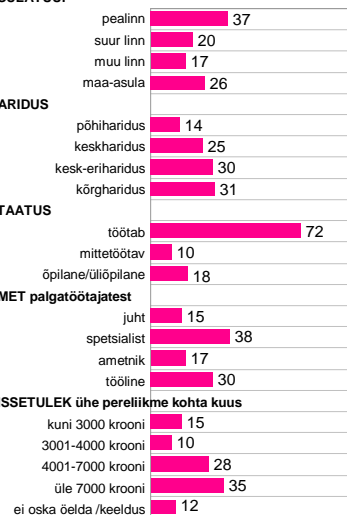
ASULATÜÜP

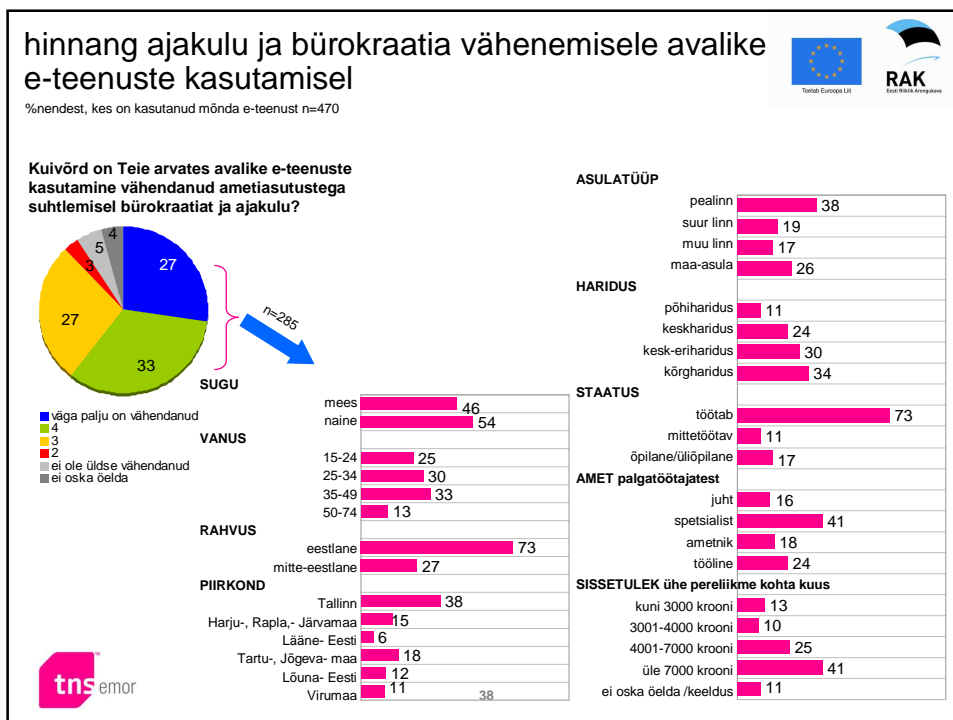
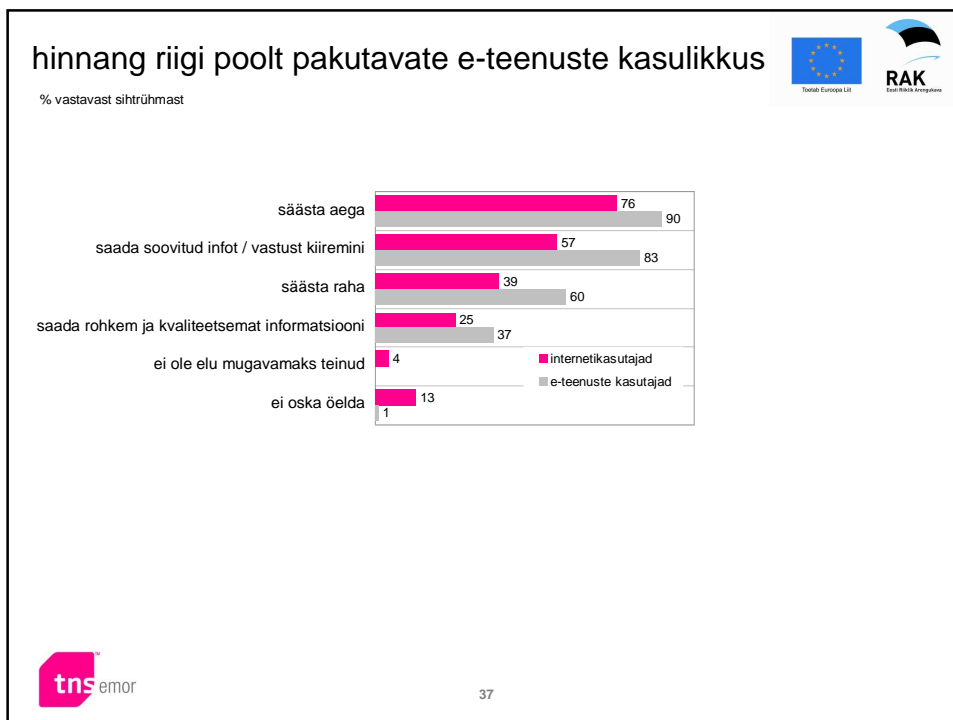
HARIDUS

