

Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega 2014



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti tuleviku heaks



TNS Emor

Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

Sisukord

1		
Põhijäreldused	5	
2		
Interneti ja sotsiaalmeedia kanalite kasutamine	9	
3		
Riigi ja KOV-ide teeninduskohtade ning kodulehekülgede külastamine	27	
4		
Haridusvaldkonna e-teenuste kasutamine	42	
5		
Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine	54	
6		
Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutamine	67	
7		
E-demokraatia valdkonna e-teenuste kasutamine	78	
8		
Sisejulgeoleku valdkonna e-teenuste kasutamine	87	
9		
Transpordivaldkonna e-teenuste kasutamine	96	
10		
Kultuurivaldkonna e-teenuste kasutamine	106	

Sisukord

11

Keskonna valdkonna e-teenuste kasutamine 115

12

Regionaalvaldkonna e-teenuste kasutamine 123

13

Muude valdkondade e-teenuste kasutamine 133

14

Portaali eesti.ee kasutamine 144

15

Teadlikkus, teabe otsimine ja üldine rahulolu 159

16

Kõigi e-teenuste võrdlus 177

17

Uuringu meetoodika 187



TNS Emor

Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS



Sissejuhatus

Uuringu eesmärk:

- Uuringu eesmärk oli välja selgitada Eesti internetikasutajate **avaliku sektori e-teenuste ja portaalide kasutamine ning rahulolu** avaliku sektori poolt pakutavate teenustega elektroonilises keskkonnas. Uuringu tellija on Riigi Infosüsteemi Amet koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga. Uuring viidi läbi EL-i struktuurivahendite programmist „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine“ Euroopa Regionaalarengu Fondi rahastusel.

Küsitlus

- Uuringu sihtrühmaks olid Eesti 16–74-aastased alalised elanikud (üldkogum 979 941 elanikku). Uuringu käigus küsitleti 1010 vastavas vanuses inimest. Neist 80% (758 vastajat) on viimase 2 aasta jooksul kasutanud internetti.
- Andmekogumine toimus Omnibuss-tüüpi uuringu raames, kasutades tahvelarvuteid. Küsitlus viidi läbi ajavahemikus 19.11–26.11 ja 03.12.–11.12.2014. Võimalusel näidati vastajatele ekraanipilte vastavatest e-teenuseid pakkuvatest kodulehtedest või portaalidest.
- Sarnaseid uuringuid on tehtud ka 2007., 2008., 2010. ja 2012. aastal.
- Uuringu tulemused, mis puudutavad internetikasutust ja kohaliku omavalitsuse või riigi teeninduskohtade küllastamist, on esitatud kõigi vastanute kohta. Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine, nendega rahulolu ning teadlikkus avalikest e-teenustest on esitatud internetikasutajate kohta. Internetikasutajateks on käesolevas uuringus defineeritud need 16–74-aastased Eesti elanikud, kes on viimase kahe aasta jooksul internetti kasutanud. E-teenuste kasutamist küsiti 2013. ja 2014. aasta kohta. Võimalusel on esitatud ka eelmiste küsitluskordade andmed. Ennekõike on tulemusi võrreldud 2012. aasta uuringu omadega, mil küsiti e-teenuste kasutamise kohta aastatel 2011–2012.
- Tulemuste omandiõigus kuulub uuringu tellijale.

1

Põhijäreldused



Põhijäreldused (1)

Jätkuvalt kasvab võimalike e-teenuste kasutajate hulk.

- Viimase nädala jooksul internetti kasutanute osakaal Eesti 16–74-aastaste elanike seas on tõusnud 77%-le. Veel kuus aastat tagasi oli iganädalasi internetikasutajaid 61%. Nende osakaal, kes pole kunagi internetti kasutanud, on langenud 18%-le. Antud uuring, kus e-teenuste kasutamise kohta küsiti neilt, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, katab 80% Eesti 16–74-aastasest elanikkonnast.
- Interneti kasutusoskusega inimeste hulk kasvab ennekõike uute põlvkondade pealetulekuga. Need, kes arvutit või internetti ei valda, on peamiselt vanemad inimesed vanuses 50 aastat ja enam, kel puudub huvi või vajadus interneti kasutamiseks. Arvuti ja interneti kasutusoskusega inimestest enamik (77%) ei ole ka huvitatud nende oskuste omandamisest vastavatel kursustel.

Enim külastatakse kohaliku omavalitsuse teeninduskohti ja kodulehekülgi.

- Kohaliku omavalitsuse või riigiasutuste teeninduskohti ei ole 2013. ja 2014. aasta jooksul spontaanselt meenutuse alusel külastanud üle poole elanikest, kodulehekülgi 39% internetikasutajatest. Spontaanselt mainitakse kõige enam kohaliku omavalitsuse, aga ka Kodakondsus- ja Migratsiooniameti ning Politsei- ja Piirivalveameti teeninduskohtade külastamist. Kodulehtede külastatavus on võrreldes paari aasta tagusega kasvanud ning lisaks jätkuvalt esikohal olevatele kohalike omavalitsuste kodulehekülgedele mainitakse enam ka portaali eesti.ee, Riigi Teataja ning Maksu- ja Tolliameti veebilehte.

E-teenuste kasutamine on kasvanud pea kõigis valdkondades.

- Võrreldes 2012. aastaga on vähemalt ühte valdkonna e-teenust kasutanute osakaal kasvanud nii sotsiaalse ja tervishoiu-, transpordi-, regionaal-, kultuuri-, e-demokraatia kui ka sisejulgeoleku valdkonnas. Samale tasemele on nende osakaal jäänud finants- ja maksundus-, haridus- ning keskkonnavaldkonnas. Kõige enam on kasutatud sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonda kuuluvat digiretsepti teenust (73%) ning finants- ja maksundusvaldkonda kuuluvat tulumaksudeklaratsiooni elektroonset esitamist (73%). Kui tulumaksudeklaratsiooni esitanute osakaal on paari aasta tagusel tasemel, siis digiretsepti kasutamine on oluliselt kasvanud (53%-lt 73%-le internetikasutajatest). Just sotsiaal- ja tervishoiu-, finants- ja maksundus- ning transpordivaldkonnas on kõige enam neid internetikasutajaid, kes on vähemalt ühe teenusega antud valdkonnast kokku puutunud. Nii oli see ka 2012. aasta andmetel. E-teenuste kasutajate hulk on kasvanud ühelt poolt paljude olemasolevate e-teenuste laiema kasutamise toel, aga ka uute lisandunud e-teenuste arvelt.

Põhijäreldused (2)

Enamiku e-teenustega jäävad nende kasutajad rahule.

- Kõige kõrgema rahuloluhinnanguga e-teenuste seas on kõigi valdkondade teenuseid ning neid, mille keskmine rahuloluhinnang on 4,5 või enam, on oluliselt enam kui kõige madalama rahuloluga e-teenuseid. Vaid nelja teenuse puhul jäid rahuloluhinnangute keskmised alla 4 palli. Kõige kõrgema hinnangu said enim kasutatud e-teenusena digiretseptiga ravimite ostmine (sarnaselt 2012. aastale) ning kalastamise harrastuspüügiõiguse ID-pileti ostmine (mida on kasutanud umbes kümnendik internetikasutajatest).

Endiselt on e-teenuste kasutamine teatud ühiskonnagruppides madalam.

- Tüüpiline e-teenuse kasutaja on kõrgharidusega eestlane; paljusid teenuseid kasutavad enam ka pealinna elanikud.
- Ühest küljest on kõrgharidusega inimeste hulgas enam internetikasutajaid ning juba see loob eelduse e-teenuste kasutamiseks. Ent ka internetikasutajate hulgas on kõrgharidusega inimesed agaramad e-teenuste kasutajad. Põhi-, kesk-, keskeri- või kutseharidusega internetikasutajate hulgas on mitmete e-teenuste kasutajaid vähem. Kui põhiharidusega inimeste hulgas on palju ka noori, kelle vajadus paljude teenuste järele ongi väiksem, siis tervikuna on probleem siiski madalas digitaalses kirjaoskuses.
- Teine ühiskonnagrupp, kes e-teenuseid vähem kasutab, on muust rahvusest inimesed, ennekõike venekeelne elanikkond. Nende kokkupuude internetiga ei erine eestikeelse elanikkonna omast, kuid muust rahvusest internetikasutajad kasutavad paljusid e-teenuseid vähem kui eestlased. Mõõdetud valdkondadest ainult keskkonna puhul ei erista rahvus e-teenuste kasutamist. Konkreetsetest e-teenustest on muust rahvusest inimesed eestlastest enam kasutanud vaid eesti keele tasemeeksami ja EV põhiseaduse ja kodakondsusseaduse tundmise eksami registreerumist ja eksami tulemuste vaatamist eesti.ee kaudu, tollideklaratsiooni esitamist e-maksuameti või e-tolli vahendusel ning e-kultuuripärandit. Ühest küljest on probleemi põhjuseks muust rahvusest inimeste madalam teadlikkus e-teenuste olemasolust: 27% (võrreldes eestlaste 17%-ga) hindasid oma teadlikkust madalalt ning teisalt võivad olla probleemiks ka keelelised takistused. Spontaansetes kommentaarides soovisid muust rahvusest inimesed enam venekeelset infot ja venekeelseid teenuseid.
- Pealinlased on keskmisest kasutanud enam nii e-demokraatia, sisejulgeoleku-, transpordi- kui ka regionaalvaldkonda kuuluvaid teenuseid.

Põhijäreldused (3)

Riigiportaali eesti.ee tuntus ja kasutamine on veelgi kasvanud.

- Kaks aastat tagasi teadis portaali kaks kolmandikku internetikasutajatest, nüüdseks juba 82%. Ligi kaks kolmandikku internetikasutajatest on portaali kasutanud, 2012. aastal olid seda teinud umbes pooled. Mõõdetud tegevustest leiab endiselt kõige enam kasutamist dokumentide saatmine mõnele ametiasutusele. Portaali mittekasutajad põhjendavad seda enim huvi või vajaduse puudumisega, kuid kahekordistunud on ka nende hulk, kes ei ole kursis portaali pakutavate võimalustega (viiesmik mittekasutajatest).

E-teenuste arendamisel on oluline mõelda nende kasutusmugavuse peale.

- Need e-teenuste kasutajad, kes mõne teenusega rahule ei jäänud, tõid ennekõike põhjuseks teenuse vähese kasutusmugavusega seotud aspekte: teenuse kasutamine on keeruline, juhised ja kasutajatugi on ebapiisavad, teenuse kasutamine võtab aega. Inimeste ootus on, et olemasolev teenus toimiks nagu lubatud, sh et toimiksid ka nutirakendused. Kõige vähem toodi rahulolematuse põhjusena välja teenuse vähest turvalisust.

E-teenuste hulga kasvades muutub üha olulisemaks inimeste teadlikkuse tõstmine nende olemasolust.

- Internetikasutajate teadlikkus avalikest e-teenustest ei ole kahe aastaga tõusnud: vaid 8% on nendega väga hästi kursis ning koos nendega, kes on üsna kursis, tõuseb teadlike osakaal kolmandikuni internetikasutajatest. 73% internetikasutajatest leiab, et riigi või kohalike omavalitsuste poolt pakutavate teenuste nimekiri nende veebilehtedel aitaks neil teenustest teada saada ja nende vajalikkust hinnata.

Üldine rahulolu riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate e-teenustega ei ole muutunud.

- Pakutavate teenustega on tervikuna rahul 71% internetikasutajatest ning rahulolu on samal tasemel nagu kaks aastat tagasi. Enamik neist nõustub sellega, et e-teenused on aidanud säästa aega ning võimaldanud saada rohkem informatsiooni. Kolmveerand internetikasutajatest on nõus ka sellega, et e-teenused on aidanud säästa raha ning vähendanud bürokraatiat.

2

Interneti ja sotsiaalmeedia kanalite kasutamine



Kokkuvõte (1)

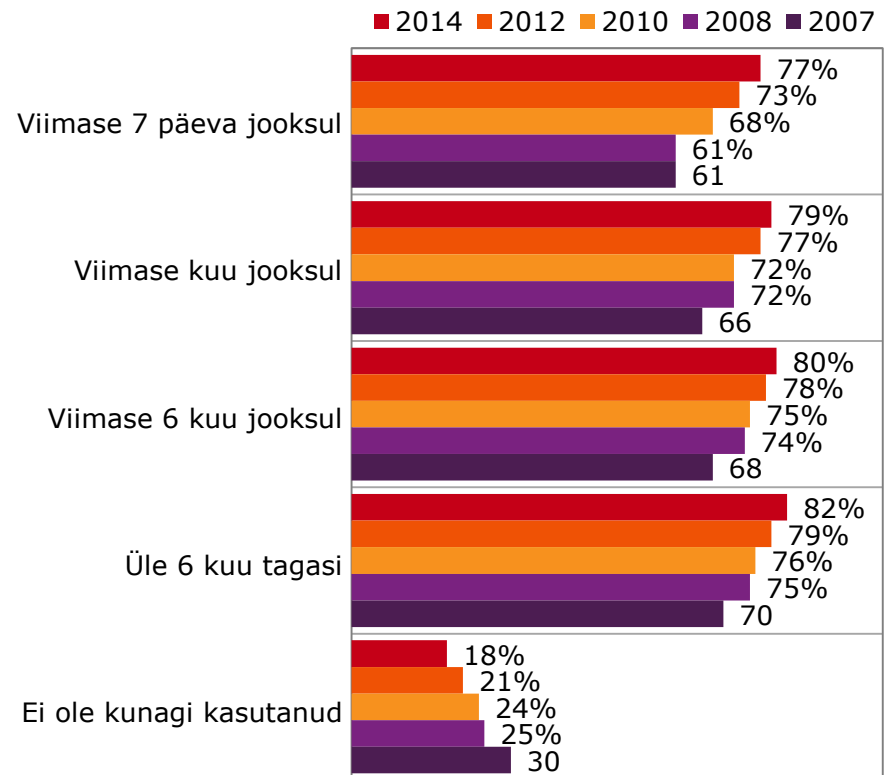
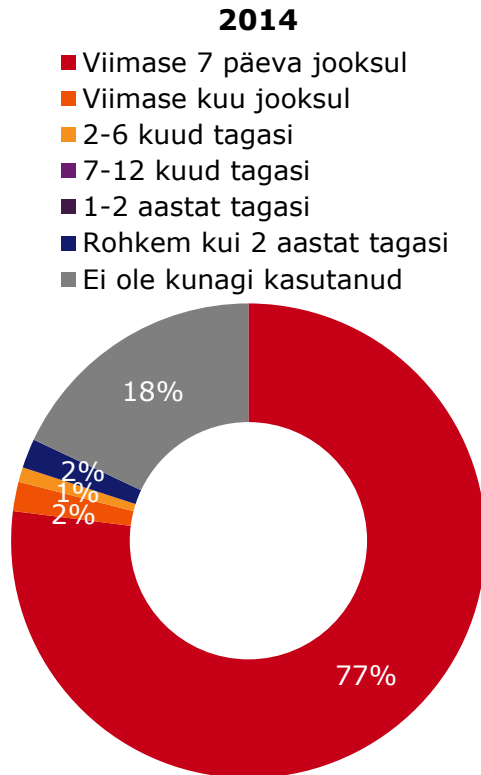
- Viimase nädala jooksul on internetti kasutanud 77% (arvestades uuringu veapiire 73–80%) Eesti 16–74-aastastest elanikest. Seda on 16% enam kui 2007. aastal.
 - 16–34-aastastest kasutab internetti iganädalaselt pea 100%, vanemate seas hakkab iganädalaste kasutajate osakaal langema, olles 65–74-aastaste vanuserühmas 36%.
 - Eestlaste hulgas on iganädalasi kasutajaid veidi enam kui mitte-eestlaste seas.
 - Mida kõrgem on inimese haridustase, seda suurema tõenäosusega on ta viimase nädala jooksul internetti kasutanud. Ka on iganädalasi kasutajaid võrreldes maaelanikega enam linnaelanike seas.
- Antud uuringus on avalike e-teenuste kasutamist küsitud neilt, kes on internetti kasutanud viimase 2 aasta jooksul. Sellega katab uuring 80% vastavaealisest elanikkonnast. Enam kui kaks aastat tagasi kasutas internetti 2% elanikest ning kunagi ei ole seda kasutanud 18%.
 - Keskmisest vähem on viimase kahe aasta jooksul internetti kasutanuid 50–74-aastaste, põhiharidusega inimeste, maa-asulate ning Lõuna-Eesti ja Virumaa elanike seas.
- Peamiselt käiakse internetis isiklike seadmete abil: enamik kasutab selleks laua- või sülearvutit, pooled nutitelefonid ning veidi alla kolmandiku tahvelarvutit. Perele kuuluvat seadet ja/või lauaarvutit töökohal kasutab umbes viiendik.
 - Üle kolmandiku inimestest kasutab internetis käimiseks üht seadet. Ligikaudu veerand neist kombineerib 2 ja veerand 3 seadet.
 - 81% elanikest omab mõnda isiklikku seadet, mille abil internetti minna. Ühte isiklikku seadet kasutab 40% elanikest (nende hulgas on ka neid, kes võivad lisaks kasutada mõnda avalikku, tööandjale või perele kuuluvat seadet), kolmandik kombineerib kahte ja viiendik kolme seadet.
 - Mitut seadet (sh isiklikku seadet) kombineerivad enam nooremad inimesed (16–34-aastased). Nende hulgas on vaid paar protsenti selliseid, kel isiklikud seadmed puuduvad. Mida vanema inimesega on tegu, seda suurema tõenäosusega on tal vaid üks seade (sh isiklik seade), millega internetis käia: 67% 50-aastastest ja vanematest käib internetis ühe seadme abil. Üks isiklik seade on sealjuures 63%-l sellest vanuserühmast.

Kokkuvõte (2)

- Neist, kes kasutasid internetti enam kui kaks aastat tagasi või ei ole seda kunagi teinud, toovad üle poole peamise põhjusena välja huvi või vajaduse puudumise. Muid põhjuseid mainitakse oluliselt vähem, näiteks arvutikasutusoskuste puudumist mainib 28% ning internetikasutusoskuste puudumist 15%. Internetiühenduse kättesaadavuse taha jääb asi vähestel ja sedagi rahalistel põhjustel, mis ei luba koju internetti muretseda (8%). Vähesed mainisid ka ligipääsu puudumist arvutile/internetile töökohal (3%).
 - Enamik neist (77%), kel arvuti- ja/või internetikasutamisoskus puudub, ei ole ka huvitatud nende oskuste omandamisest kursustel. Need on inimesed vanuses 35 aastat ja enam, ennekõike on tegemist põhiharidusega, väike- või keskmise suurusega linnade elanikega. 18% märkisid huvi osaleda kursustel, kuid ei ole valmis nende eest maksma, ning 3% oleksid valmis ka maksma.
- Sotsiaalmeedia kanalitest on 2013. ja 2014. aastal enim kasutatud Youtube'i, Facebook'i ja Google+. Need olid kõige populaarsemad ka 2012. aasta uuringu andmeil ning nende kasutamine on aja jooksul veelgi kasvanud.
 - 16–24-aastased kasutavad enam kõiki kanaleid (välja arvatud Google+ ja Odnoklassniki, mille kasutamine sihtrühmas on keskmisel tasemel). Ainus kanal, mida üle 34-aastased enam kasutavad, on Odnoklassniki (vanuserühmas 50–64). Eestlased kasutavad enam Youtube'i, Facebook'i, Instagram'i ja LinkedIn'i, muu rahvus aga kanaleid Odnoklassniki ja vKontakte.