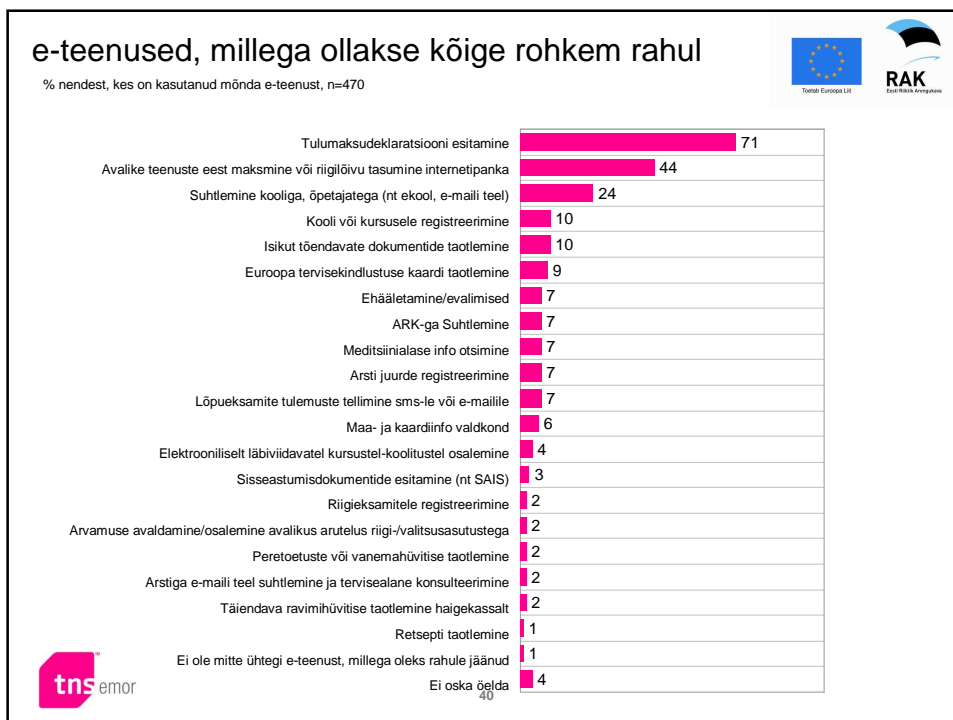
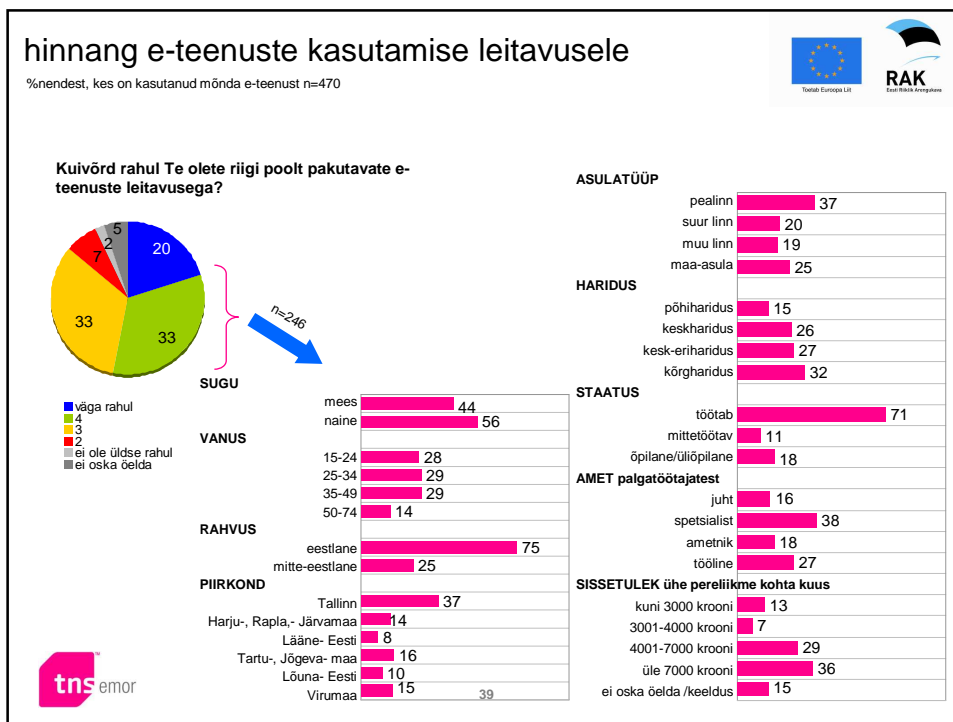
STAATUS