Interneti kasutamine

kõik vastajad, n=1010

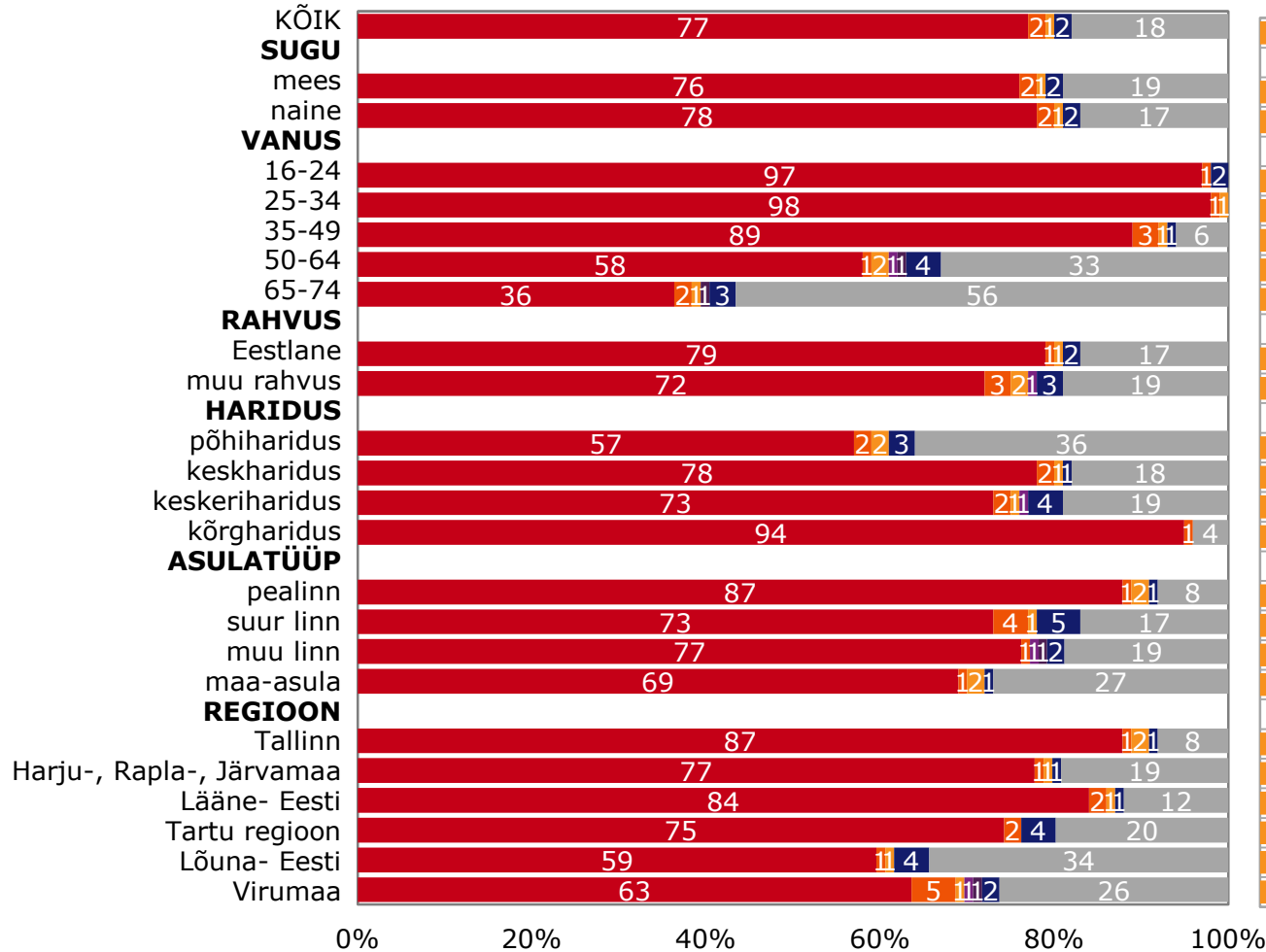


Võrdlemaks 2014. aasta tulemusi eelmiste küsitluskordadega, on internetikasutajate andmed esitatud koondatud vastusevariantidena ning kumulatiivsena.

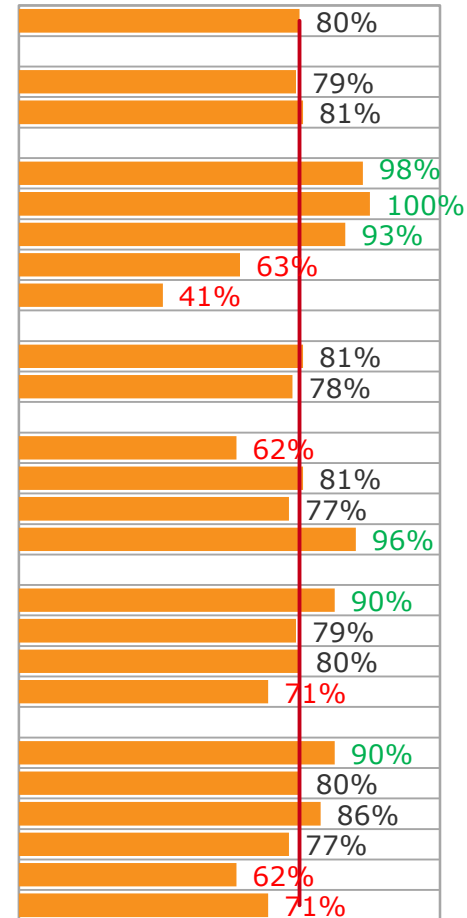
Interneti kasutamine: sotsiaal-demograafiline lõige

kõik vastajad, n=1010

- Viimase 7 päeva jooksul
- Viimase kuu jooksul
- 2-6 kuud tagasi
- 7-12 kuud tagasi
- 1-2 aastat tagasi
- Rohkem kui 2 aastat tagasi
- Ei ole kunagi kasutanud



Kasutanud viimase 2 aasta jooksul



TNS Emor
 Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.



Interneti kasutamine: statistiliselt olulised erinevused

	Viimase 7 päeva jooksul	Viimase kuu jooksul	2-6 kuud tagasi	7-12 kuud tagasi	1-2 aastat tagasi	Rohkem kui 2 aastat tagasi	Ei ole kunagi kasutanud
SUGU							
mees							
naine							
VANUS							
16-24	++++						----
25-34	++++					-	----
35-49	++++	+					----
50-64	----					+++	++++
65-74	----						++++
RAHVUS							
eestlane	+	-	-				
muu rahvus	-	+	+				
HARIDUS							
põhiharidus	----						++++
keskharidus							
keskeriharidus						+++	
kõrgharidus	++++		-			-	----
ASULATÜÜP							
pealinn	++++						----
suur linn		+				+	
muu linn							
maa-asula	----						++++
REGIOON							
Tallinn	++++						----
Harju-, Rapla-, Järvamaa							
Lääne-Eesti							
Tartu regioon							
Lõuna-Eesti	----						++++
Virumaa	----	++					+++

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

+/+/- 99% tõenäosusega

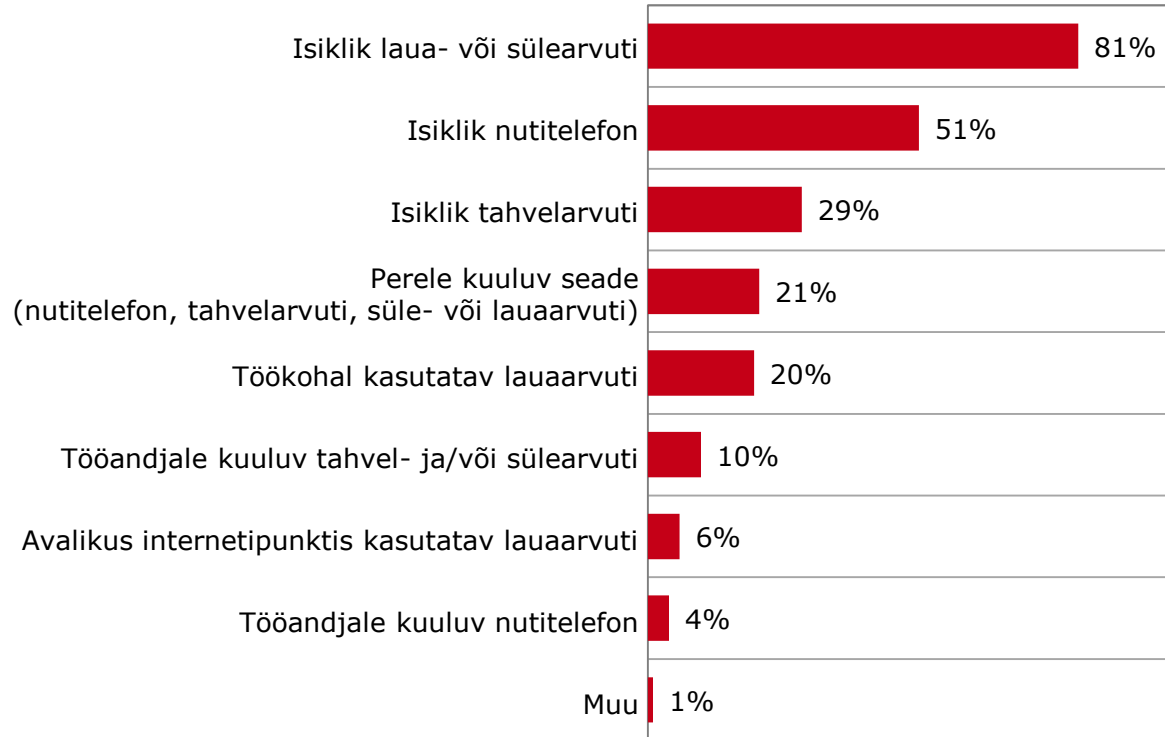
+++/- 99,5% tõenäosusega

++++/- 99,9% tõenäosusega

Seadmed, mille abil internetti kasutatakse

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

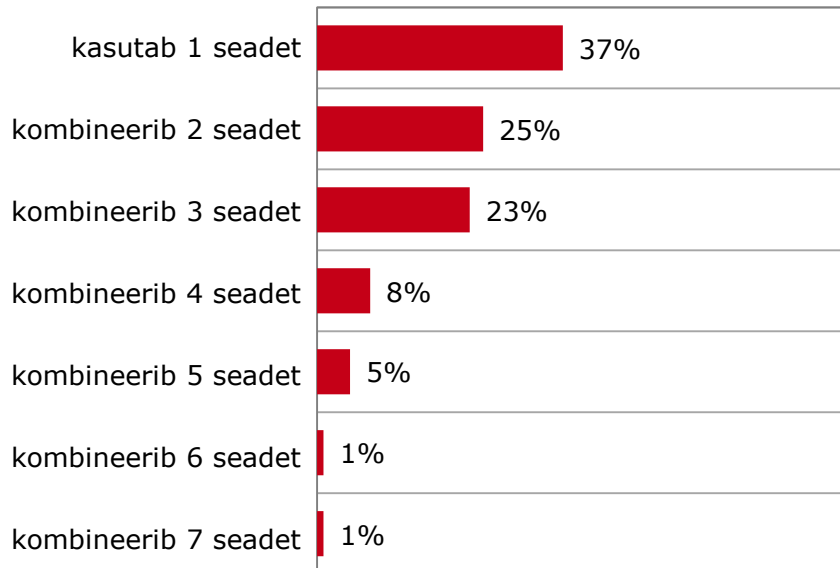
Milliseid järgnevatest seadmetest on Teil võimalik kasutada internetis käimiseks?



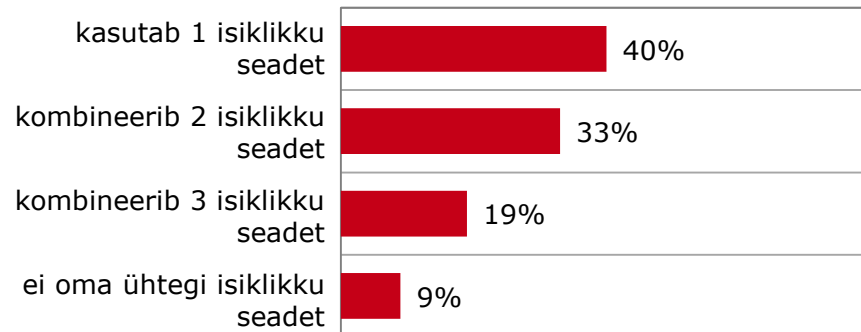
Seadmete kombineerimine internetis käimiseks

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

Isiklike, avalike, tööandjale või perele kuuluvate seadmete kombineerimine



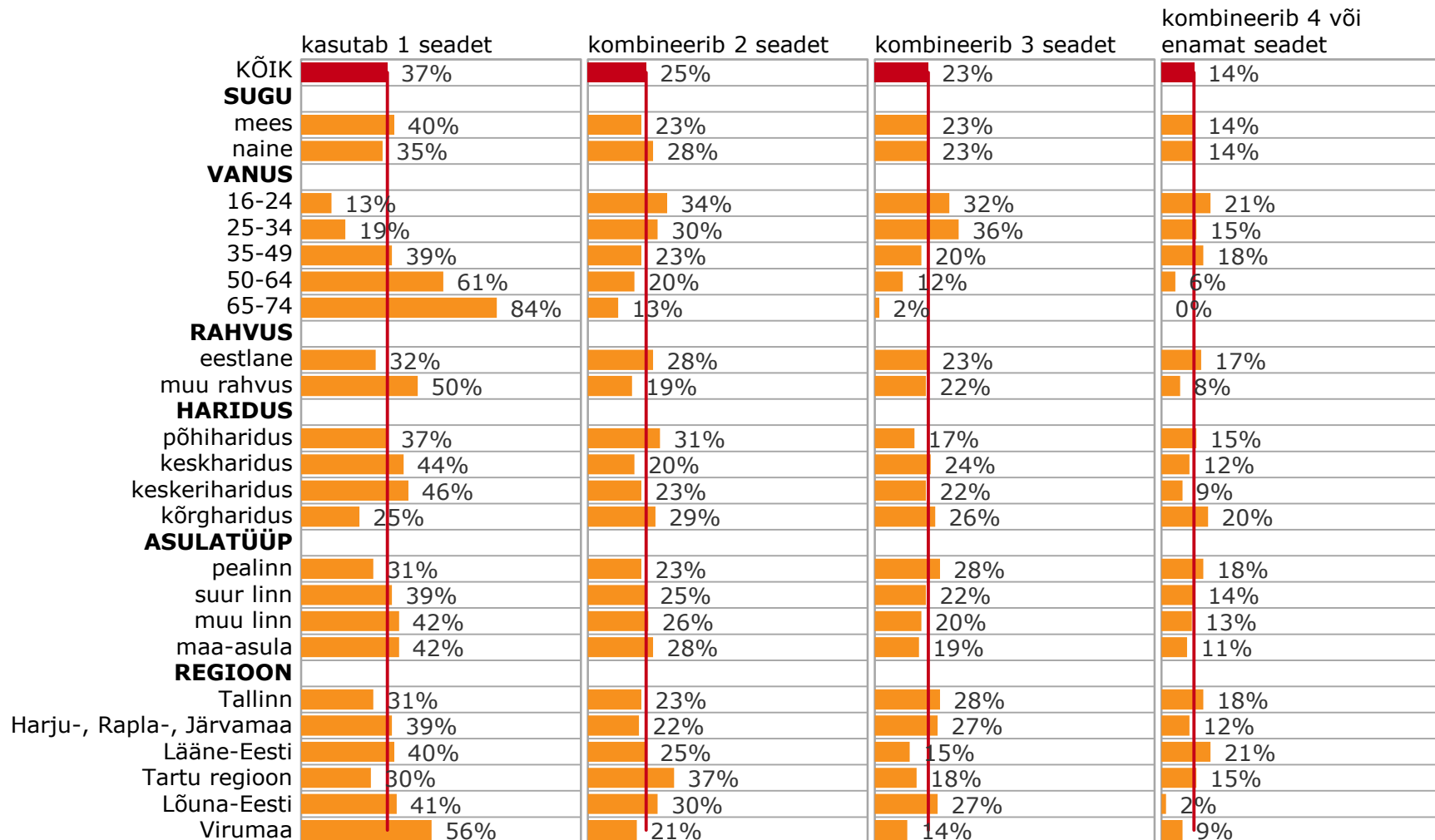
Isiklike seadmete kombineerimine



Isiklike seadmete kombineerimine ei välista tööandjale või perele kuuluvate või avalike seadmete kasutamist.

Erinevate seadmete kombineerimine internetis käimiseks

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Erinevate seadmete kombineerimine: statistiliselt olulised erinevused

		kasutab 1 seadet	kombineerib 2 seadet	kombineerib 3 seadet	kombineerib 4 või enam seadet
SUGU					
	mees				
	naine				
VANUS					
	16-24	----	+	++	++
	25-34	----		++++	
	35-49				+
	50-64	++++		----	----
	65-74	++++	----	----	----
RAHVUS					
	eestlane	----	++		++++
	muu rahvus	++++	--		----
HARIDUS					
	põhiharidus				
	keskharidus	+	-		
	keskeriharidus	+++			--
	kõrgharidus	----			++++
ASULATÜÜP					
	pealinn	---		++	+
	suur linn				
	muu linn				
	maa-asula				
REGIOON					
	Tallinn	---		++	+
	Harju-, Rapla-, Järvamaa				
	Lääne-Eesti			-	+
	Tartu regioon		+++		
	Lõuna-Eesti				----
	Virumaa	++++		-	

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

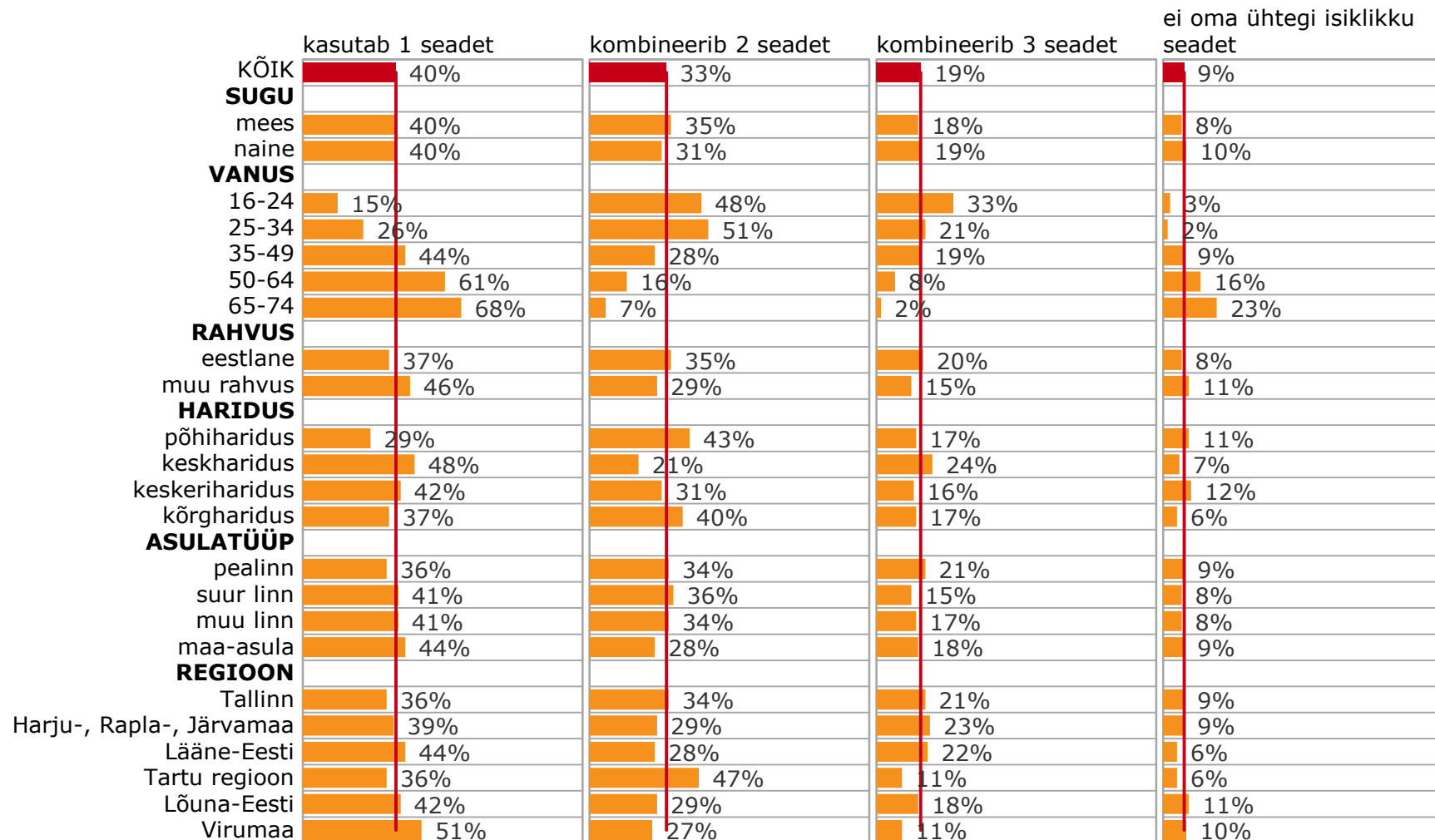
++/-- 99% tõenäosusega

+++/- 99,5% tõenäosusega

++++/- 99,9% tõenäosusega

Isiklike seadmete kombineerimine internetis käimiseks

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Isiklike seadmete kombineerimine: statistiliselt olulised erinevused

	kasutab 1 seadet	kombineerib 2 seadet	kombineerib 3 seadet	ei ole ühtegi isikliku seadet
SUGU				
mees				
naine				
VANUS				
16-24	----	++++	++++	-
25-34	----	++++		----
35-49		-		
50-64	++++	----	----	++++
65-74	++++	----	----	++++
RAHVUS				
eestlane	-			
muu rahvus	+			
HARIDUS				
põhiharidus	-	+		
keskharidus	++	----	+	
keskeriharidus				+
kõrgharidus		+++		
ASULATÜÜP				
pealinn				
suur linn				
muu linn				
maa-asula				
REGIOON				
Tallinn				
Harju-, Rapla-, Järvamaa				
Lääne-Eesti				
Tartu regioon		+++	-	
Lõuna-Eesti				
Virumaa	++		-	

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

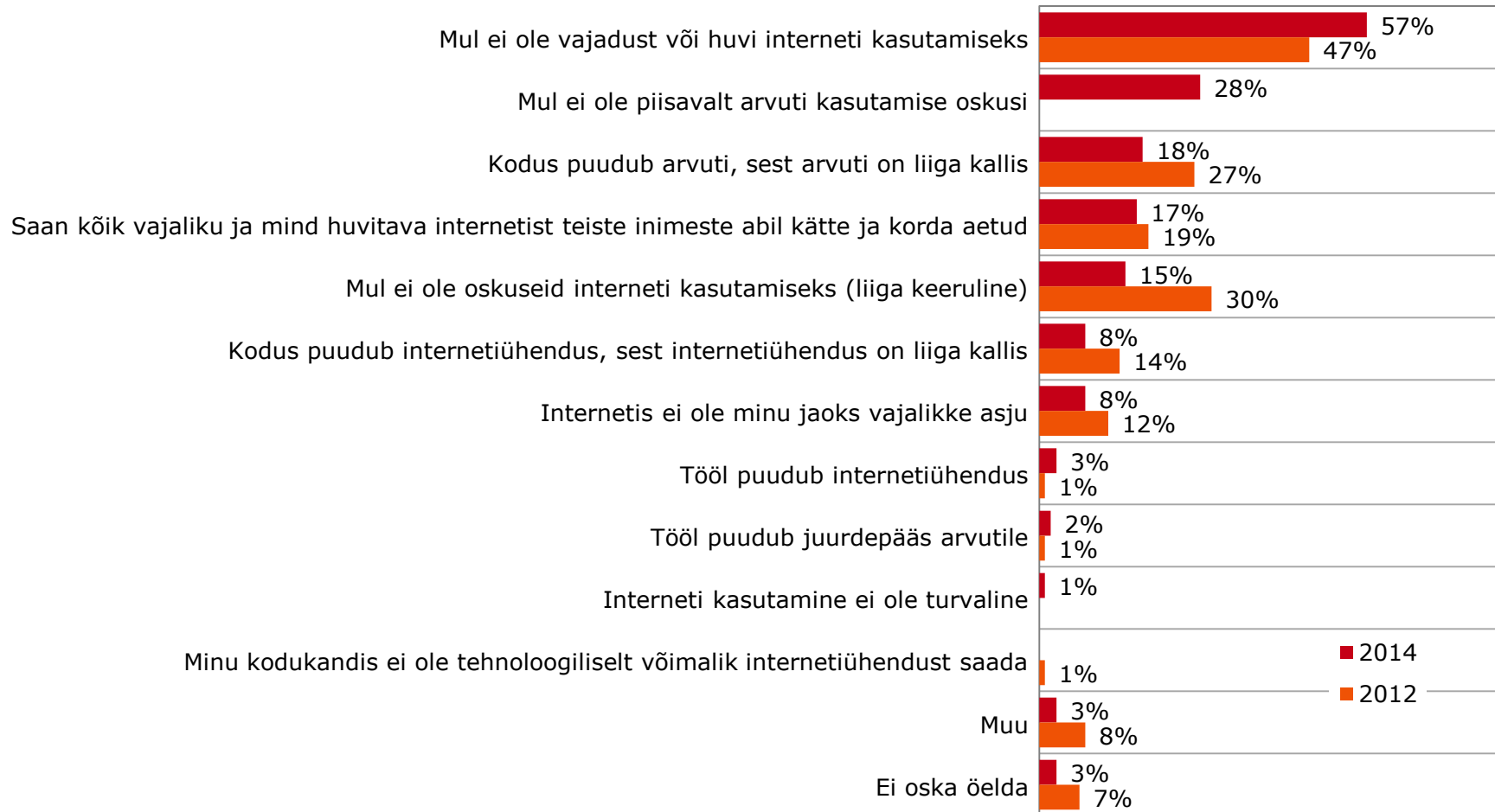
++/-- 99% tõenäosusega

+++/-- 99,5% tõenäosusega

++++/-- 99,9% tõenäosusega

Interneti mittekasutamise põhjused

% neist, kes ei ole kunagi internetti kasutanud või tegid seda viimati enam kui 2 a tagasi; n=252

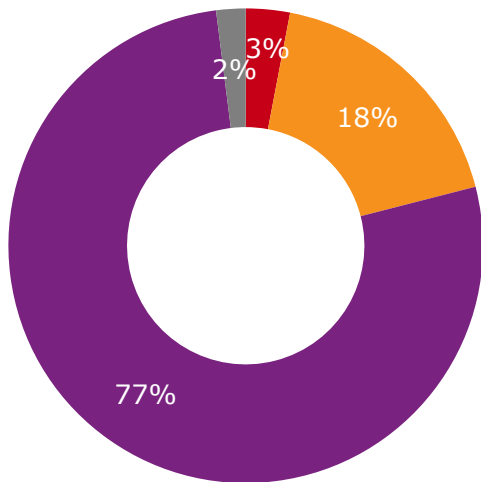


Huvi arvuti ja interneti kasutamise oskuste omandamiseks kursustel

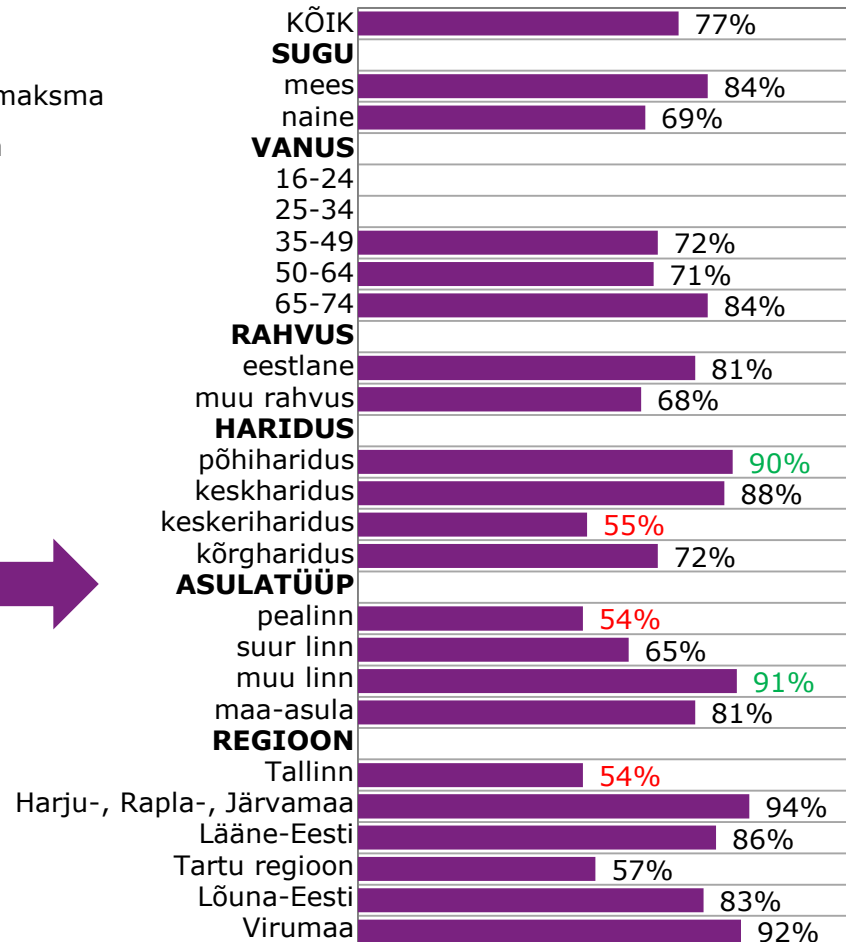
% neist, kes ei oska kasutada arvutit ja/või interneti, n=96

2014

- Väga huvitatud, oleksin valmis nende kursuste eest täies mahus ise maksma
- Üsna huvitatud, oleksin valmis nende kursuste eest osaliselt maksma
- Huvitatud, kuid ma ei oleks valmis nende kursuste eest ise maksma
- Ei ole huvitatud
- Ei oska öelda

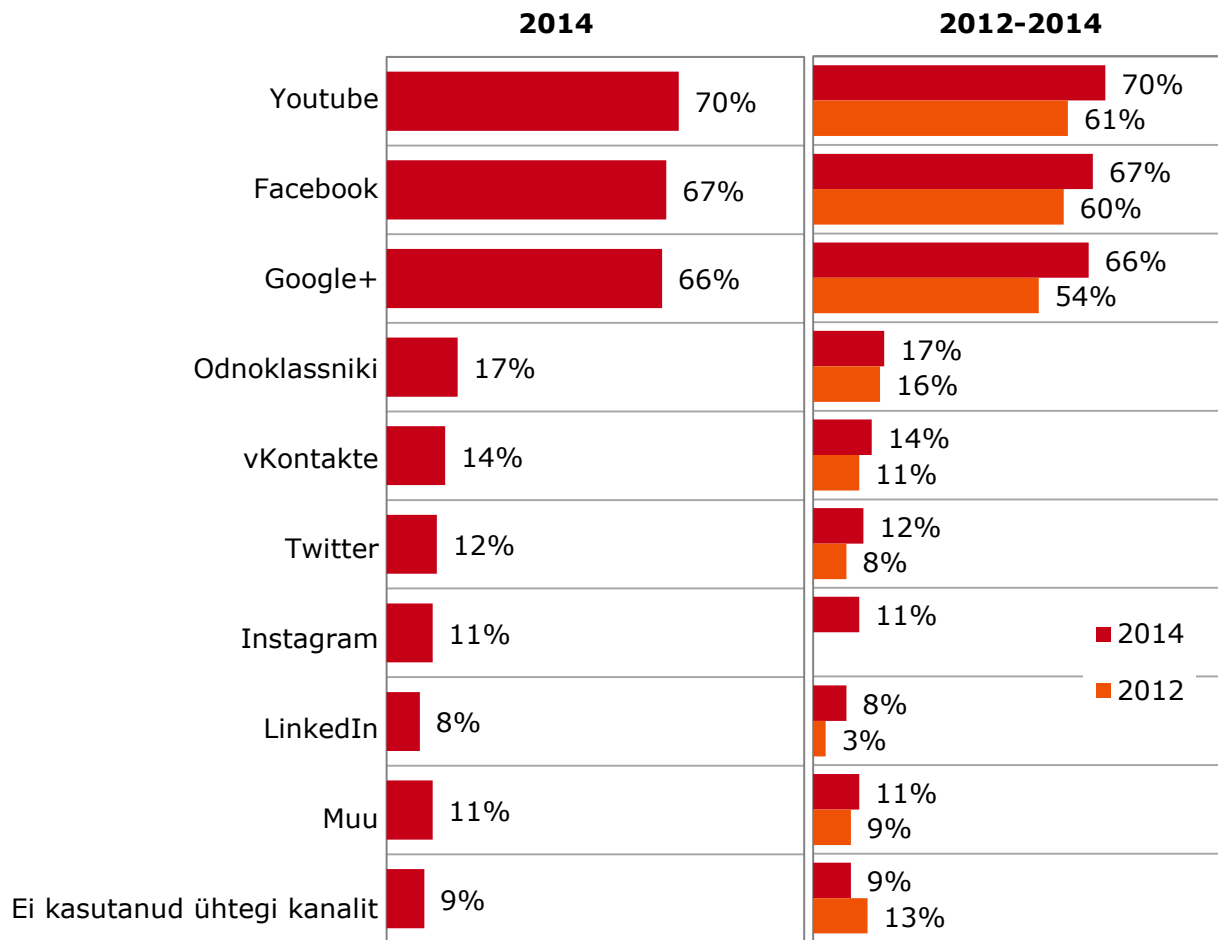


Ei ole huvitatud kursustel osalemisest, n=77



Sotsiaalmeedia kanalite kasutamine

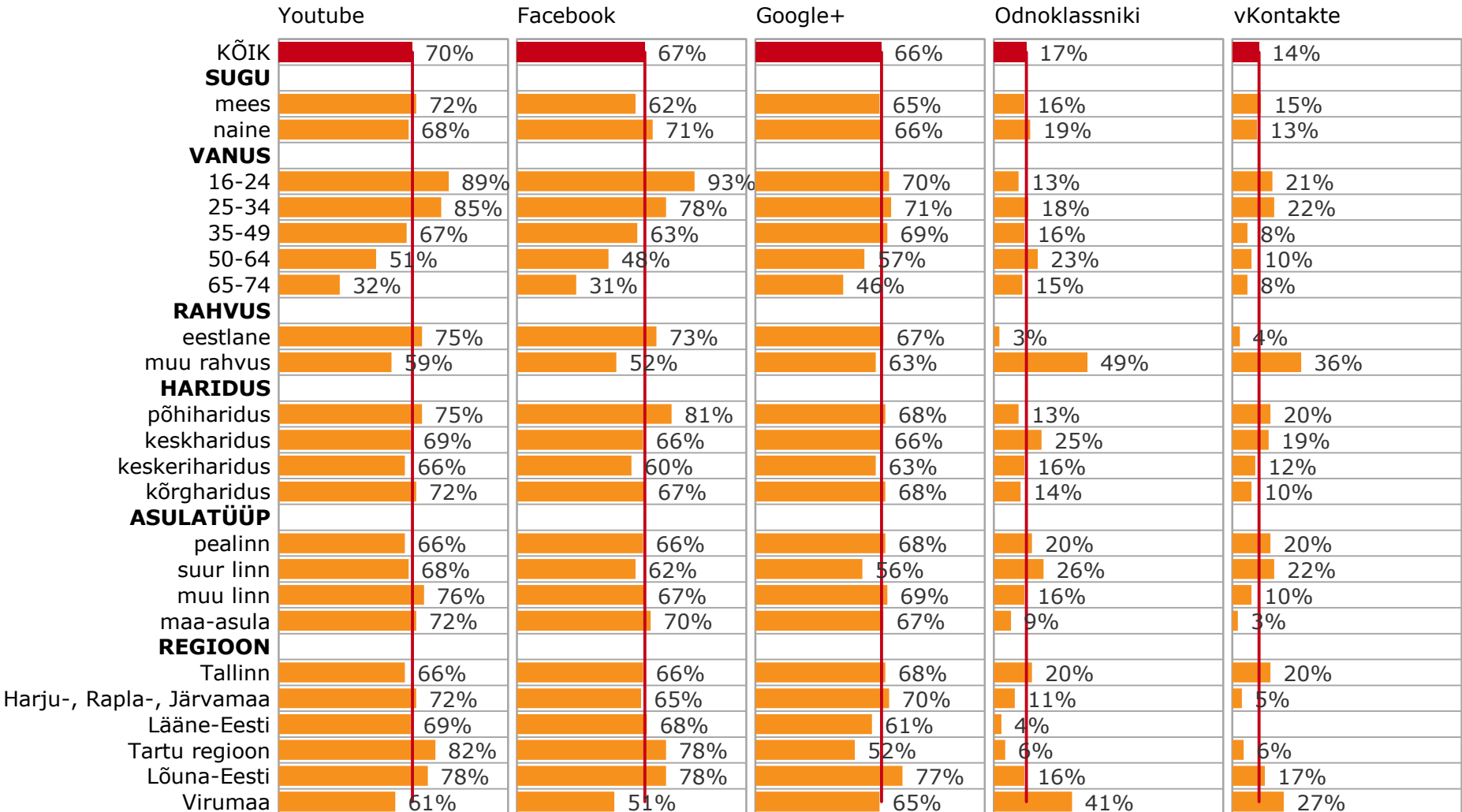
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, N=758



Võimalik oli anda mitu vastust, seetõttu ei pruugi erinevate vastusevariantide liitmine anda kokku 100%.

Sotsiaalmeedia kanalite kasutamine 2013. ja 2014. aastal (1)

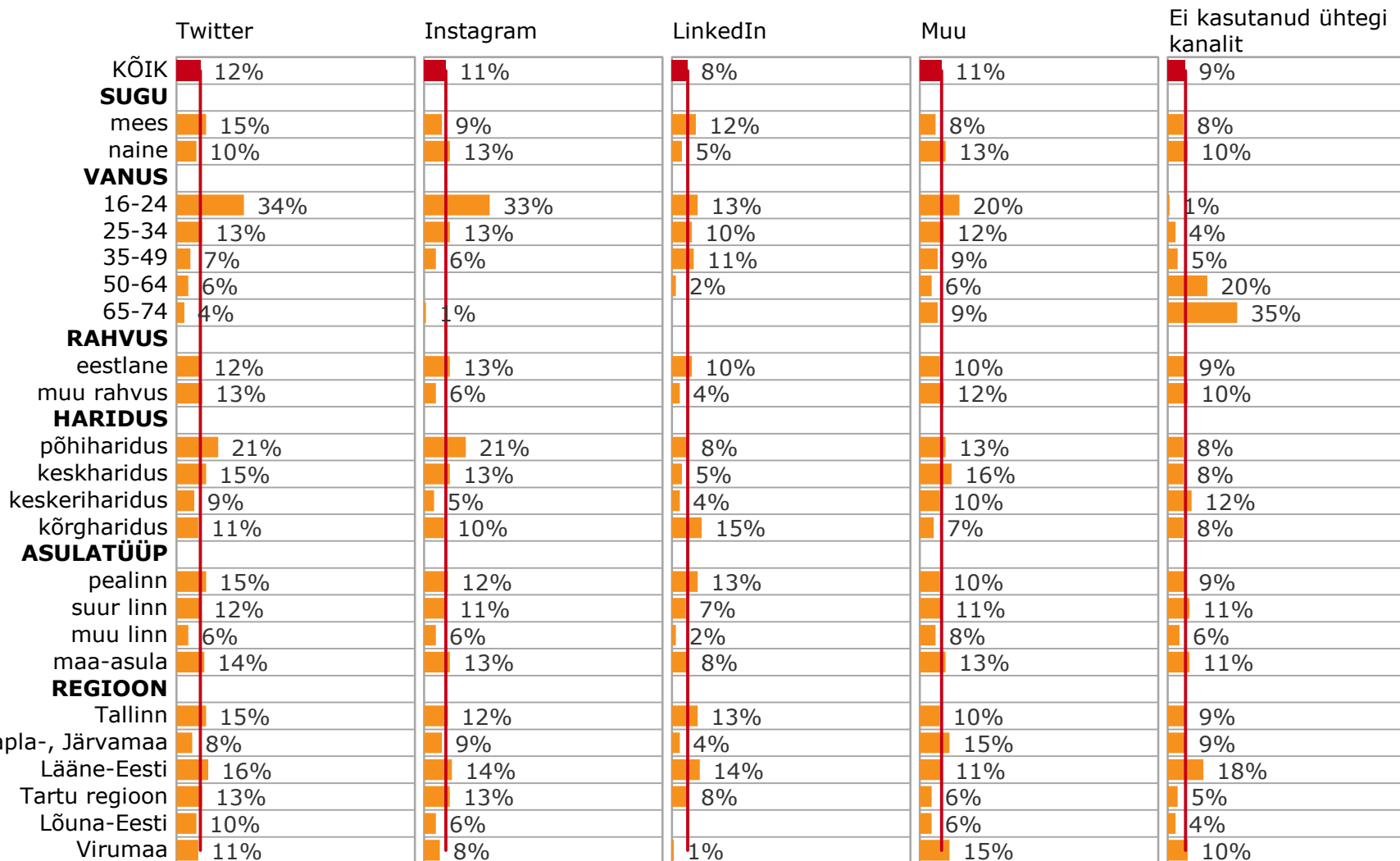
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Arvestades jätkuvalt suhteliselt kõrget Google+ kasutamise taset vanemaliste arvutikasutajate hulgas on endiselt võimalik, et vastajad ajavad segi Google+ ja Google'i kasutamise.