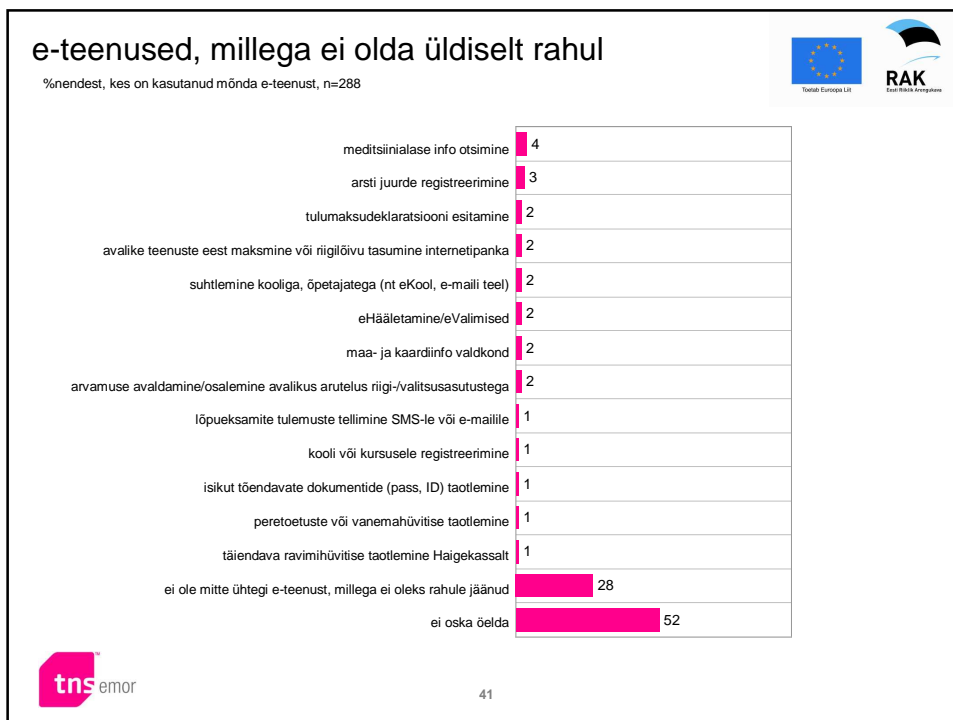
AMET palgatöötajatest

SISSETULEK ühe pereliikme kohta kuus









riigiportaalide tundus
ja kasutamine

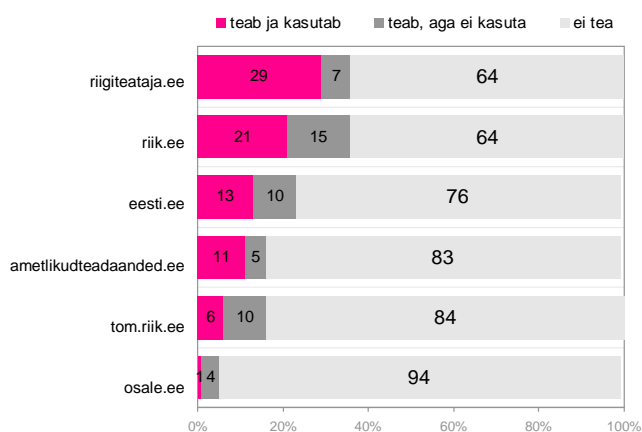
riigiportaalide tuntus ja kasutamine



- Tuntuimad riigiportaalid on riigiteataja.ee ja riik.ee – nendest on kuulnud 36% ehk ligikaudu 380 000 15-74-aastast elanikku. Portaalist eesti.ee on kuulnud iga neljas 15-74-aastane
- Internetikasutajate seas on riigiportaalide tuntus märgatavalt kõrgem – iga teine internetikasutaja tead riigiteataja.ee-d ja riik.ee-d. Kolmandik internetikasutajatest on teadlik portaalist eesti.ee. Teiste portaalide tuntus on juba märgatavalt väiksem
- Riigiportaalidest on teadlikumad naised, eestlased, nooremad elanikud, töötavad inimesed ja õpilased-üliõpilased ning kõrgharidusega inimesed. Tallinna ning Tartu- ja Jõgeva maakonna elanikud
- Kõige populaarsem riigiportaal on riigiteataja.ee, mida on kasutanud 41% ehk ligikaudu 301 000 15-74-aastast internetikasutajat. Iga kolmas internetikasutaja (ca 220 000) on külastanud riik.ee-d ning eesti.ee-d on kasutanud 19% ehk ca 141 000 elanikku
- Slaididel 47-56 on toodud erinevate riigiportaalide kasutamine sihtrühmades ja iga saidi kasutajate profiil

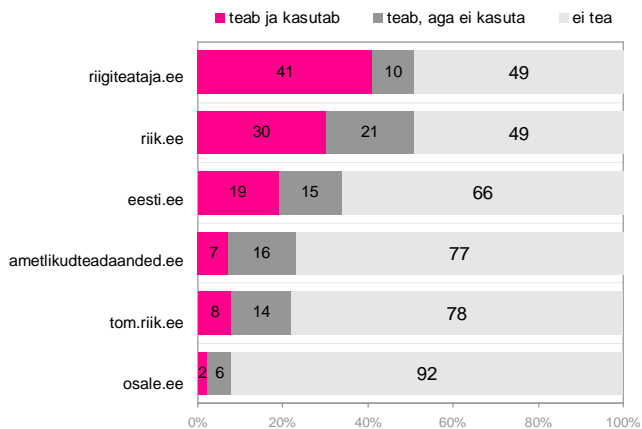
riigiportaalide tuntus ja kasutamine – kõik elanikud

% kõikidest vastajatest, n=1008



riigiportaalide tundus ja kasutamine – internetikasutajad

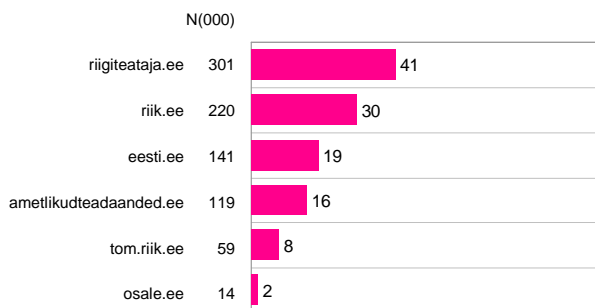
% nendest, kes on kasutanud interneti, n=626



45

riigiportaalide kasutamine

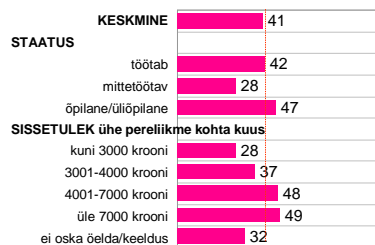
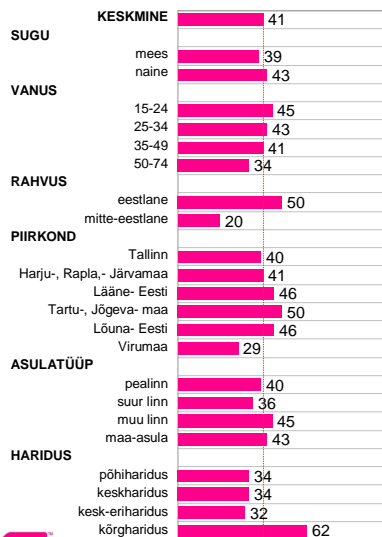
% nendest, kes on kasutanud interneti, n=626



46

riigiteataja.ee kasutamine sihtrühmades

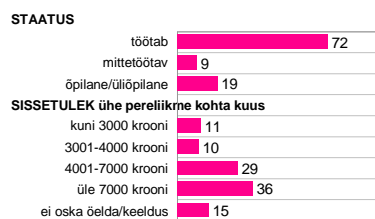
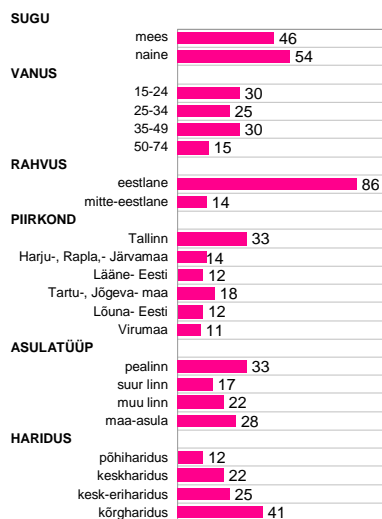
% nendest, kes on kasutanud interneti, n=626