Sotsiaalmeedia kanalite kasutamine 2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Sotsiaalmeedia kanalite kasutamine: statistiliselt olulised erinevused

	Youtube	Facebook	Google+	Odnoklassniki	vKontakte	Twitter	Instagram	Muu	LinkedIn	Ei kasutanud ühtegi kanalit
SUGU										
mees		--				+		--	++++	
naine		++						+	----	
VANUS										
16-24	++++	++++			+	++++	++++	++++	+	----
25-34	++++	++++			++++					--
35-49					----	----	--			--
50-64	----	----	--	+		--	----	--	----	++++
65-74	----	----	---						----	++++
RAHVUS										
eestlane	++++	++++		----	----		+++		+++	
muu rahvus	----	----		++++	++++		---		---	
HARIDUS										
põhiharidus		++++				++	++++			
keskharidus				++++	+			+++		--
keskeriharidus		--				--	----			---
kõrgharidus					--			--	++++	
ASULATÜÜP										
pealinn					++++				++++	
suur linn			--	+++	+++					
muu linn						---	---		----	
maa-asula				----	----					
REGIOON										
Tallinn					++++				++++	
Harju-, Rapla-, Järvamaa				--	---					
Lääne-Eesti				----	----				+	+++
Tartu regioon	+++	+++	---	---	---					
Lõuna-Eesti		+	+						--	
Virumaa	--	----		++++	++++				---	

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

++/-- 99% tõenäosusega

+++/-- 99,5% tõenäosusega

++++/-- 99,9% tõenäosusega

3

Riigi ja KOV-ide teeninduskohtade ning kodulehekülgede külastamine



Kokkuvõte (1)

- 50% Eesti 16–74-aastastest elanikest ei ole 2013. ja 2014. aasta jooksul külastanud ühtegi kohaliku omavalitsuse või riigiasutuse teeninduskohta. Koos inimestega, kes mainisid teeninduskoha asemel mõnda kodulehte/e-teenust, mõnda muud teenust või tegevust või asutust, mis ei kuulu KOV-ile või riigile, on nende osakaal 60%. Need, kes on mõnda teeninduskohta külastanud, mainivad kõige sagedamini mõne linna, linnaosa, vallavalitsuse, KOV-i osakonna või maavalitsuse külastamist, aga võrdväärselt ka Kodakondsus- ja Migratsiooniameti, Politsei- ja Piirivalveameti teeninduskohtade külastamist.
 - Avalike teeninduskohtade külastajaid on vähem meeste, 65–74-aastaste, muust rahvusest ja põhiharidusega inimeste ning Virumaa elanike seas.
- Kõige sagedamini külastatakse KOV-i või riigi teeninduskohti dokumentide taotlemiseks või kättesaamiseks (üle poole elanikest), vähem informatsiooni küsimiseks või saamiseks (umbes kolmandik) ja toetuste, hüvitiste taotlemiseks või kättesaamiseks (ligi veerand). Võrreldes kahe aasta tagusega on mõnevõrra kasvanud teeninduskohtade külastamine dokumentide taotlemise või kättesaamise eesmärgil. Enamik sel eesmärgil külastanutest on käinud Kodakondsus- ja Migratsiooniametis või Politsei- ja Piirivalveametis (61%).
 - Keskmisest enam on sel eesmärgil teeninduskohtade külastajaid meeste, 25–49-aastaste, muust rahvusest, kõrgharidusega inimeste, nii pealinna kui ka Virumaa elanike seas (seal on muust rahvusest elanike osakaal suurem).
- Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste kodulehekülgi ei ole 2013. ja 2014. aasta jooksul külastanud 39% viimase kahe aasta jooksul internetti kasutanutest (kui lisada ka need, kes mainisid mõnda KOV-ile või riigile mittekuuluvat kodulehte, siis 42%). Kõige enam külastatakse mõne linna, linnaosavalitsuse, valla või maakonna kodulehekülge (üle veerandi). Muid kodulehti suutis spontaanselt meenutada kümnendik või vähem internetikasutajatest. Võrreldes 2011.–2012. aastaga on avaliku KOV-i ja riigi kodulehekülgede külastamine suurenenud. Ennekõike mainitakse võrreldes 2012. aastaga enam portaali eesti.ee, Maksu- ja Tolliameti, Kodakondsus- ja Migratsiooniameti ning Politsei- ja Piirivalveameti veebilehti.
 - Veebilehtede külastajate seas on vähem mehi, 65–74-aastasi, muu rahvuse esindajaid, põhi- või keskharidusega inimesi ning Virumaa elanikke. Mittekülastajate vanuselises struktuuris on võrreldes 2012. aastaga toimunud nihe. Kui 2012. aastal oli mittekülastajaid enim noorimas vanusegrupis

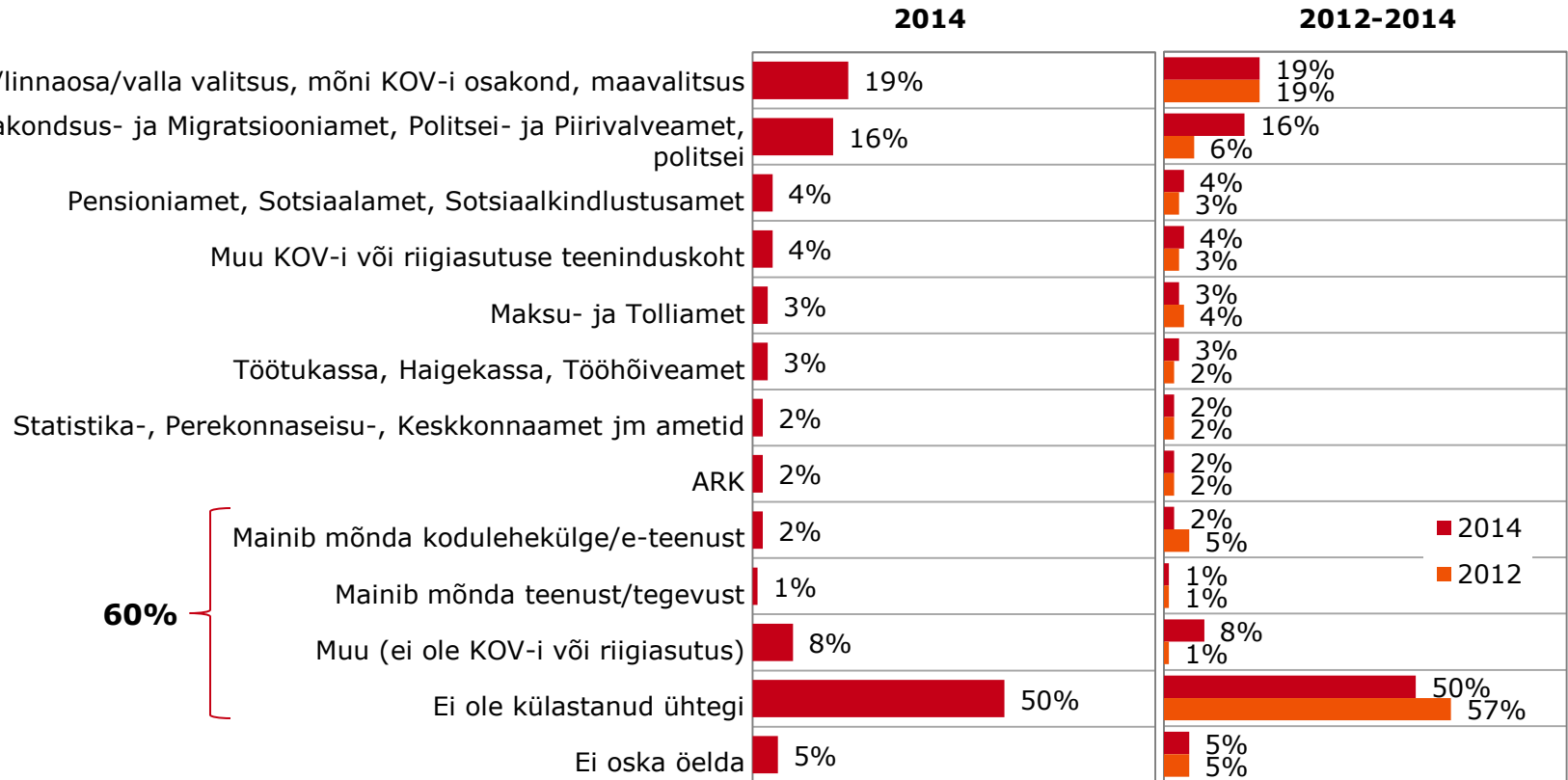
Kokkuvõte (2)

(16–24), siis nüüdseks on 16–24-aastaste seas kodulehete mittekülastajate hulk langenud ja vanimas vanuserühmas (65–74) suurenenud. Enam on kodulehete külastajaid naiste, 35–49-aastaste, eestlaste, kõrgharidusega inimeste ning Tartu regiooni ja Lõuna-Eesti elanike seas.

- Üle poole kodulehete külastajatest otsib infot olemasolevate teenuste kohta. Paljud lähevad kodulehele, et kasutada mõnda e-teenust (41%), otsida asutuse kontaktandmeid (38%), tööga seotud erialast infot (34%) või õigusaktidega seotud infot (31%). Võrreldes 2012. aastaga on kasvanud ennekõike just e-teenuste kasutamine ja vähenenud KOV-i või riigi kodulehelt info otsimine ürituste ja vaba aja veetmise võimaluste kohta.
- E-teenuste kasutamise eesmärgil kodulehete külastamist mainisid keskmisest enam kõrgharidusega inimesed ning pealinna elanikud. Tervikuna on kõrgharidusega inimeste seas keskmisest enam praktiliselt kõikidel mõõdetud põhjustel kodulehete külastajaid.

Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste teeninduskohtade* külastamine

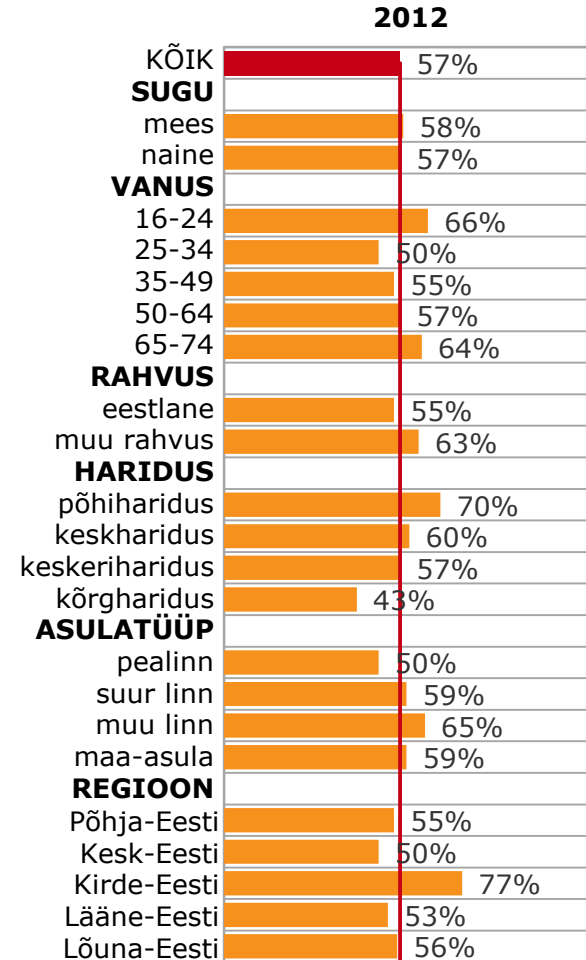
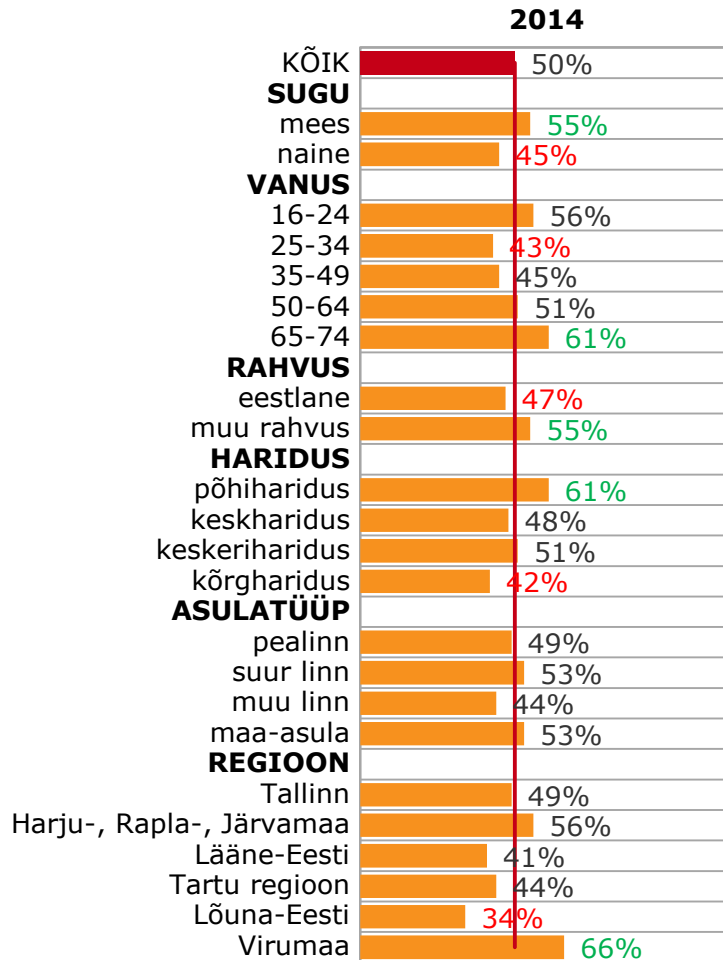
Kõik vastajad, n=1010



*Vastajatel paluti 2013. ja 2014. aastal külastatud teeninduskohti meenutada ilma nimekirja ette andmata. Sama kehtib 2012. aasta andmete kohta, mil paluti mõelda 2011.-2012. a külastatud teeninduskohtadele.

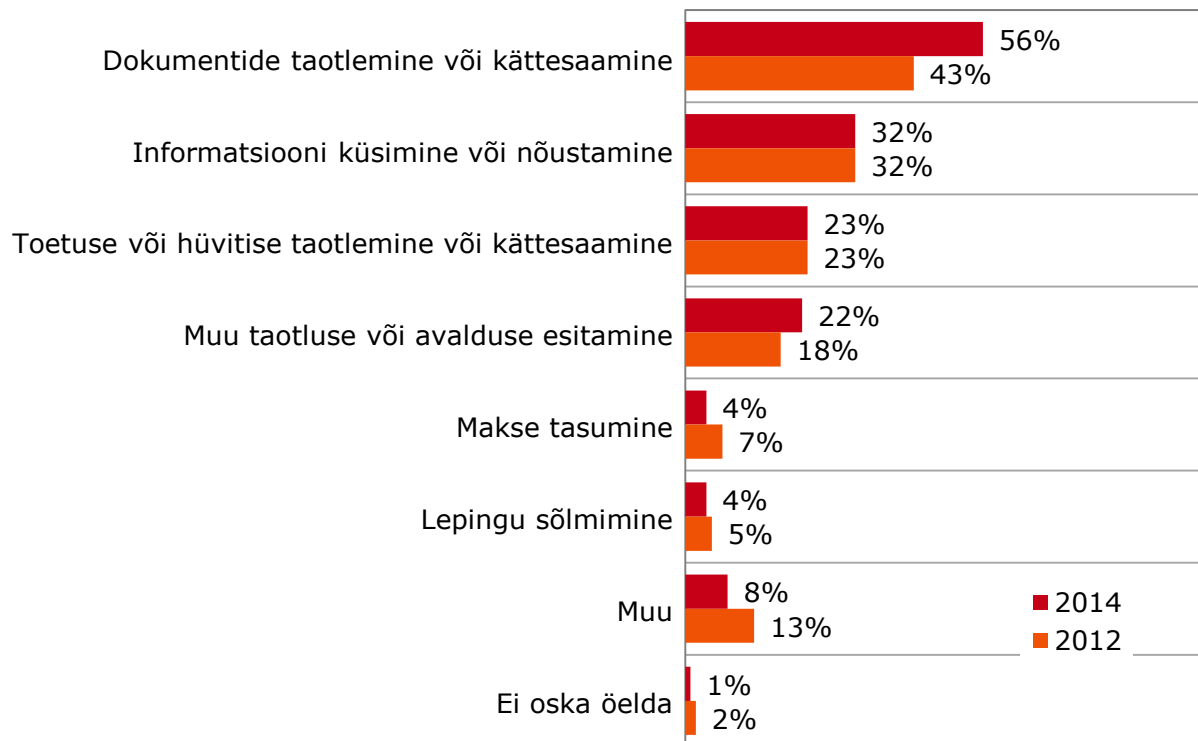
Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste teeninduskohtasid mitte külastanud inimesed

Kõik vastajad, n=1010



Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste teeninduskohtade külastamise põhjused (1)

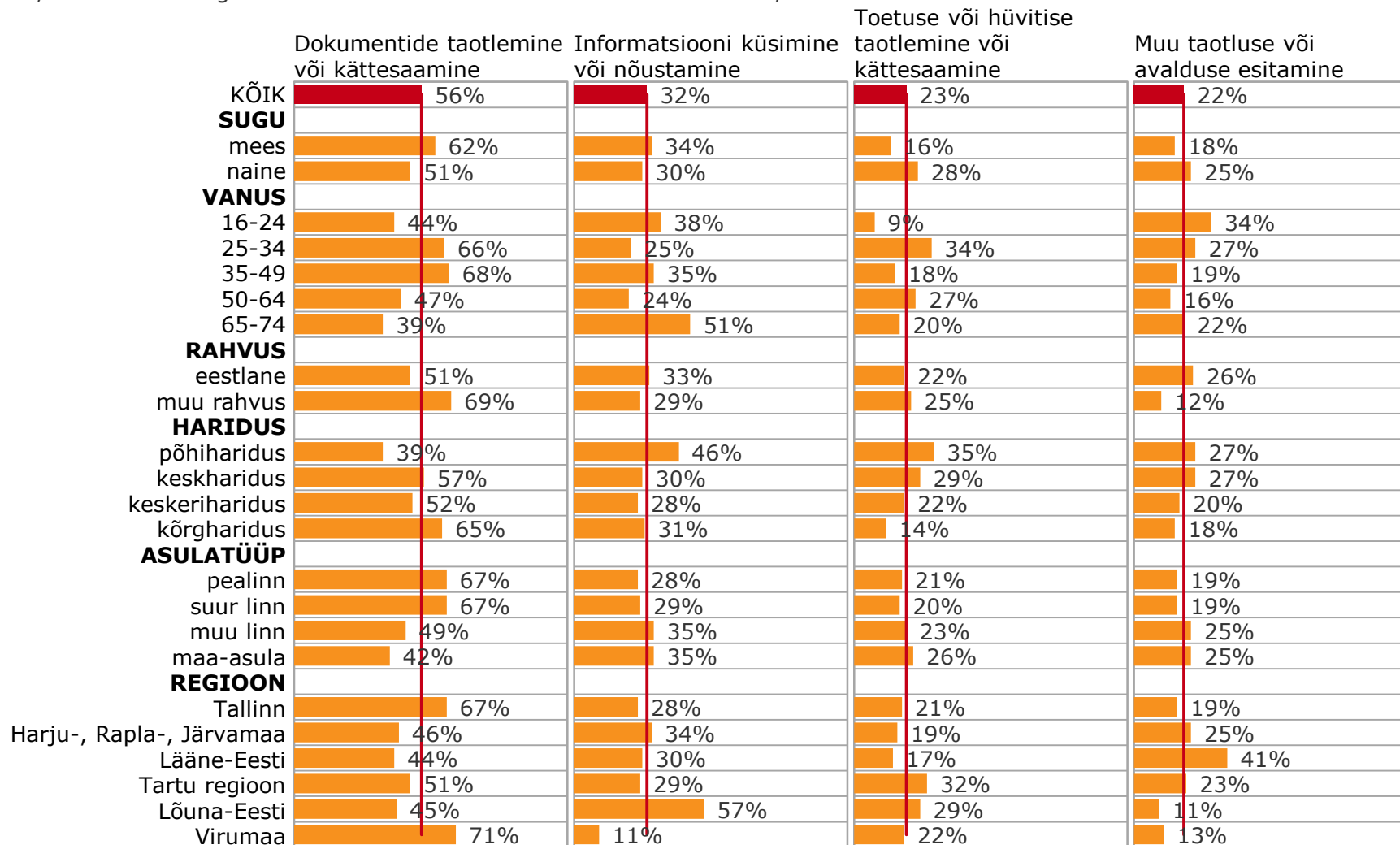
% neist, kes mainisid riigiasutuste või KOV-i teeninduskohtade külastamist, N=413*



* Külastamise põhjused on esitatud nendest vastajatest, kes mainisid mõnda KOV-i või riigiasutust. Välja jäävad need, kes mainisid mõnda kodulehte/e-teenust, mõnda tegevust või teenust või asutust, või asutust, mis ei kuulu KOV-ile või riigile.

Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste teeninduskohtade külastamise põhjused (2)

% neist, kes mainisid riigiasutuste või KOV-i teeninduskohtade külastamist, N=413



Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste teeninduskohtade külastamise põhjused (3)

% neist, kes mainisid riigiasutuste või KOV-i teeninduskohtade külastamist, N=413

	Makse tasumine	Lepingu sõlmimine	Muu
KÕIK	4%	4%	8%
SUGU			
mees	4%	6%	7%
naine	5%	2%	10%
VANUS			
16-24	0%	0%	10%
25-34	4%	4%	5%
35-49	5%	6%	4%
50-64	5%	3%	12%
65-74	8%	6%	13%
RAHVUS			
eestlane	3%	4%	9%
muu rahvus	9%	4%	6%
HARIDUS			
põhiharidus	3%	4%	3%
keskharidus	3%	3%	5%
keskeriharidus	6%	5%	14%
kõrgharidus	5%	4%	9%
ASULATÜÜP			
pealinn	4%	2%	8%
suur linn	8%	6%	7%
muu linn	4%	5%	8%
maa-asula	4%	4%	9%
REGIOON			
Tallinn	4%	2%	8%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	9%	6%	18%
Lääne-Eesti	8%	4%	6%
Tartu regioon	2%	9%	8%
Lõuna-Eesti	3%	4%	2%
Virumaa	1%	1%	9%

KOV-i või riigiasutuste teeninduskohtade külastamise põhjused: statistiliselt olulised erinevused

	Dokumentide taotlemine või kättesaamine	Informatsiooni küsimine või nõustamine	Toetuse või hüvitise taotlemine või kättesaamine	Muu taotluse või avalduse esitamine	Makse tasumine	Lepingu sõlmimine	Muu
SUGU							
mees	+		--				
naine	-		+++				
VANUS							
16-24			--	+			
25-34	+		+++				
35-49	+++						
50-64	-	-		-			
65-74	-	++					
RAHVUS							
eestlane	---			+++	---		
muu rahvus	+++			---	+		
HARIDUS							
põhiharidus	--	+	+				-
keskharidus							
keskeriharidus							+
kõrgharidus	++		---				
ASULATÜÜP							
pealinn	++++						
suur linn							
muu linn							
maa-asula	----						
REGIOON							
Tallinn	++++						
Harju-, Rapla-, Järvamaa							++
Lääne-Eesti	-			++++			
Tartu regioon							
Lõuna-Eesti		++++		-			-
Virumaa	+	---					

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

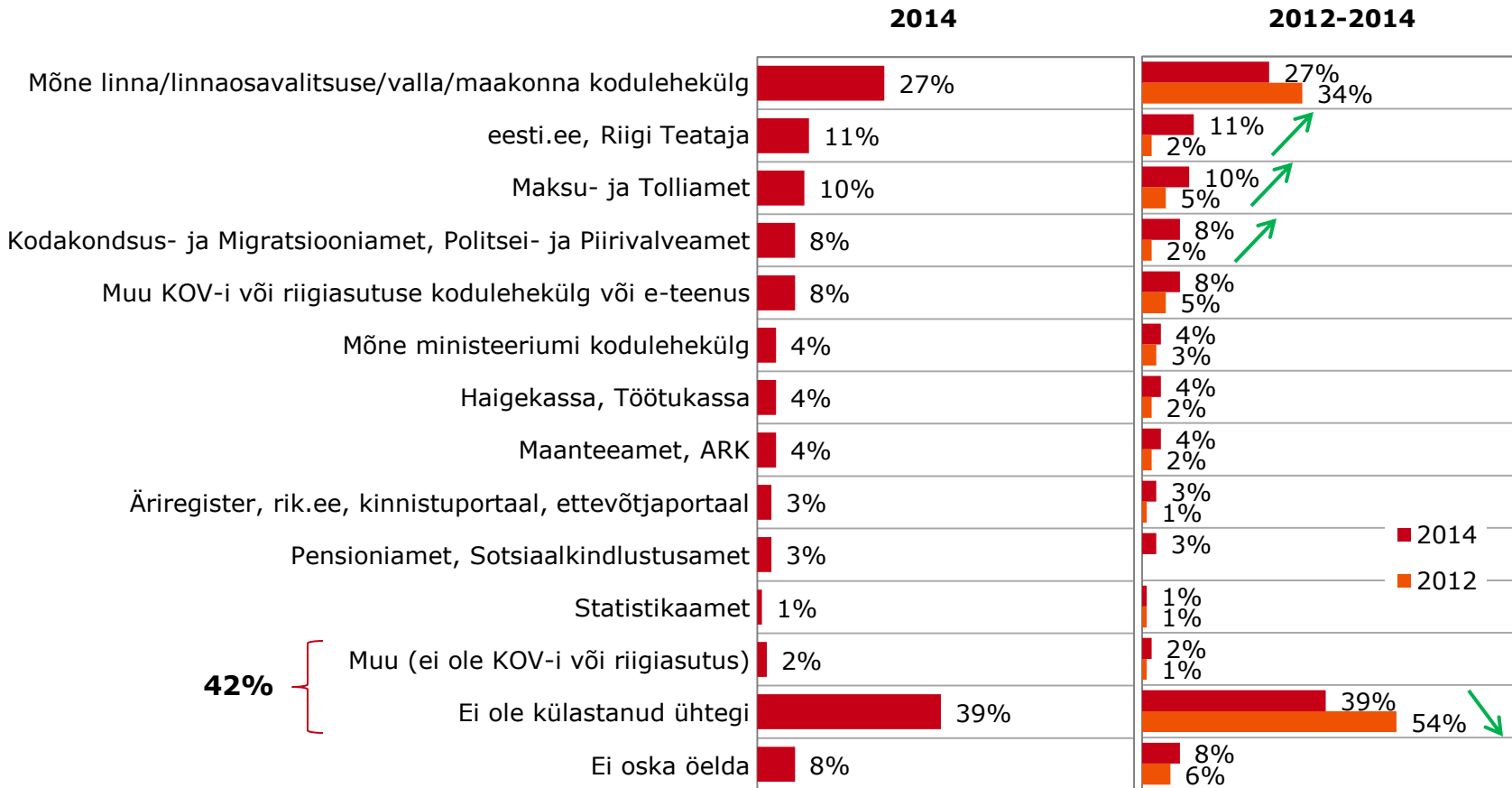
+/-- 99% tõenäosusega

+++/--- 99,5% tõenäosusega

++++/---- 99,9% tõenäosusega

Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste kodulehekülgede* külastamine

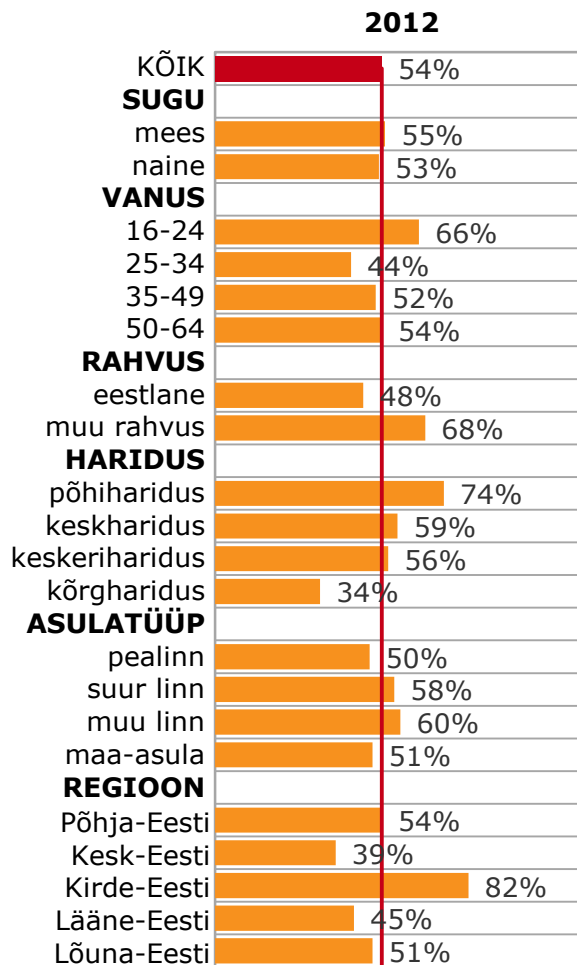
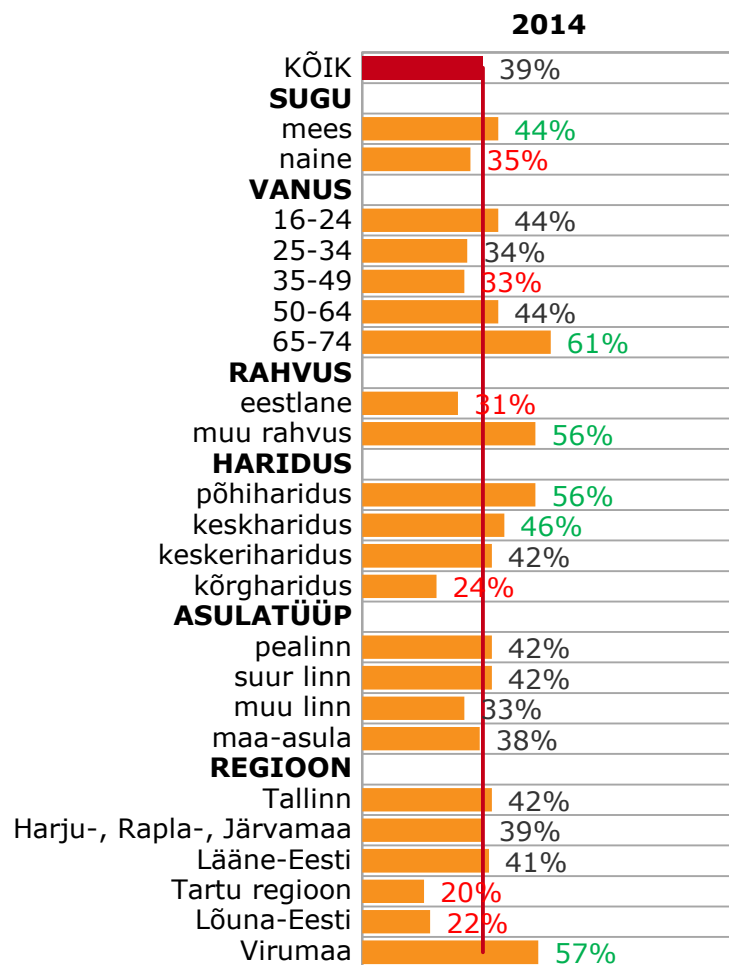
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, N=758



*Vastajatel paluti 2013. ja 2014. aastal külastatud kodulehekülgi meenutada ilma nimekirja ette andmata.

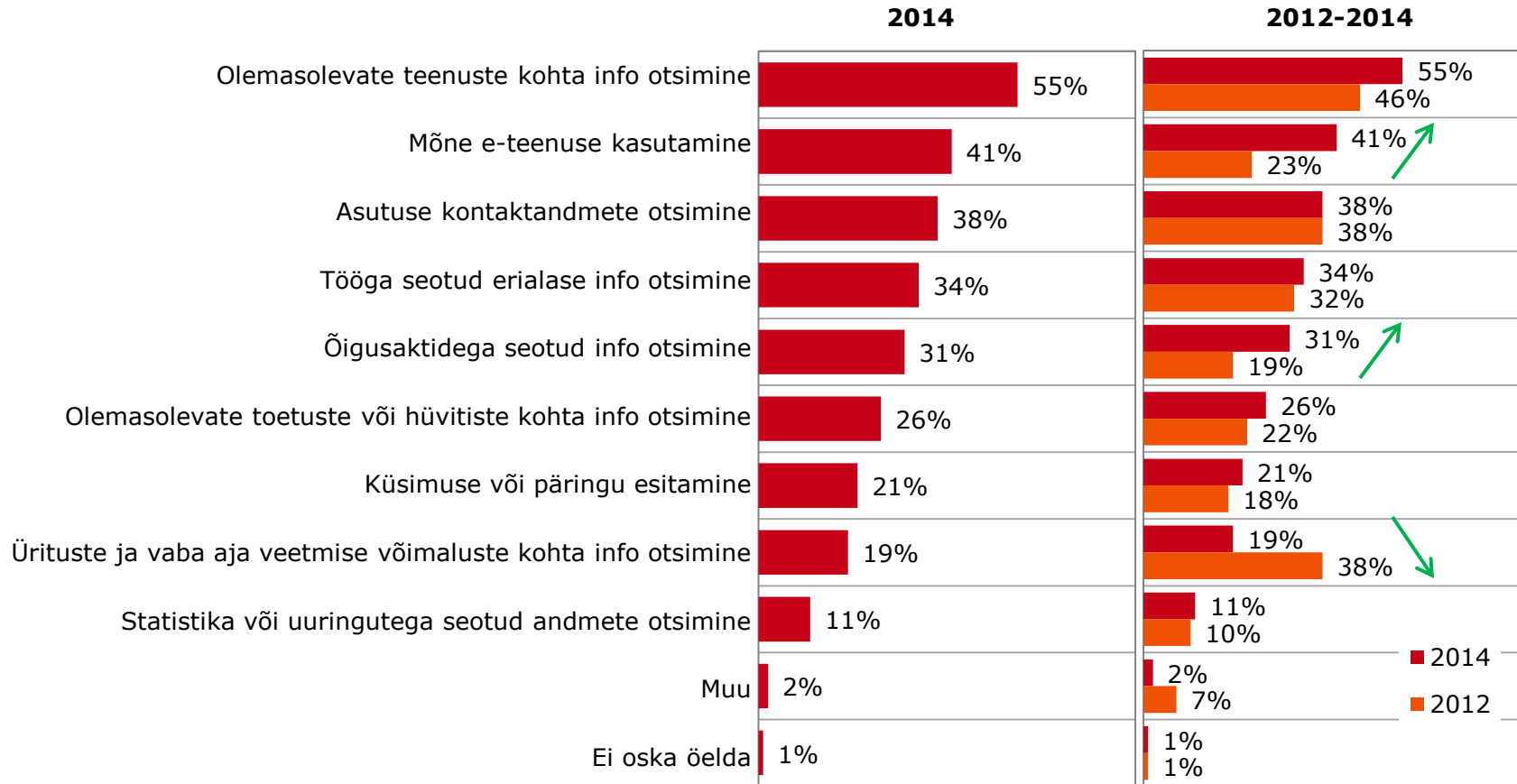
Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste kodulehekülgi mitte külastanud inimesed

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



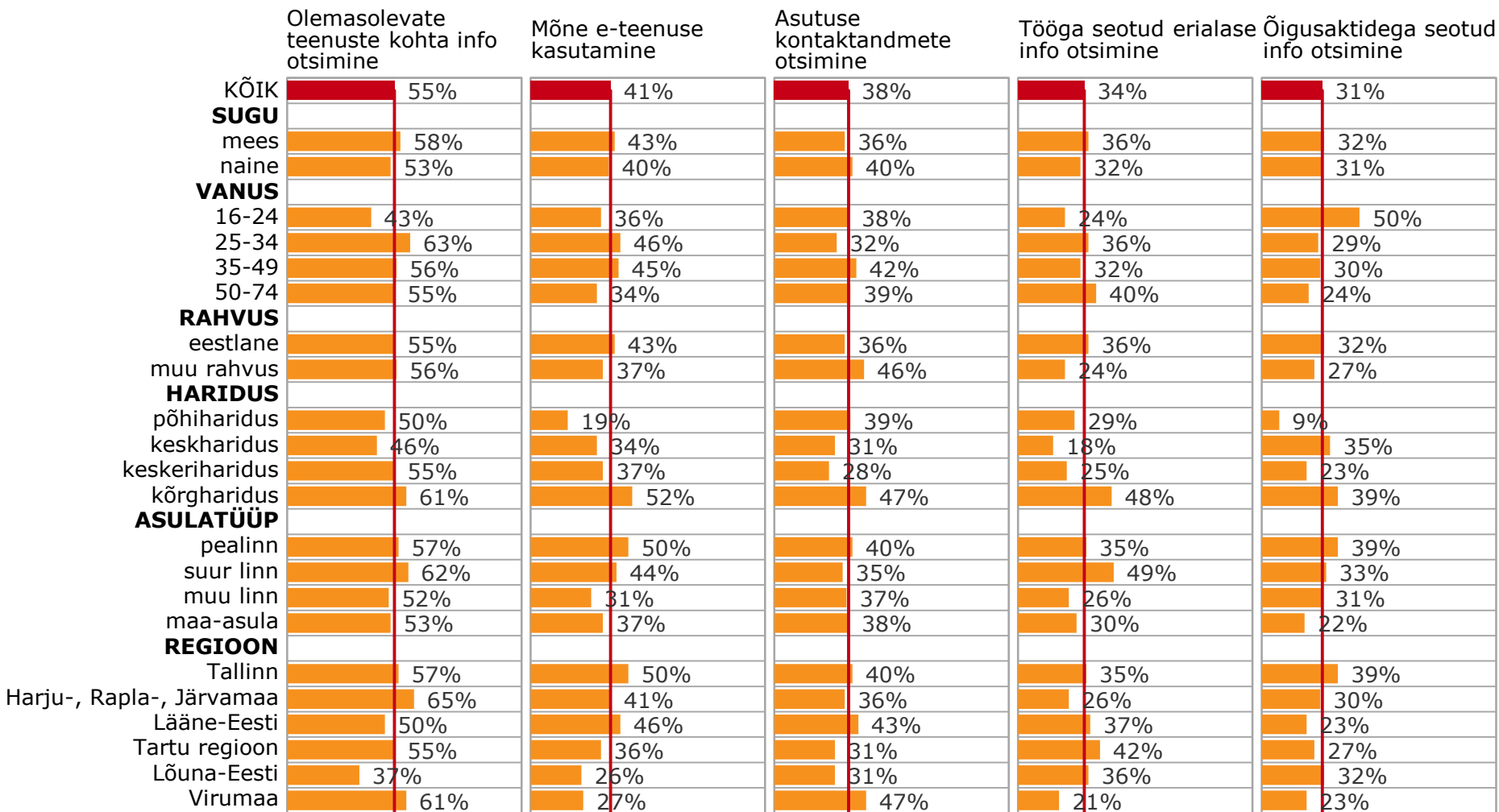
Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste kodulehekülgede külastamise põhjused (1)