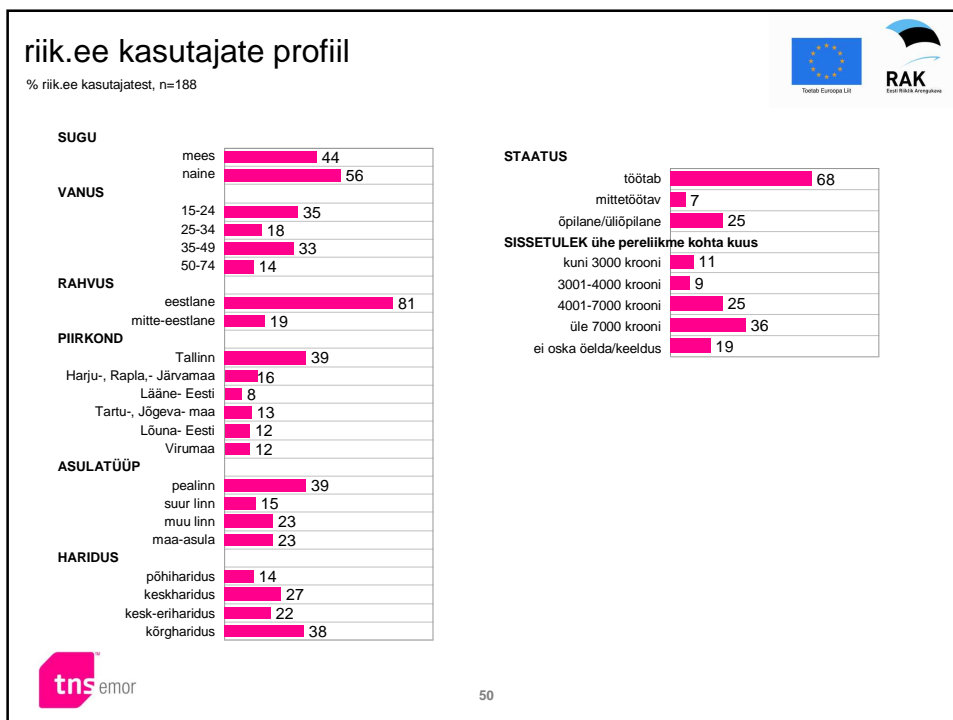
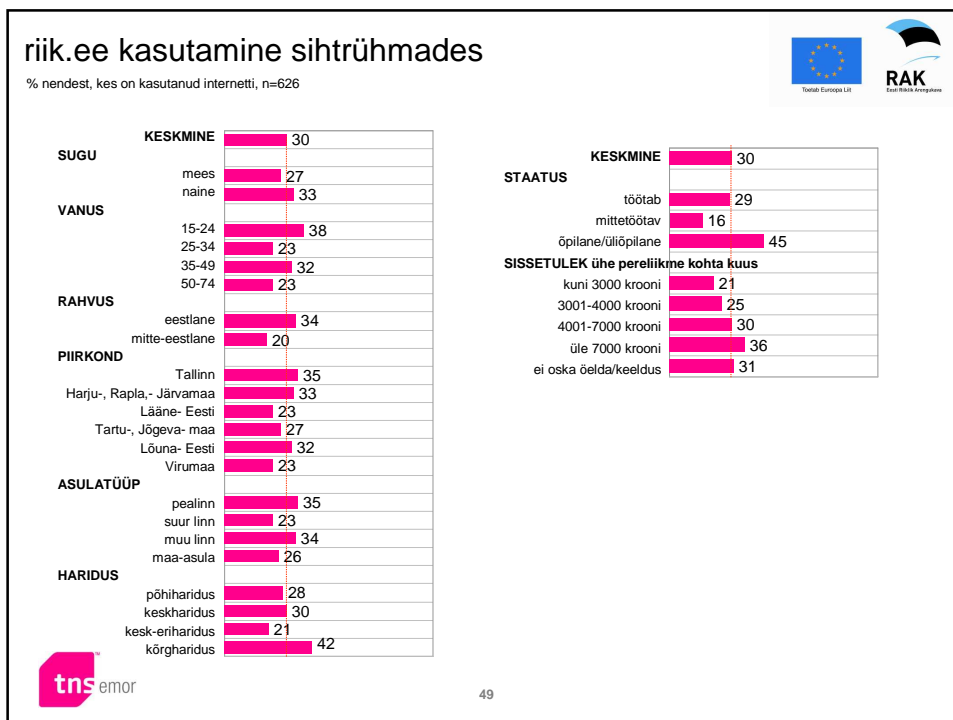
47

riigiteataja.ee kasutajate profiil

% riigiteataja.ee kasutajatest, n=251

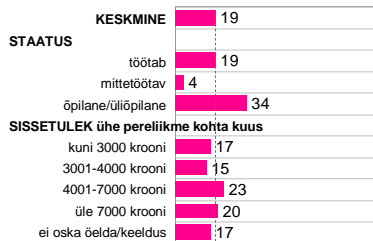
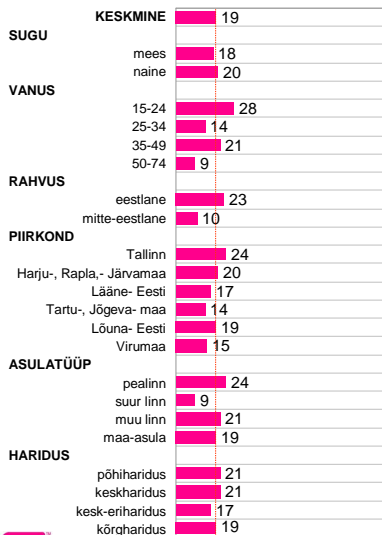


48



eesti.ee kasutamine sihtrühmades

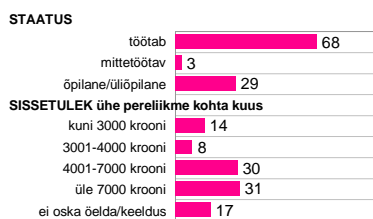
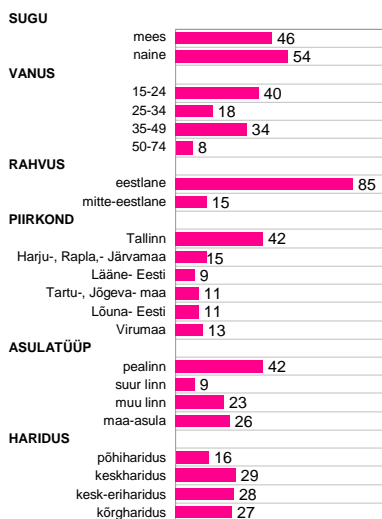
% nendest, kes on kasutanud interneti, n=626