% neist, kes mainisid riigiasutuste või KOV-ide kodulehekülgede külastamist, N=398 (välja on jäetud need, kes mainisid nende kodulehtede külastamist, mis ei kuulu KOV-ile või riigile)



Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste kodulehekülgede külastamise põhjused (2)

% neist, kes mainisid riigiasutuste või KOV-ide kodulehekülgede külastamist, N=398



Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste kodulehekülgede külastamise põhjused (3)

% neist, kes mainisid riigiasutuste või KOV-ide kodulehekülgede külastamist, N=398

	Olemasolevate toetuste või hüvitiste kohta info otsimine	Küsimuse või päringu esitamine	Ürituste ja vaba aja veetmise võimaluste kohta info otsimine	Statistika või uuringutega seotud andmete otsimine	Muu
KÕIK	26%	21%	19%	11%	2%
SUGU					
mees	19%	21%	12%	8%	1%
naine	31%	21%	25%	14%	2%
VANUS					
16-24	17%	8%	21%	16%	1%
25-34	40%	26%	13%	12%	1%
35-49	25%	23%	19%	11%	1%
50-74	19%	23%	26%	8%	2%
RAHVUS					
eestlane	27%	18%	21%	12%	1%
muu rahvus	20%	35%	13%	8%	2%
HARIDUS					
põhiharidus	32%	8%	14%	3%	0%
keskharidus	25%	16%	17%	10%	1%
keskeriharidus	21%	22%	12%	6%	1%
kõrgharidus	28%	26%	26%	17%	2%
ASULATÜÜP					
pealinn	26%	25%	21%	17%	2%
suur linn	19%	29%	15%	11%	4%
muu linn	23%	24%	9%	6%	1%
maa-asula	30%	11%	27%	8%	1%
REGIOON					
Tallinn	26%	25%	21%	17%	2%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	31%	25%	18%	8%	0%
Lääne-Eesti	19%	31%	30%	7%	5%
Tartu regioon	22%	17%	11%	11%	2%
Lõuna-Eesti	28%	4%	25%	10%	0%
Virumaa	27%	12%	9%	2%	0%

KOV-i või riigiasutuste kodulehtede külastamise põhjused: statistiliselt olulised erinevused

	Olemasolevate teenuste kohta info otsimine	Mõne e-teenuse kasutamine	Asutuse kontakt-andmete otsimine	Tööga seotud erialase info otsimine	Õigusaktidega seotud info otsimine	Olemas-olevate toetuste või hüvitiste kohta info otsimine	Küsimuse või päringu esitamine	Ürituste ja vaba aja veetmise võimaluste kohta info otsimine	Statistika või uuringutega seotud andmete otsimine	Muu
SUGU										
mees						--		--	-	
naine						++		+++	+	
VANUS										
16-24	-				++++		---			
25-34						++++				
35-49										
50-64										
65-74				+			----			
RAHVUS										
eestlane				+			----			
muu rahvus				-			++++			
HARIDUS										
põhiharidus		--				---				
keskharidus				----						
keskeriharidus			-	-	-	-		-	-	
kõrgharidus	+	++++	++++	++++	+++		+	+++	+++	
ASULATÜÜP										
pealinn		++			+				+++	
suur linn				++						
muu linn		-						--		
maa-asula					-		----	++		
REGIOON										
Tallinn		++			+				+++	
Harju-, Rapla-, Järvamaa										
Lääne-Eesti								+		
Tartu regioon										
Lõuna-Eesti	-	-					---			
Virumaa									-	

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

++/-- 99% tõenäosusega

+++/-- 99,5% tõenäosusega

++++/-- 99,9% tõenäosusega

4

Haridusvaldkonna e-teenuste kasutamine



Kokkuvõte

- 2013.–2014. aasta jooksul kasutatud haridusvaldkonna e-teenustest mainivad internetikasutajad kõige enam kooli või õpetajaga suhtlemist e-päeviku keskkonna vahendusel (31%), aga ka kooli või kursustele registreerimist (24%) ning Eesti raamatukogude ühiskataloogide kasutamist (20%). Muid teenuseid mainib vähem kui viiendik internetikasutajatest.
- Kui e-päeviku kasutamine on samal tasemel nagu 2011.–2012. aastal, siis kasvanud on kooli või kursustele registreerimine, raamatukogude ühiskataloogi kasutamine ning elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel või koolitustel osalemine.
- Ühte või enama haridusvaldkonna teenust kasutanuid on enam kuni 34-aastaste, eestlaste, kõrgharidusega inimeste ning Tartu regiooni elanike seas. Ainus e-teenus, millel on sarnaselt 2012. aasta uuringu andmetega keskmisest enam kasutajaid ka 35–49-aastaste seas, on e-päeviku kasutamine.
- 46% elanikest ei ole kasutanud ühtegi haridusvaldkonna teenust. Nende osakaal ei ole paari aastaga oluliselt muutunud. Enam on haridusvaldkonna e-teenuste mittekasutajaid 50–74 a, muust rahvusest inimeste, kesk- või keskeriharidusega inimeste ning maa-asulate elanike seas. Nende profiil on sarnane paari aasta tagusele.
- Keskmise rahulolu tase on 5-pallisel skaalal alla 4 palli vaid eesti keele tasemeeksamile ning EV põhiseaduse ja kodakondsusseaduse tundmise eksamile registreerumise ja eksami tulemuste vaatamise puhul portaalist eesti.ee: 3,7 palli. Kõige kõrgem on rahulolu vajaduspõhise õppetoetuse taotlemisega eesti.ee vahendusel (4,5 palli). Olulisi kõikumisi nende e-teenustega rahulolus, mida on võimalik võrrelda 2012. aasta tulemustega, toimunud ei ole.
- Peamiselt põhjustab teenusega rahulolematust kasutamise keerulisus, aga ka ajakulu. Seda, et teenuse kasutamine ei ole turvaline, kardetakse kõige vähem.

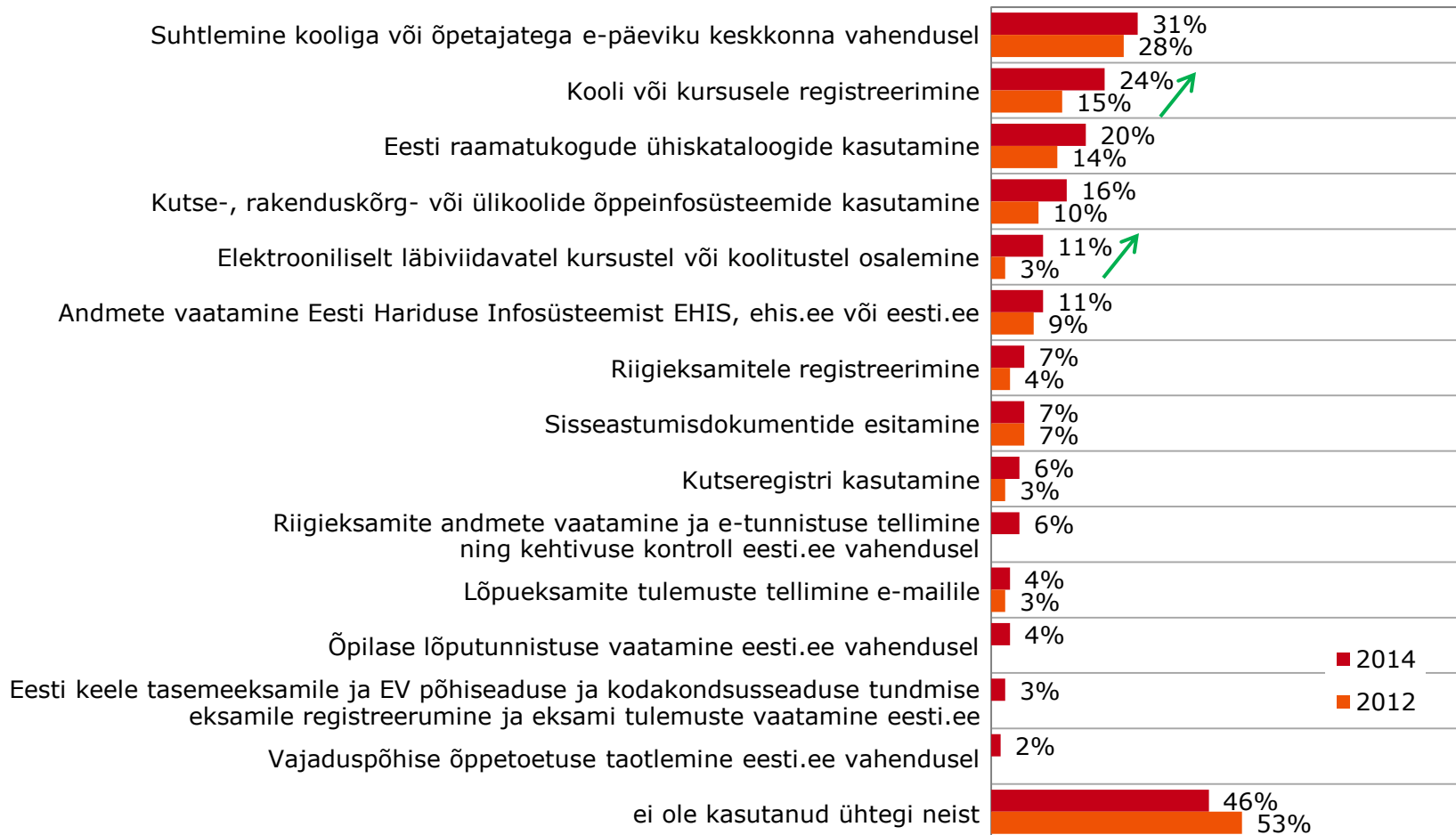
Haridusvaldkonna e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



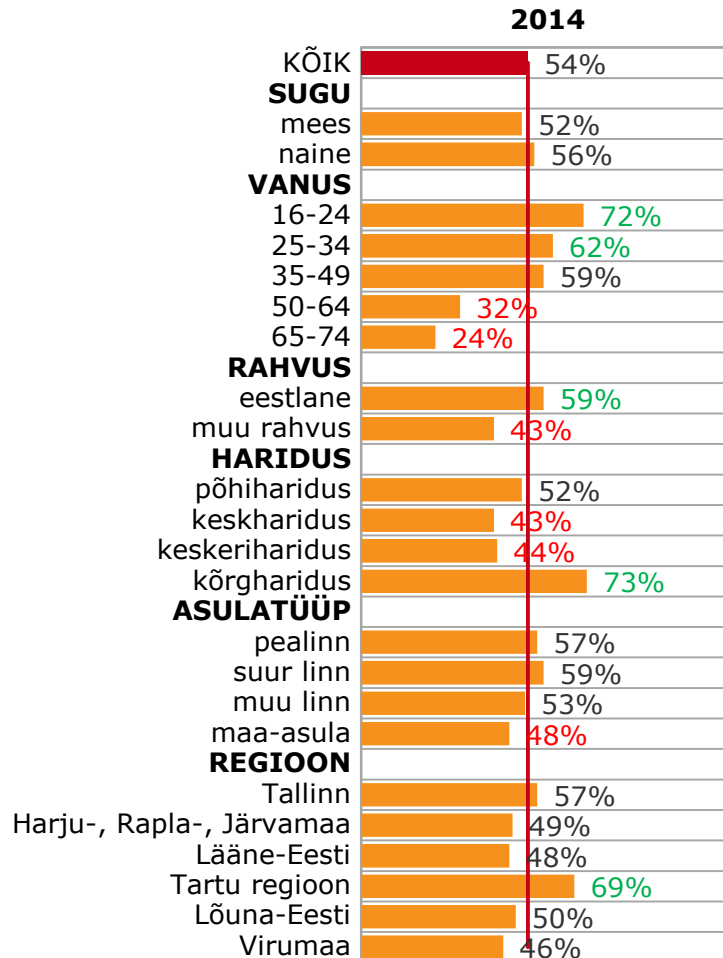
Haridusvaldkonna e-teenuste kasutamine 2012–2014

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Vähemalt üht haridusvaldkonna teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud



Haridusvaldkonna teenuste kasutajaid on:

Keskmisest enam järgmistes gruppides:

- 16–24- ja 25–34-aastased
- eestlased
- kõrgharidusega inimesed
- Tartu regiooni (Tartu- ja Jõgevamaa) elanikud

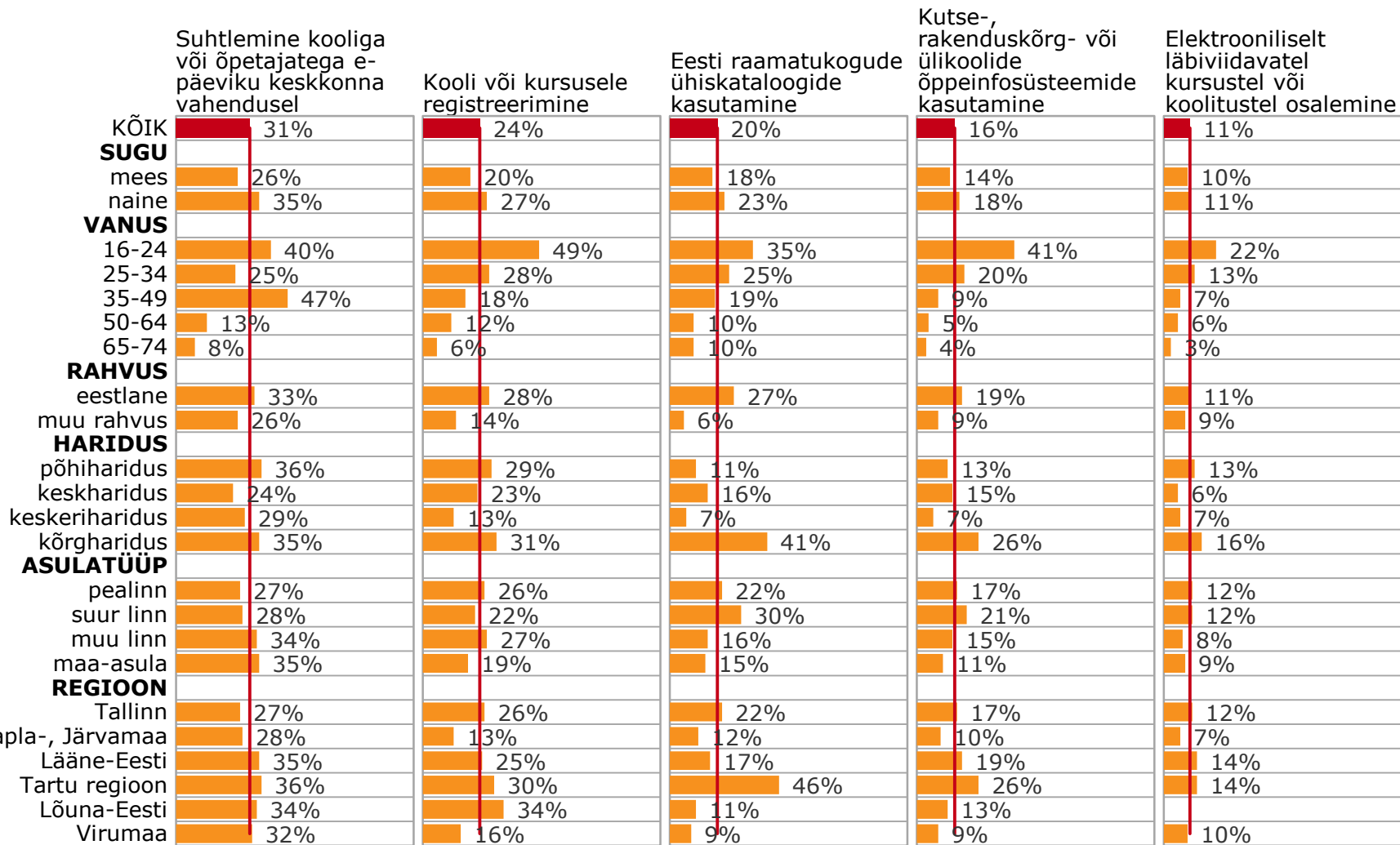
Keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- 50–74-aastased
- muust rahvusest inimesed
- kesk- ja keskeriharidusega inimesed
- maaelanikud

Haridusvaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Haridusvaldkonna e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

Riigieksamite andmete vaatamine ja e-tunnistuse tellimine ning kehtivuse kontroll eesti.ee vahendusel

	Andmete vaatamine Eesti Hariduse Infosüsteemist EHIS, ehis.ee või eesti.ee	Riigieksamitele registreerimine	Sisseastumis-dokumentide esitamine	Kutseregistri kasutamine	Riigieksamite andmete vaatamine ja e-tunnistuse tellimine ning kehtivuse kontroll eesti.ee vahendusel
KÕIK	11%	7%	7%	6%	6%
SUGU					
mees	9%	8%	5%	5%	4%
naine	13%	5%	9%	6%	7%
VANUS					
16-24	25%	26%	27%	8%	23%
25-34	11%	6%	5%	5%	6%
35-49	9%	2%	4%	5%	
50-64	3%	2%	1%	6%	2%
65-74	4%			1%	1%
RAHVUS					
eestlane	13%	6%	9%	7%	7%
muu rahvus	5%	8%	5%	1%	4%
HARIDUS					
põhiharidus	8%	16%	6%	3%	3%
keskharidus	13%	9%	12%	1%	10%
keskeriharidus	6%	4%	3%	4%	3%
kõrgharidus	14%	3%	9%	12%	6%
ASULATÜÜP					
pealinn	15%	7%	9%	6%	8%
suur linn	10%	11%	5%	8%	5%
muu linn	10%	5%	8%	3%	7%
maa-asula	6%	6%	6%	5%	3%
REGIOON					
Tallinn	15%	7%	9%	6%	8%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	7%	4%	5%	4%	4%
Lääne-Eesti	10%	8%	7%	10%	4%
Tartu regioon	12%	8%	8%	9%	5%
Lõuna-Eesti	7%	12%	11%	2%	10%
Virumaa	4%	5%	4%	2%	3%

Haridusvaldkonna e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal (3)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud,
n=758

Eesti keele
tasemeeksami ja EV
põhiseaduse ja
kodakondsusseaduse
tundmise eksami
registreerumise ja
eksami tulemuste
vaatamine eesti.ee

	Lõpueksamite tulemuste tellimine e-mailile	Õpilase lõputunnistuse vaatamine eesti.ee vahendusel	Eesti keele tasemeeksami ja EV põhiseaduse ja kodakondsusseaduse tundmise eksami registreerumise ja eksami tulemuste vaatamine eesti.ee	Vajaduspõhise õppetoetuse taotlemine eesti.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
KÕIK	4%	4%	3%	2%	46%
SUGU					
mees	4%	4%	2%	2%	48%
naine	3%	5%	3%	3%	44%
VANUS					
16-24	17%	15%	12%	6%	28%
25-34	3%	4%	1%	2%	38%
35-49		2%	1%	2%	41%
50-64	1%	1%	2%	1%	68%
65-74		1%			76%
RAHVUS					
eestlane	5%	5%	2%	3%	41%
muu rahvus	2%	4%	5%	1%	57%
HARIDUS					
põhiharidus	3%	5%	3%	2%	48%
keskharidus	8%	7%	3%	1%	57%
keskeriharidus	3%	3%	2%	2%	56%
kõrgharidus	2%	4%	3%	4%	27%
ASULATÜÜP					
pealinn	4%	5%	5%	3%	43%
suur linn	4%	4%	4%	2%	41%
muu linn	3%	6%	2%	3%	47%
maa-asula	3%	3%			52%
REGIOON					
Tallinn	4%	5%	5%	3%	43%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	2%	3%	2%	1%	51%
Lääne-Eesti	2%	3%		4%	52%
Tartu regioon	3%	2%	1%	2%	31%
Lõuna-Eesti	10%	10%	2%		50%
Virumaa	3%	4%	4%	1%	54%