51

eesti.ee kasutajate profiil

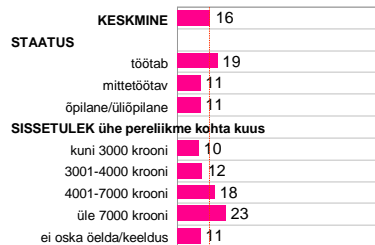
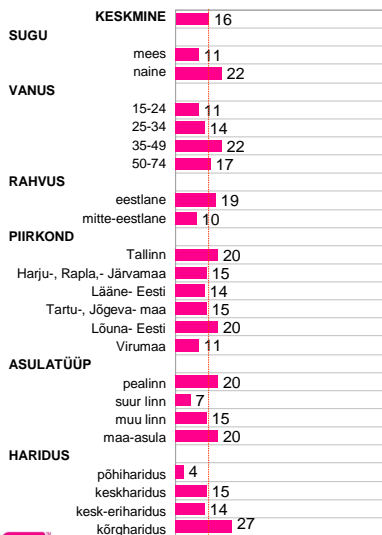
% eesti.ee kasutajatest, n=116



52

ametlikudteadaanded.ee kasutamine sihtrühmades

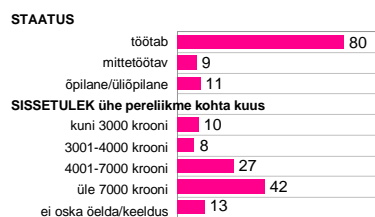
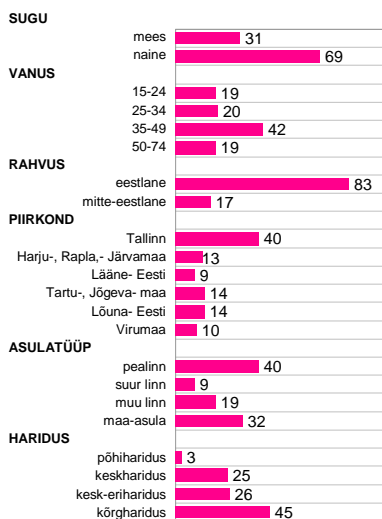
% nendest, kes on kasutanud interneti, n=626



53

ametlikudteadaanded.ee kasutajate profiil

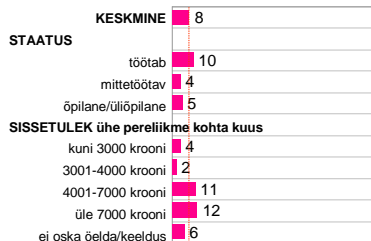
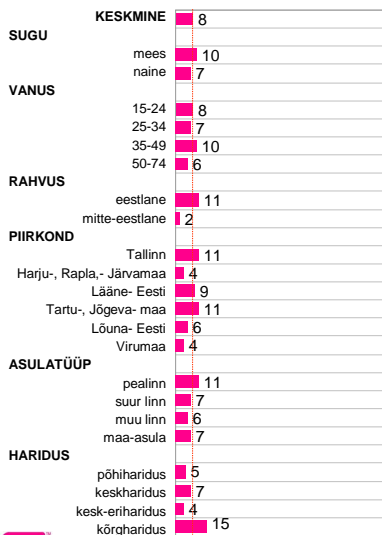
% ametlikudteadaanded.ee kasutajatest, n=104



54

tom.riik.ee kasutamine sihtrühmades

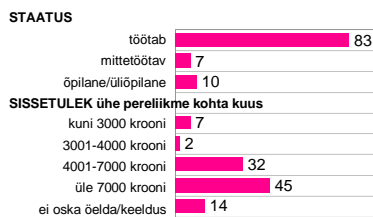
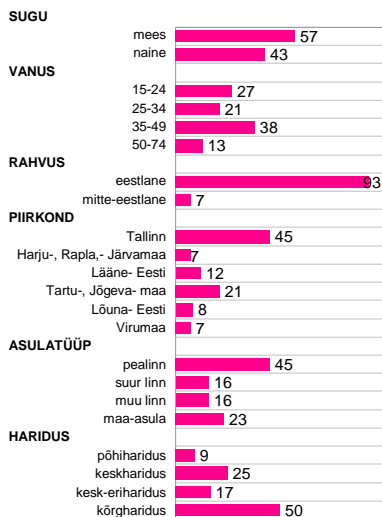
% nendest, kes on kasutanud interneti, n=626



55

tom.riik.ee kasutajate profiil*

% TOM.ee kasutajatest, n=48



* tom.riik.ee kasutajate arv on väike, mistõttu tuleb arvestada suure statistilise veaga