Haridusvaldkonna e-teenused: statistilised erinevused

		Suhtlemine kooliga või õpetajatega e-päeviku keskkonna vahendusel	Kooli või kursusele registreerimine	Eesti raamatukogude ühiskataloogide kasutamine	Kutse-, rakenduskõrg- või ülikoolide õppeinfosüsteemide kasutamine	Andmete vaatamine Eesti Hariduse Infosüsteemist EHIS, ehis.ee või eesti.ee	Elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel või koolitustel osalemine	Sisseastumisdokumentide esitamine	Riigieksamitele registreerimine	Riigieksamate andmete vaatamine ja e-tunnistuse tellimine ning kehtivuse kontroll eesti.ee vahendusel	Kutseregistri kasutamine	Õpilase lõputunnistuse vaatamine eesti.ee vahendusel	Lõpueksamate tulemuste tellimine e-mailile	Eesti keele tasemeeksamil ja EV põhiseaduse ja kodakondsuseaduse tundmise eksami registreerimine ja eksami tulemuste vaatamine eesti.ee	Vajaduspõhise õppetoetuse taotlemine eesti.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU																
	mees	--	-					-								
	naine	++	+					+								
VANUS																
	16-24	+	++++	++++	++++	++++	++++	++++	++++	++++		++++	++++	++++	+++	---
	25-34															--
	35-49	++++	-		---			-	---	---		-	---	-		
	50-64	---	---	---	---	---	---	---	---	---		-	-			++++
	65-74	---	---		-			-	-	-	-					++++
RAHVUS																
	eestlane		++++	++++	++++	+++		+			++++			-		---
	muu rahvus		---	---	---	---		-			---		+++			++++
HARIDUS																
	põhiharidus			-					++++							
	keskharidus	-						+++		+++	-		++++		-	++++
	keskeriharidus		---	---	---	--		---		---						++++
	kõrgharidus	+	++++	++++	++++	+	++++	-			++++				+	---
ASULATÜÜP																
	pealinn					+++								++		
	suur linn		+++	+				+								
	muu linn															
	maa-asula		-	-		--				-				---		+
REGIOON																
	Tallinn					+++								++		
	Harju-, Rapla-, Järvamaa		---	--	-										-	
	Lääne-Eesti										+					
	Tartu regioon			++++	+++							-		-		---
	Lõuna-Eesti		+					---			+	+				
	Virumaa		-	---	-	-										



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.
+/- 95% tõenäosusega
+/- 99% tõenäosusega
+/- 99,5% tõenäosusega
+/- 99,9% tõenäosusega

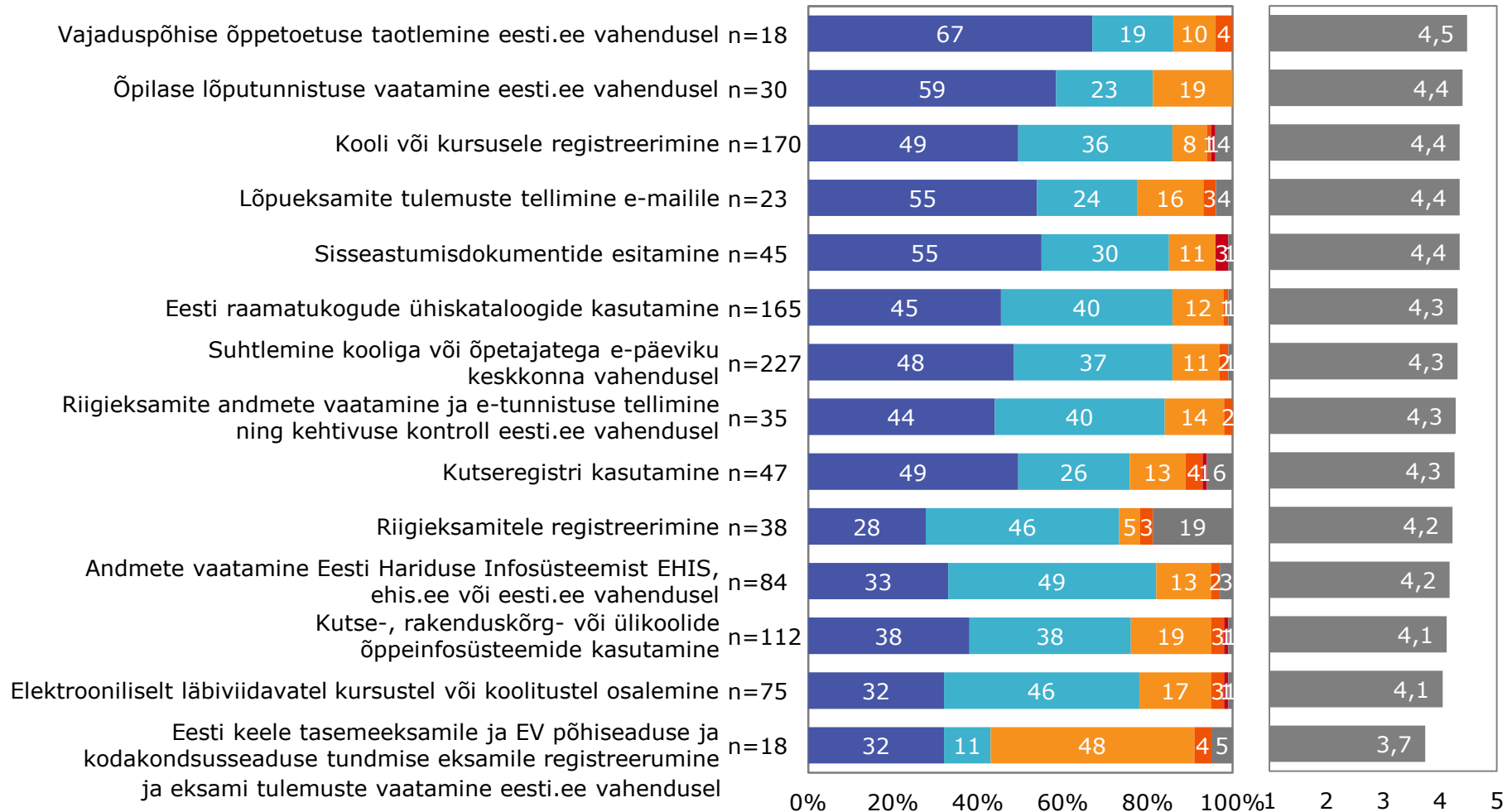


Rahulolu haridusvaldkonna e-teenustega

Vastajatest, kes on 2013.-2014. a teenust kasutanud

■ 5 - väga rahul ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - ei ole üldse rahul ■ ei oska öelda

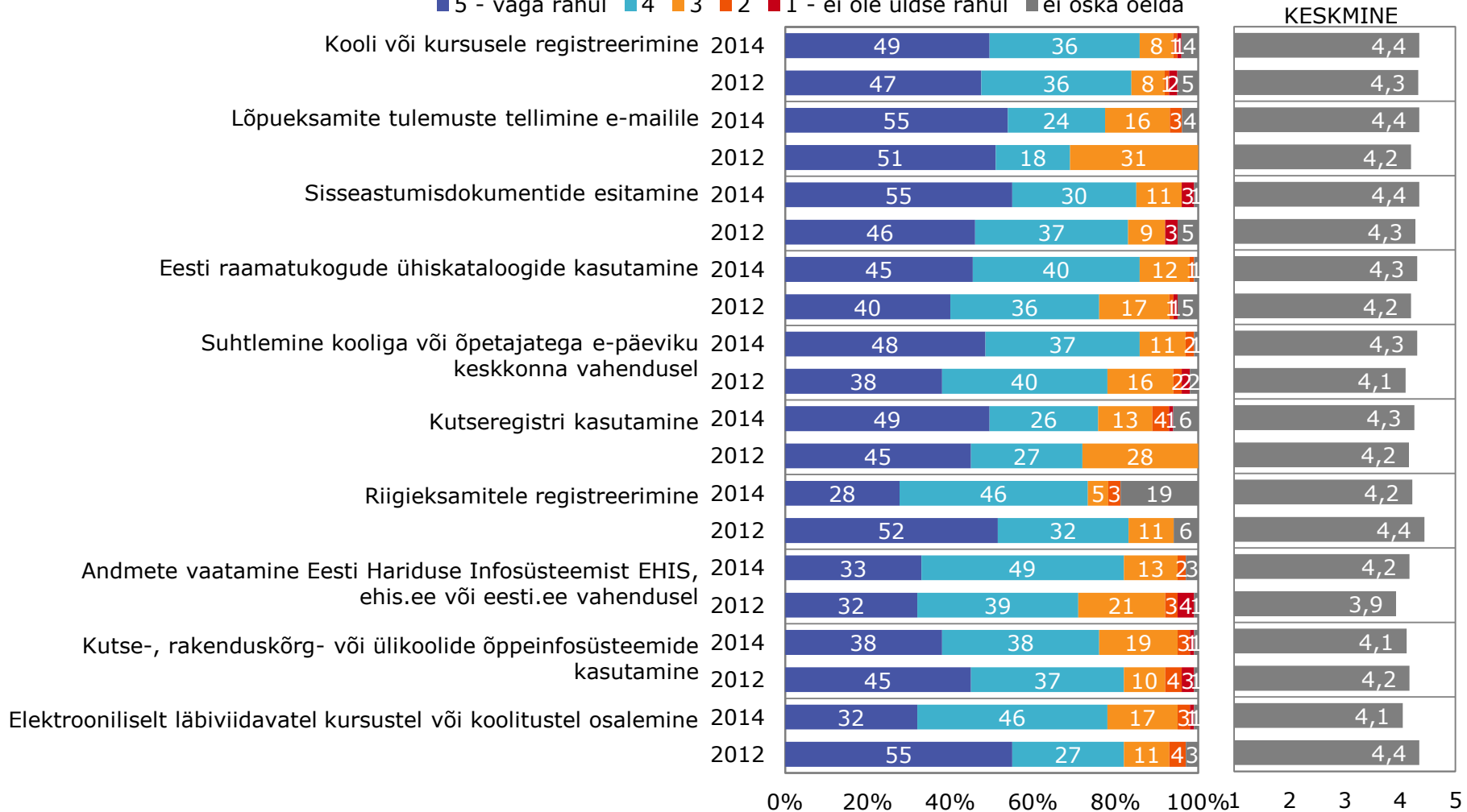
KESKMINE



Rahulolu haridusvaldkonna e-teenustega 2012–2014

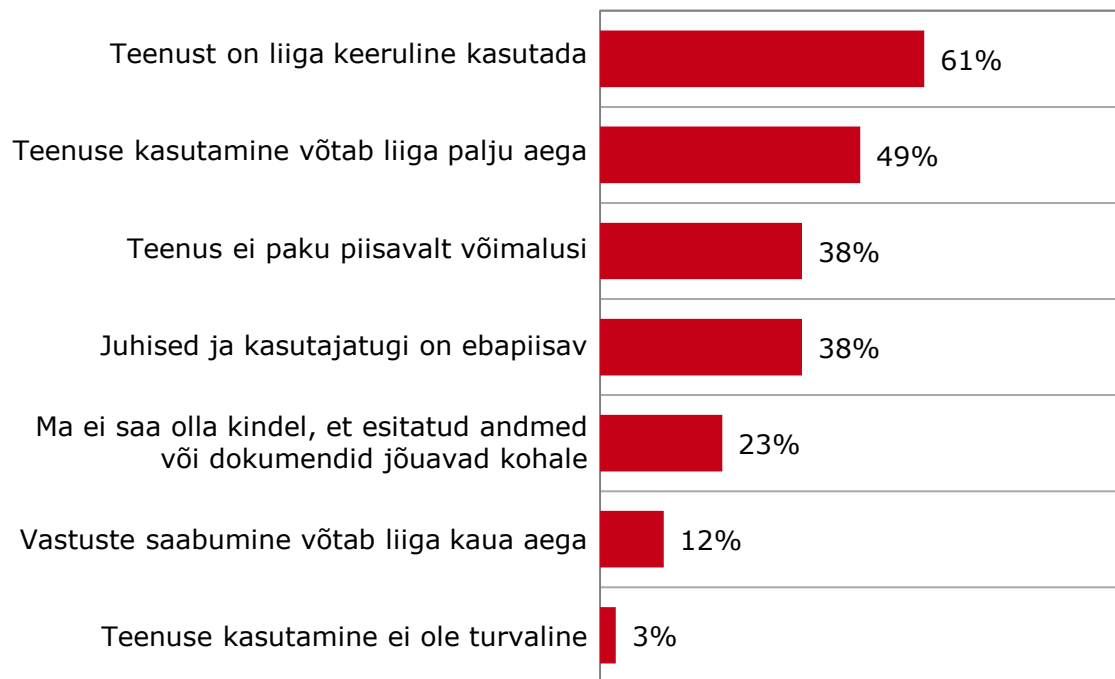
Vastajatest, kes on 2013-2014 ja 2011-2012 antud teenust kasutanud

■ 5 - väga rahul ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - ei ole üldse rahul ■ ei oska öelda



Rahulolematuse põhjused haridusvaldkonna e-teenustega kokku

% neist, kes mõne haridusvaldkonna teenusega olid rahulolematud, n=22



5

Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine

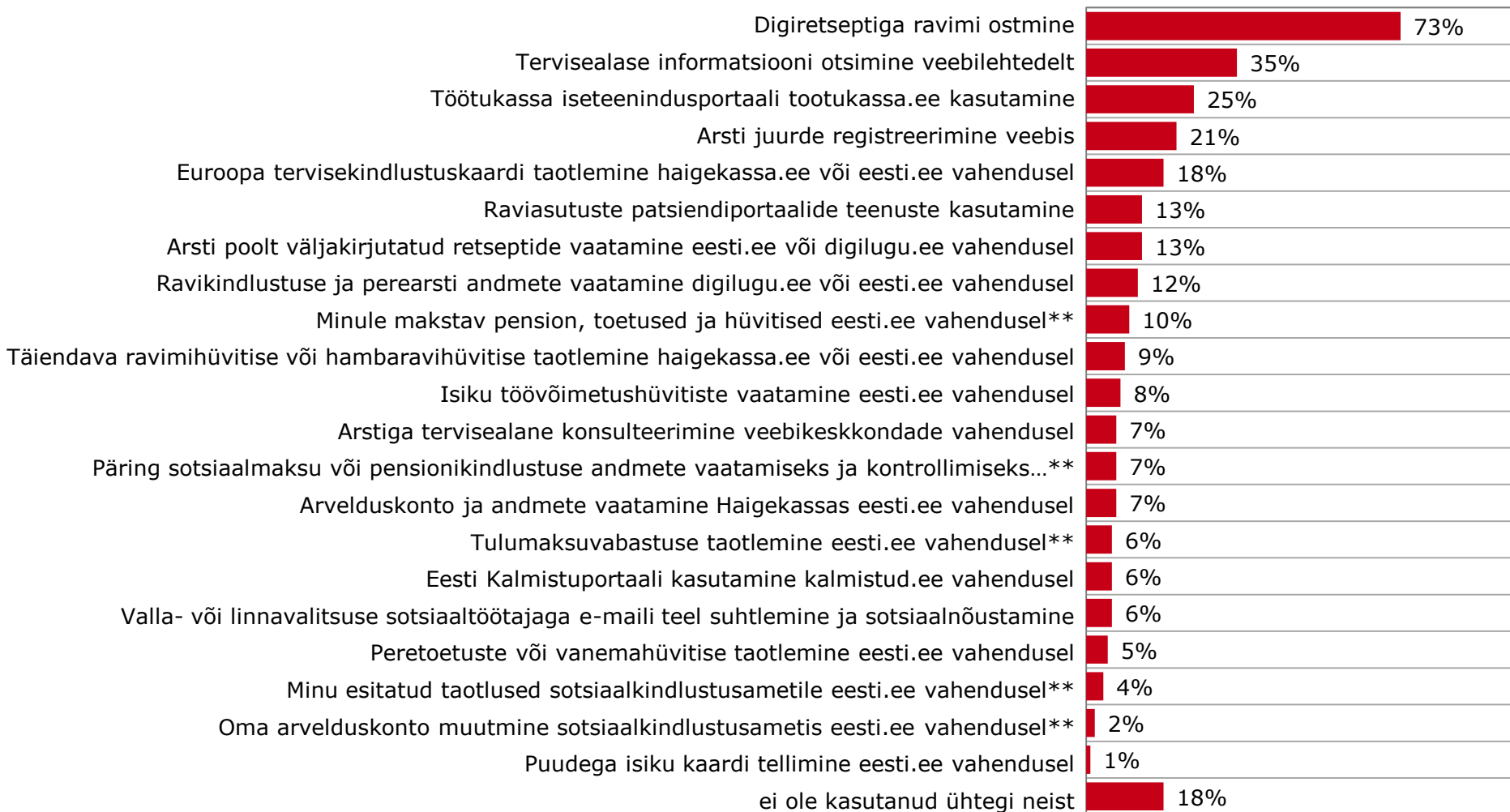


Kokkuvõte

- Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenustest on internetikasutajad 2013.–2014. aastal ülekaalukalt kõige enam kasutanud võimalust osta ravimeid digiretseptiga (73% viimase kahe aasta jooksul internetti kasutanutest). Veidi üle kolmandiku on otsinud tervisealast infot veebilehtedelt, veerand on kasutanud töötukassa iseteenindusportaali ja viiendik registreerinud veebis arsti juurde. Kõige vähem on kasutatud võimalust muuta oma arvelduskontot sotsiaalkindlustusametis ning tellitud puudega isiku kaarti.
- Võrreldes 2012. aastaga on kasvanud mitmete e-teenuste kasutamine, ennekõike just digiretseptiga ravimite ostmine, terviseinfo otsimine veebist, Euroopa tervisekindlustuskaardi tellimine ning ka raviastutuste patsiendiportaalide teenuste kasutamine. 2012. aastal oli digiretseptiga ravimeid ostnud 53% internetikasutajatest.
- Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutajate hulgas on keskmisest enam naisi, eestlasi ja kõrgharidusega inimesi.
- Valdkonna e-teenuste mittekasutajate hulk on langenud 28%-lt 2012. aastal 18%-le 2014. aastal ning see on oluline langus. Mittekasutajaid on enam meeste, muust rahvusest inimeste, põhi- ja keskharidusega inimeste ning Virumaa elanike seas.
- Valdkonna e-teenustest ollakse kõige enam rahul digiretseptiga ravimite ostmisega (4,8 palli), samuti ka Euroopa tervisekindlustuskaardi taotlemisega (4,7). Kõige madalam on rahulolu raviastutuste patsiendiportaalidega (3,9).
- Antud valdkonnas on rahulolematuse peapõhjusteks ebapiisavad juhised ja kasutajatugi, teenuse kasutamise keerukus ja see, et teenus ei paku piisavalt võimalusi. Spontaanselt mainiti palju ka seda, et teenus ei tööta üldse või et päringule ei saadudki vastust.