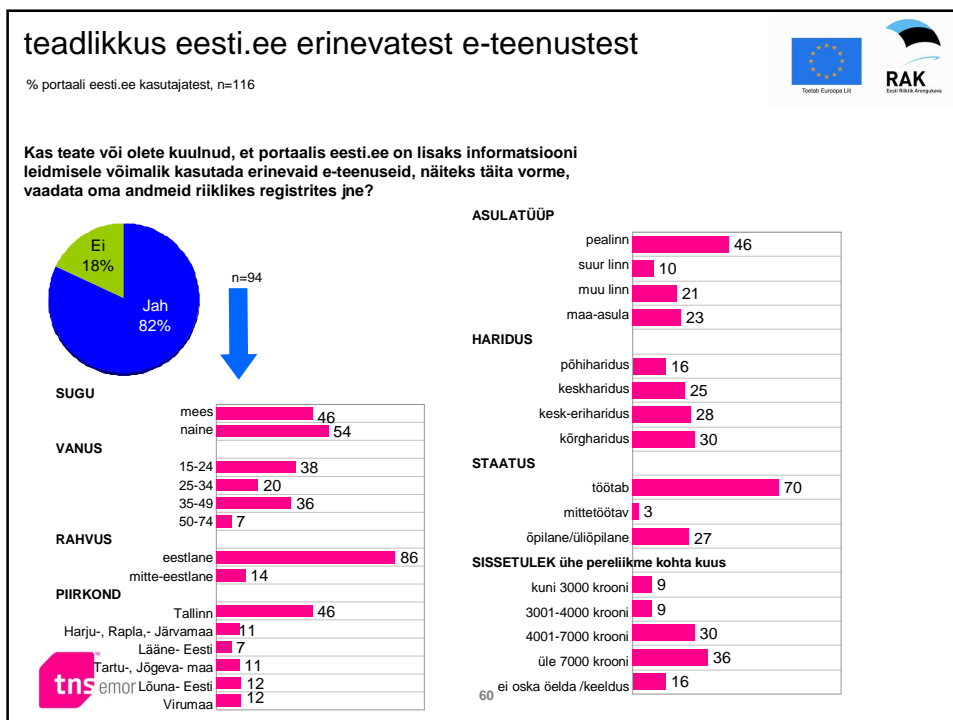
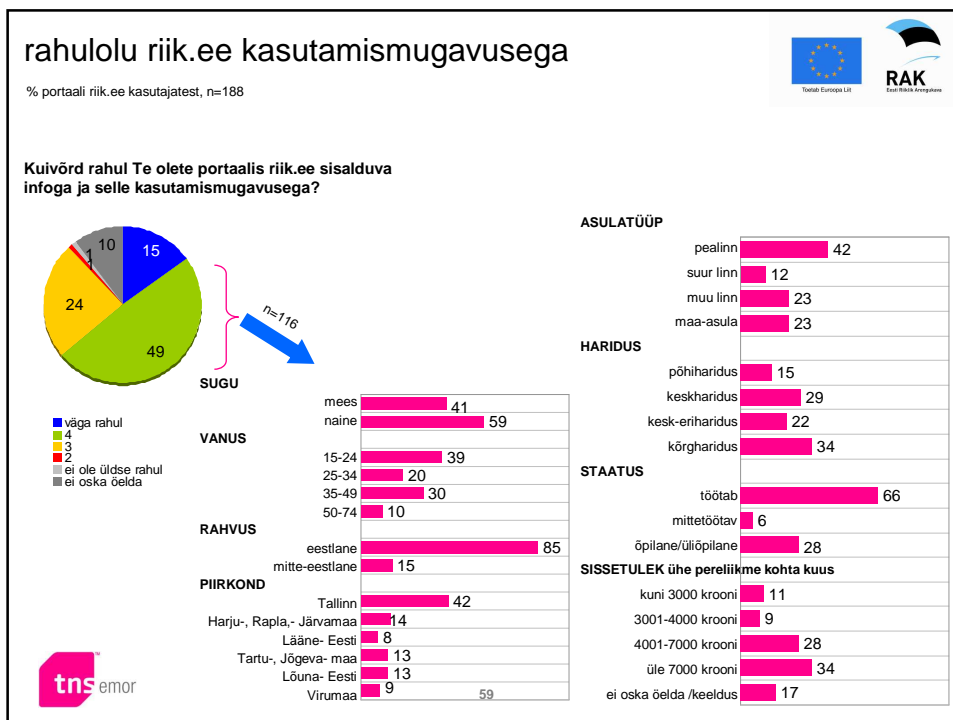
56

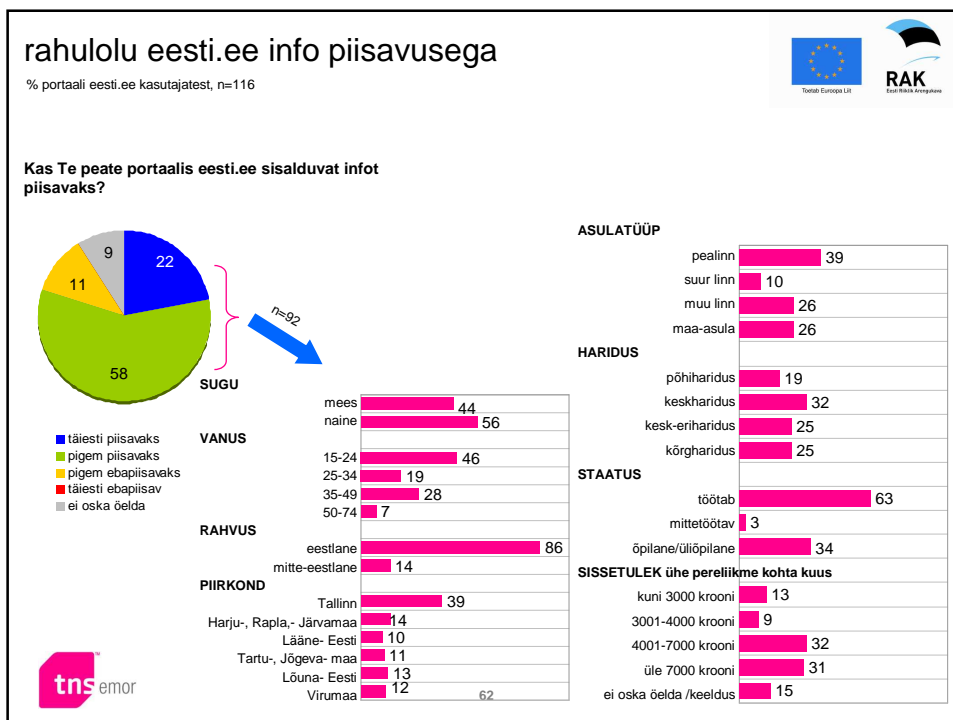
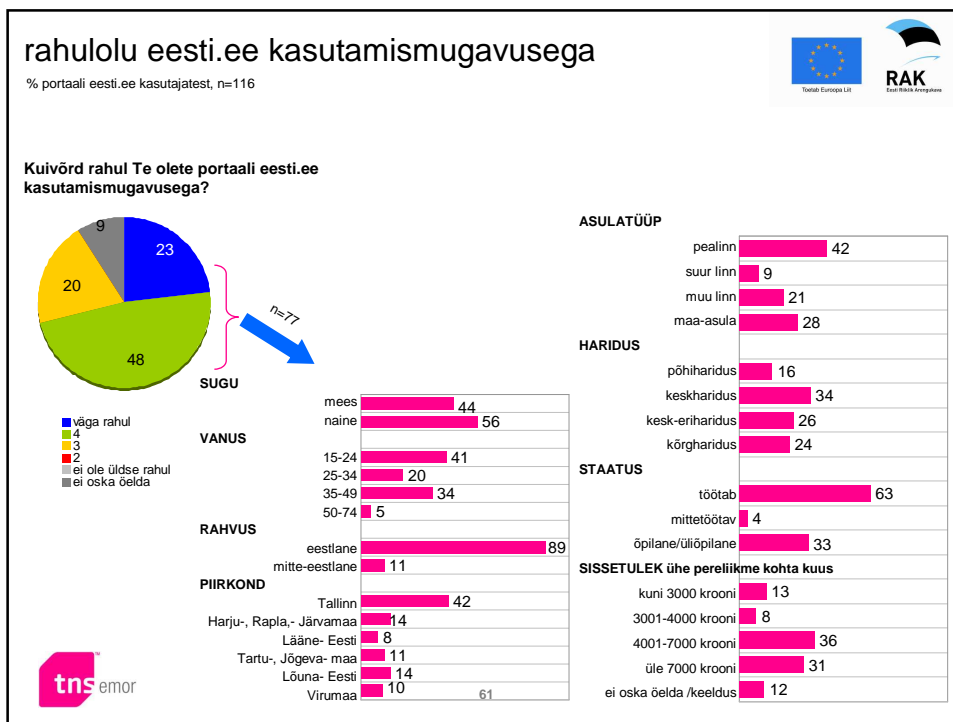
hinnangud riik.ee ja eesti.ee ja/või X-tee erinevatele aspektidele

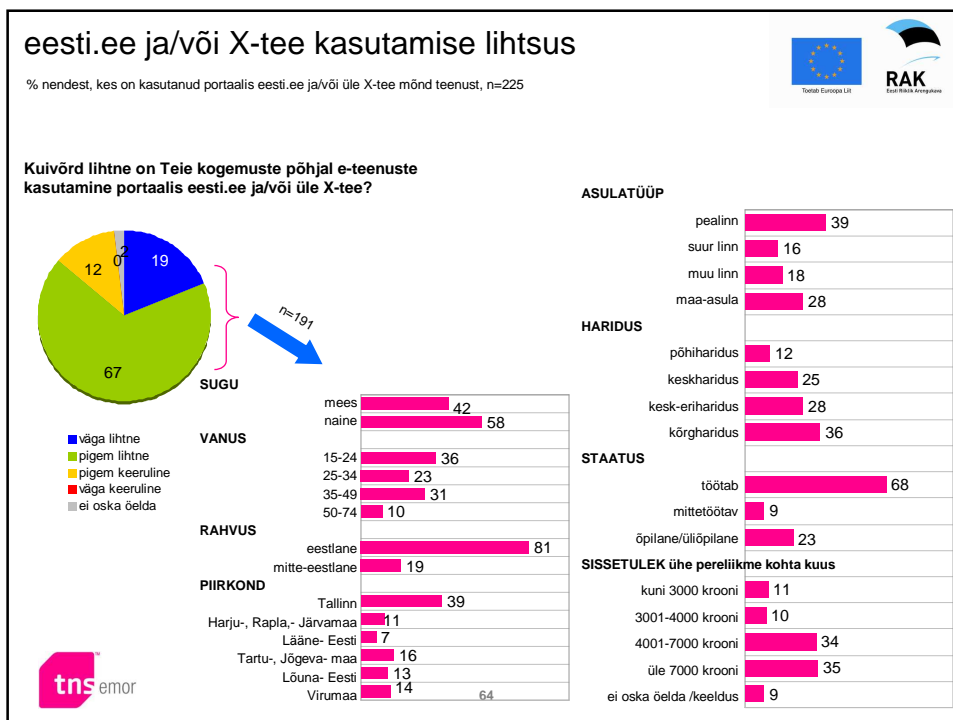
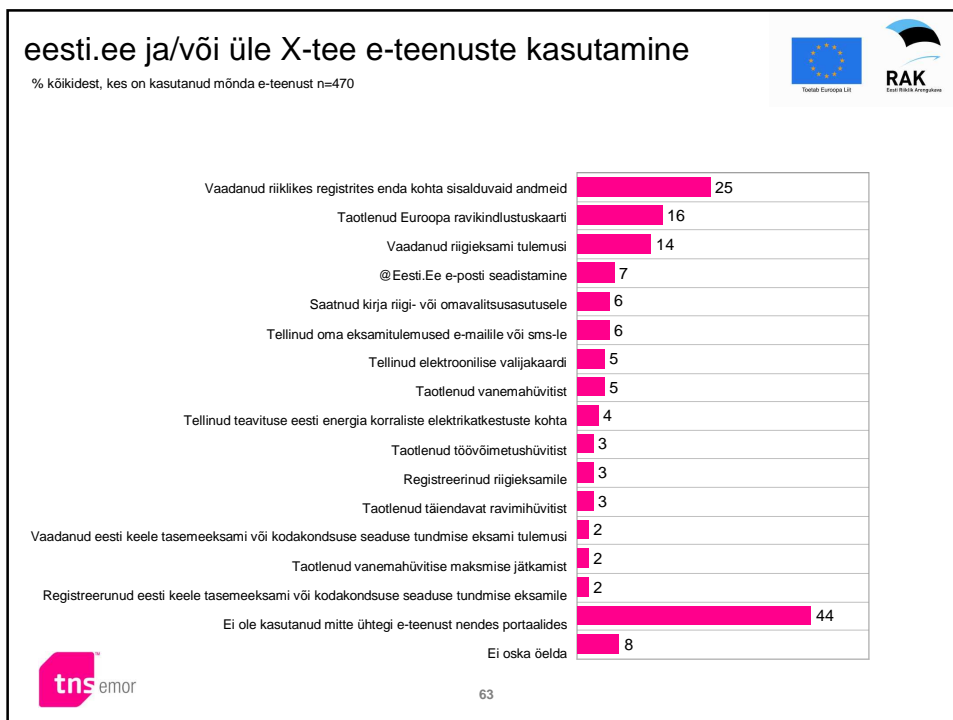
hinnangud riik.ee ja eesti.ee ja/või X-tee erinevatele aspektidele

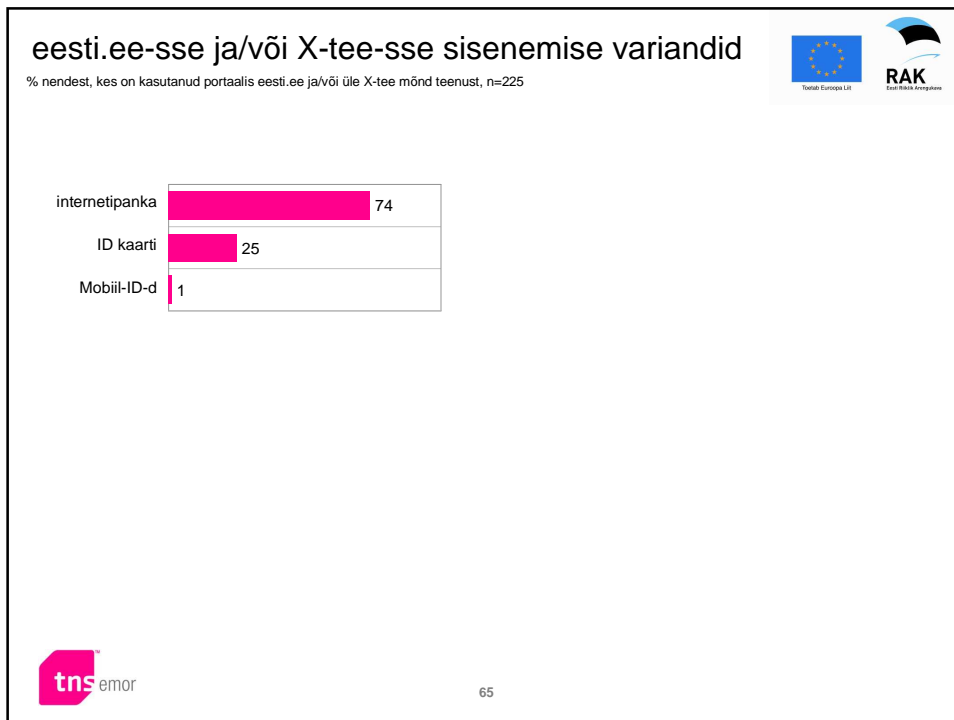


- Kaks kolmandikku riik.ee kasutajatest on rahul riik.ee-s sisalduva infoga ning selle kasutamismugavusega, andes 5-palli skaalal 4 või 5 palli. Võrreldes teiste sihtrühmadega on rahulolevamad naised, 15-24-aastased ja 35-49-aastased, eestlased, tallinlased, töötavad inimesed ning õpilased-üliõpilased ja keskmisest kõrgema sissetulekuga elanikud
- 82% ehk ca 116 000 portaali eesti.ee kasutajat teab, et lisaks informatsiooni leidmisele, on selles portaalil võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid riiklikes registrites jne. Võrreldes teiste sihtrühmadega on teadlikkus kõrgem naiste, 15-24-aastaste ja 35-49-aastaste, eestlaste, tallinlaste, töötavate inimeste ning keskmisest kõrgema sissetulekuga elanike seas
- 71% portaali eesti.ee kasutajatest on väga rahul selle kasutamismugavusega, andes 4 ja 5 palli (keskmine hinne 4 palli). Enamik portaali eesti.ee kasutajatest peab selles sisalduvat infot piisavaks (keskmine hinne 3,1 palli), siiski on suurem nende osakaal, kelle hinnangul on info maht pigem piisav. Võrreldes teiste sihtrühmadega on rahulolevamad samade sihtrühmade esindajad, kelle seas on rohkem erinevatest eesti.ee funktsioonidest teadlikumaid inimesi
- Küsisime nendelt, kes on e-teenuseid kasutanud, milliseid teenuseid on nad kasutanud portaalil eesti.ee ja/või üle X-tee. Kõige rohkem on vaadatud riiklikes registrites enda kohta sisalduvaid andmeid (iga neljas). Populaarsemad teenused on veel Euroopa ravikindlustuskaardi taotlemine ja riigieksami tulemuste vaatamine
- Valdavalt peetakse e-teenuste kasutamist portaalil eesti.ee ja/või üle X-tee lihtsaks – 19% peab väga lihtsaks ja 67% pigem lihtsaks. e-teenuste kasutajatest peavad nende kasutamist lihtsaks eeskätt naised, 15-24- ja 35-49-aastased, eestlased, tallinlased, kõrgema haridusega inimesed, töötavad ja õpilased-üliõpilased ning kõrgema sissetulekuga inimesed
- 74% siseneb eesti.ee ja/või X-tee portaali internetipanga kaudu ja 25% ID kaardiga









kokkuvõte ja
järelused

kokkuvõte ja järeldused



- Internetti kasutab 70% ehk ligikaudu 733 000 15-74-aastast elanikku. Kaks kolmandikku neist, kes internetti ei kasuta, ei plaani ka tulevikus seda kasutama hakata
- 49% ehk ligikaudu 517 000 15-74-aastast Eesti elanikku on kasutanud internetti riigi- või omavalitsusasutustega suhtlemisel. Siiski on rohkem neid, kes kasutavad internetivõimalusi avaliku sektori asutustega suhtlemisel mitte iga kord, vaid vahetevahel
- Teadlikkus avaliku sektori e-teenustest on madal, sest üle poole 15-74-aastastest ei oska iseseisvalt nimetada mitte ühtegi e-teenust ning osa nimetab erasektori e-teenuseid
- Iga teine 15-74-aastane (ca 553 000) on kasutanud vähemalt ühte e-teenust. Kõige populaarsemad on finants- ja maksuvaldkonna e-teenused. Neid on kasutanud ligikaudu 470 000 inimest. Nende e-teenustega ollakse ka kõige rahuleavamad
- Avaliku sektori e-teenuste kasutajad on nendega üldiselt rahul ning leiavad, et e-teenuste kasutamine on aidanud neil säästa aega ning saada soovitud infot kiiremini ja vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu
- Üldine teadlikkus riigiportaalidest on madal, vaid iga teine internetikasutaja on kuulnud populaarsematest portaalidest – riigiteataja.ee ja riik.ee. Samas need, kes on kasutanud riik.ee ja eesti.ee teenuseid on nendega rahul
- Edaspidi on väga oluline tõsta elanike teadlikkust erinevatest e-teenustest, sest nende valik on lai ning kasutajad on nendega üldiselt rahul



67

projekti tööühm ja kontaktandmed



- **Tööühm:**
 - Uuringu kava ja aruande koostajad: Kristina Randver
 - Küsitlustöö koordineerija: Kaja Ruuben
 - Programmeerimine: Mare Lepik
 - Andmetöötlus: Aivar Felding
- **Kontaktandmed:**
 - Telefon: 626 8519
 - Faks: 626 8501
 - E-mail: kristina.randver@emor.ee
 - E-mail (üld): emor@emor.ee
www.emor.ee
 - Aadress: Ahtri 12, VI korrus
10151 Tallinn



68