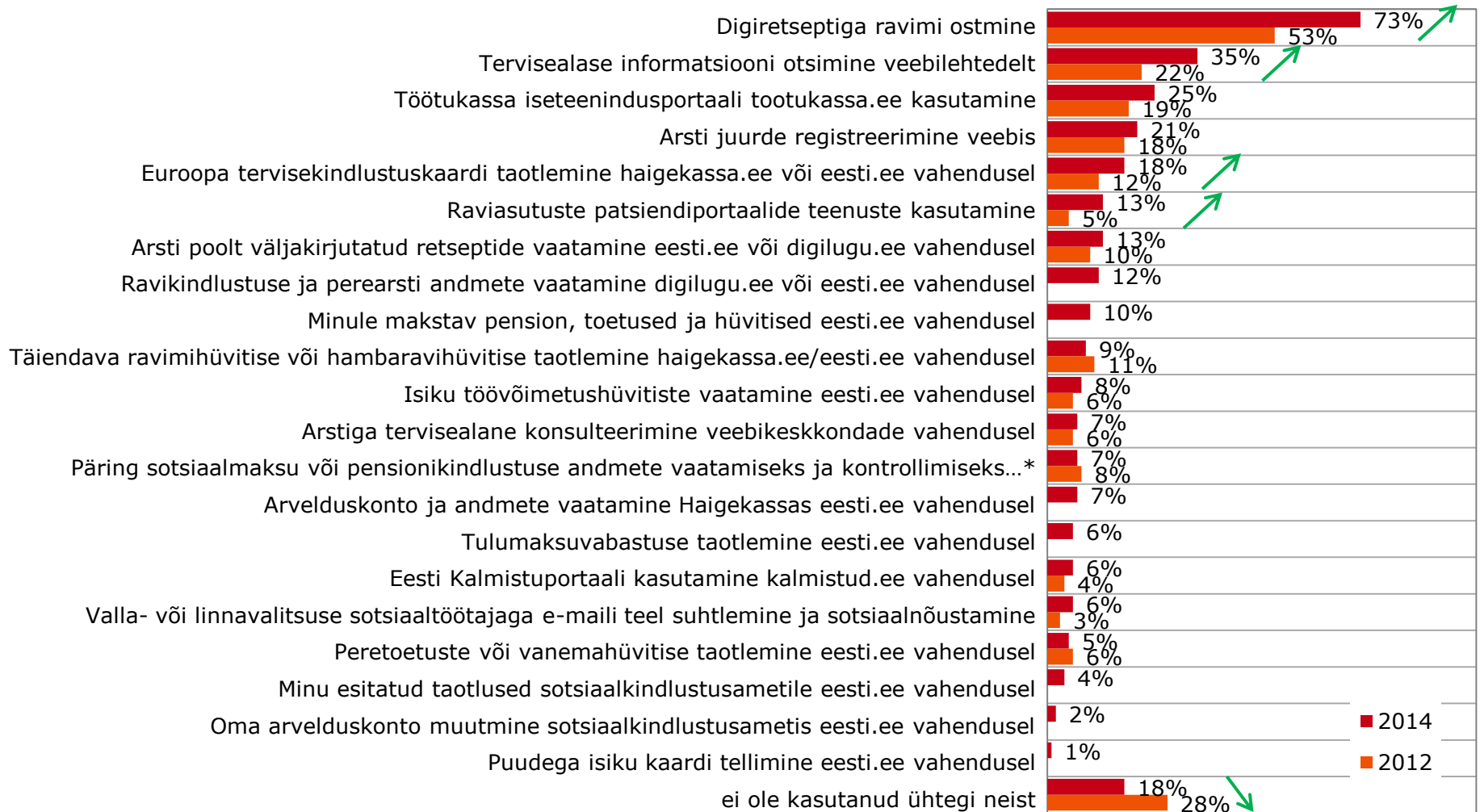
Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine 2012–2014

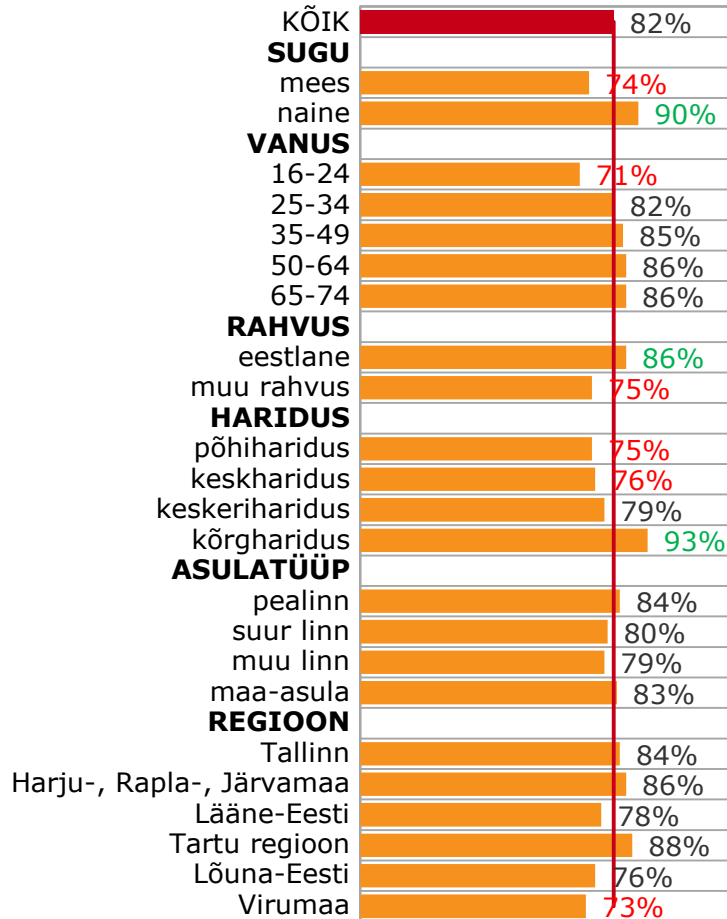
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Vähemalt ühte sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud

2014



Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- naised
- eestlased
- kõrgharidusega inimesed

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- mehed
- 16-24 a
- põhi- ja keskharidusega inimesed
- Virumaa elanikud

Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

Euroopa
tervisekindlustus-
kaardi taotlemine
haigekassa.ee või
eesti.ee
vahendusel

Raviasutuste
patsiendiportaali
e-teenuste
kasutamine

	Digireseptiga ravimi ostmine	Tervisealase informatsiooni otsimine veebilehtedelt	Töötukassa iseteenindusportaali tootukassa.ee kasutamine	Arsti juurde registreerimine veebis	Euroopa tervisekindlustuskaardi taotlemine haigekassa.ee või eesti.ee vahendusel	Raviasutuste patsiendiportaali e-teenuste kasutamine
KÕIK	73%	35%	25%	21%	18%	13%
SUGU						
mees	62%	24%	21%	16%	14%	9%
naine	83%	45%	28%	26%	21%	17%
VANUS						
16-24	52%	22%	38%	9%	17%	7%
25-34	73%	38%	31%	25%	22%	18%
35-49	78%	37%	21%	25%	19%	13%
50-64	80%	36%	18%	21%	15%	12%
65-74	84%	42%	4%	24%	8%	16%
RAHVUS						
eestlane	77%	41%	26%	23%	22%	15%
muu rahvus	64%	22%	22%	17%	9%	8%
HARIDUS						
põhiharidus	62%	24%	31%	9%	6%	9%
keskharidus	68%	30%	23%	11%	13%	5%
keskeriharidus	71%	29%	24%	17%	15%	11%
kõrgharidus	84%	48%	24%	39%	28%	23%
ASULATÜÜP						
pealinn	75%	40%	23%	32%	19%	18%
suur linn	71%	31%	34%	16%	15%	12%
muu linn	70%	32%	28%	13%	16%	11%
maa-asula	75%	33%	19%	16%	19%	8%
REGIOON						
Tallinn	75%	40%	23%	32%	19%	18%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	73%	36%	22%	23%	18%	15%
Lääne-Eesti	75%	32%	25%	6%	15%	6%
Tartu regioon	81%	37%	38%	31%	16%	15%
Lõuna-Eesti	68%	38%	24%	3%	22%	9%
Virumaa	65%	65%	65%	65%	65%	65%

Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

Arsti poolt väljakirjutatud retseptide vaatamine eesti.ee või digilugu.ee vahendusel

Ravikindlustuse ja perearsti andmete vaatamine digilugu.ee või eesti.ee vahendusel

Minule makstav pension, toetused ja hüvitised eesti.ee vahendusel

Täiendava ravimihüvitise või hambaravimihüvitise taotlemine haigekassa.ee või eesti.ee vahendusel

Isiku töövoimetushüvitiste vaatamine eesti.ee vahendusel

Arstiga tervisealane konsulteerimine veebikeskkondade vahendusel

	Arsti poolt väljakirjutatud retseptide vaatamine eesti.ee või digilugu.ee vahendusel	Ravikindlustuse ja perearsti andmete vaatamine digilugu.ee või eesti.ee vahendusel	Minule makstav pension, toetused ja hüvitised eesti.ee vahendusel	Täiendava ravimihüvitise või hambaravimihüvitise taotlemine haigekassa.ee või eesti.ee vahendusel	Isiku töövoimetushüvitiste vaatamine eesti.ee vahendusel	Arstiga tervisealane konsulteerimine veebikeskkondade vahendusel
KÕIK	13%	12%	10%	9%	8%	7%
SUGU						
mees						
naine	11%	10%	6%	6%	4%	2%
VANUS	15%	14%	13%	12%	12%	11%
16-24						
25-34	9%	10%	8%	8%	5%	7%
35-49	15%	14%	14%	10%	12%	8%
50-64	15%	13%	7%	9%	8%	5%
65-74	11%	12%	8%	10%	9%	9%
RAHVUS	12%	8%	14%	12%	1%	4%
eestlane						
muu rahvus	17%	15%	11%	10%	10%	8%
HARIDUS	4%	6%	6%	8%	3%	5%
põhiharidus						
keskharidus	7%	10%	9%	9%	6%	6%
keskeriharidus	11%	8%	10%	6%	9%	3%
kõrgharidus	9%	10%	4%	8%	6%	6%
ASULATÜÜP	21%	18%	15%	13%	10%	11%
pealinn						
suur linn	15%	14%	11%	10%	7%	8%
muu linn	21%	19%	9%	10%	6%	7%
maa-asula	6%	10%	11%	9%	10%	7%
REGIOON	11%	7%	7%	7%	9%	6%
Tallinn						
Harju-, Rapla-, Järvamaa	15%	14%	11%	10%	7%	8%
Lääne-Eesti	14%	9%	10%	9%	12%	8%
Tartu regioon	14%	14%	7%	6%	5%	3%
Lõuna-Eesti	22%	17%	6%	17%	11%	15%
Virumaa	1%	4%	11%	8%	8%	2%
	65%	65%	65%	65%	65%	65%

Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (3)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

	Sotsiaalmaksu või pensionikindlustu se andmete vaatamine ja kontrollimine se registris eesti.ee kaudu	Arvelduskonto ja andmete vaatamine Haigekassas eesti.ee vahendusel	Tulumaksu-vabastuse taotlemine eesti.ee vahendusel	Eesti Kalmistuportaali kasutamine kalmistud.ee vahendusel	Valla- või linnavalitsuse sotsiaaltöötajaga e-maili teel suhtlemine ja sotsiaal-nõustamine	Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine eesti.ee vahendusel
KÕIK	7%	7%	6%	6%	6%	5%
SUGU						
mees	5%	4%	4%	4%	3%	3%
naine	9%	10%	7%	8%	9%	8%
VANUS						
16-24	2%	4%	5%	2%	6%	4%
25-34	9%	11%	6%	4%	6%	12%
35-49	6%	7%	7%	7%	9%	6%
50-64	9%	9%	5%	9%	4%	
65-74	6%	4%	1%	13%	1%	
RAHVUS						
eestlane	9%	8%	6%	7%	8%	7%
muu rahvus	3%	7%	6%	6%	3%	3%
HARIDUS						
põhiharidus	6%	8%	1%	1%	5%	9%
keskharidus	5%	8%	5%	5%	5%	2%
keskeriharidus	4%	5%	4%	4%	5%	2%
kõrgharidus	11%	9%	9%	12%	8%	9%
ASULATÜÜP						
pealinn	6%	9%	6%	9%	5%	5%
suur linn	10%	7%	5%	5%	6%	3%
muu linn	5%	7%	3%	5%	9%	7%
maa-asula	8%	6%	6%	5%	6%	6%
REGIOON						
Tallinn	6%	9%	6%	9%	5%	5%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	9%	7%	6%	9%	6%	10%
Lääne-Eesti	10%	4%	6%	4%	10%	2%
Tartu regioon	9%	6%	4%	5%	9%	6%
Lõuna-Eesti	1%	6%	2%	3%	9%	5%
Virumaa	65%	65%	65%	65%	65%	65%

Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (4) % neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

	Minu esitatud taotlused sotsiaalkindlustus ametile eesti.ee vahendusel	Oma arvelduskonto muutmine sotsiaalkindlustus ametis eesti.ee vahendusel	Puudega isiku kaardi tellimine eesti.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
KÕIK	4%	2%	1%	18%
SUGU				
mees	2%	1%	1%	26%
naine	6%	3%	1%	10%
VANUS				
16-24	2%	2%	1%	29%
25-34	8%	5%	1%	18%
35-49	4%	2%		15%
50-64	2%	1%	1%	14%
65-74	2%		1%	14%
RAHVUS				
eestlane	5%	3%		14%
muu rahvus	1%	1%	1%	25%
HARIDUS				
põhiharidus	3%	2%	1%	25%
keskharidus	4%	5%	1%	24%
keskeriharidus	2%	2%	1%	21%
kõrgharidus	7%	1%		7%
ASULATÜÜP				
pealinn	6%	3%	1%	16%
suur linn	2%	1%	1%	20%
muu linn	2%	3%		21%
maa-asula	4%	2%		17%
REGIOON				
Tallinn	6%	3%	1%	16%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	5%	4%		14%
Lääne-Eesti	2%			22%
Tartu regioon	6%			12%
Lõuna-Eesti	1%	6%		24%
Virumaa	65%	65%	65%	65%

Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkond: statistilised erinevused

	Digireseptiga ravimi ostmine	Tervisealase informatsiooni otsimine veebilehthedelt	Töötukassa iseteenindusportaali tootukassa.ee kasutamine	Arsti juurde registreerimine veebis	Euroopa tervisekindlustuskaardi taotlemine haigekassa.ee või eesti.ee vahendusel	Arsti poolt väljakirjutatud retseptide vaatamine eesti.ee või digilugu.ee vahendusel	Raviasutuste patsiendiportaali teenuste kasutamine	Ravikindlustuse ja perearsti andmete vaatamine digilugu.ee või eesti.ee vahendusel	Minule makstav pension, toetus ja hüvitised eesti.ee vahendusel	Täiendava ravimihüvitise või hambaravimihüvitise taotlemine haigekassa.ee või eesti.ee vahendusel	Isiku töövoimetushüvitiste vaatamine eesti.ee vahendusel	Arvelduskonto ja andmete vaatamine Haigekassas eesti.ee vahendusel	Arstiga tervisealane konsulteerimine veebikeskkondade vahendusel	Päring sotsiaalmaksu või pensionikindlustuse andmete vaatamiseks ja kontrollimiseks riiklikus pensionikindlustuse	Eesti Kalmistuportaalil kasutamine kalmistud.ee vahendusel	Valla- või linnavalitsuse sotsiaalköötajaga e-maili teel suhtlemine ja sotsiaalinõustamine	Tulumaksuvabastuse taotlemine eesti.ee vahendusel	Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine eesti.ee vahendusel	Minu esitatud taotlused sotsiaalkindlustusametile eesti.ee vahendusel	Oma arvelduskonto muutmise sotsiaalkindlustusametis eesti.ee vahendusel	Puudega isiku kaardi tellimine eesti.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU																						
	mees	----	----	-	----	----		----		----	----	----	----	-	----			----	----	----	----	++++
	naine	++++	++++	+	++++	++		++++	+++	++	++++	++++	++++	+	+	++++		+++	+++	+		----
VANUS																						
	16-24	----	----	++++	----			----														++++
	25-34			+				+			+							++++	++++	+		
	35-49	+																				
	50-64	+														+						
	65-74			----																		
RAHVUS																						
	eestlane	++++	++++	+	++++	++++	+++	++++	+		++++			+++		+		+	+			----
	muu rahvus	----	----		----	----	----	----	----	----	----			----		----		----	----			++++
HARIDUS																						
	põhiharidus	--	--		----	----													+			+
	keskeriharidus				----	----														+		++
	keskeriharidus																					
	kõrgharidus	++++	++++	++++	++++	++++	++++	++++	+++	++			++++	++++	++++		+++	+++	+++			----
ASULATÜÜP																						
	pealinn		+		++++		+++								+							
	suur linn			++			+++	+++														
	muu linn				----	----	----	----														
	maa-asula				----	----	----	----														
REGION																						
	Tallinn		+		++++		+++								+							
	Harju-, Rapla-, Järvamaa																	+				
	Lääne-Eesti				----		----															
	Tartu region			++++	++		+++			++		++++										
	Lõuna-Eesti				----	----	----	----				----	----	----								
	Virumaa	----	----		----	----	----	----														++



TNS Emor
 Riigi poolt pakutavad e-teenused

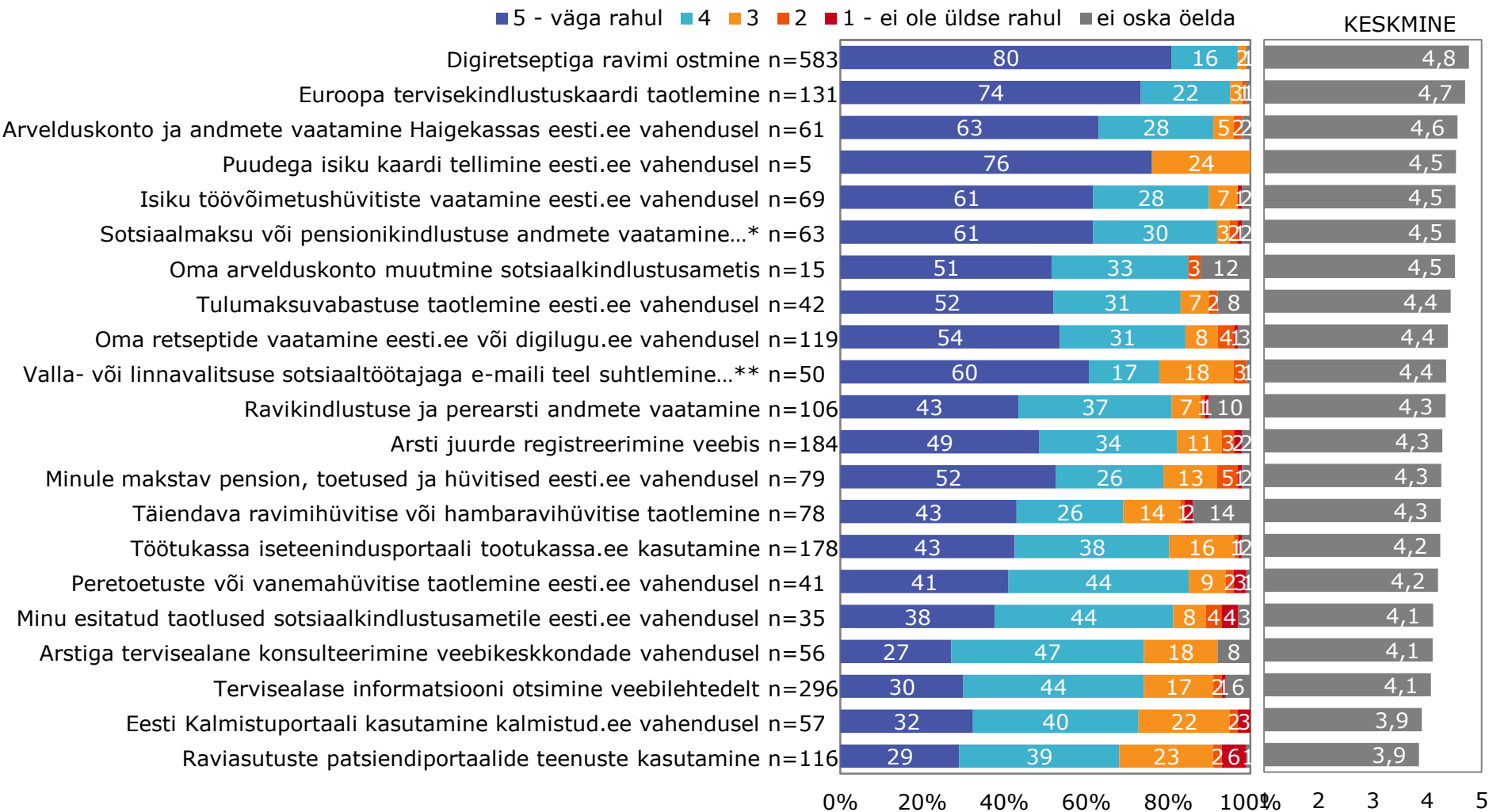
© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.
 +/- 95% tõenäosusega
 ++/-- 99% tõenäosusega
 +++/--- 99,5% tõenäosusega
 ++++/---- 99,9% tõenäosusega



Rahulolu sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenustega

Vastajatest, kes on 2013.-2014. a teenust kasutanud



TNS Emor

Riigi poolt pakutavad e-teenused

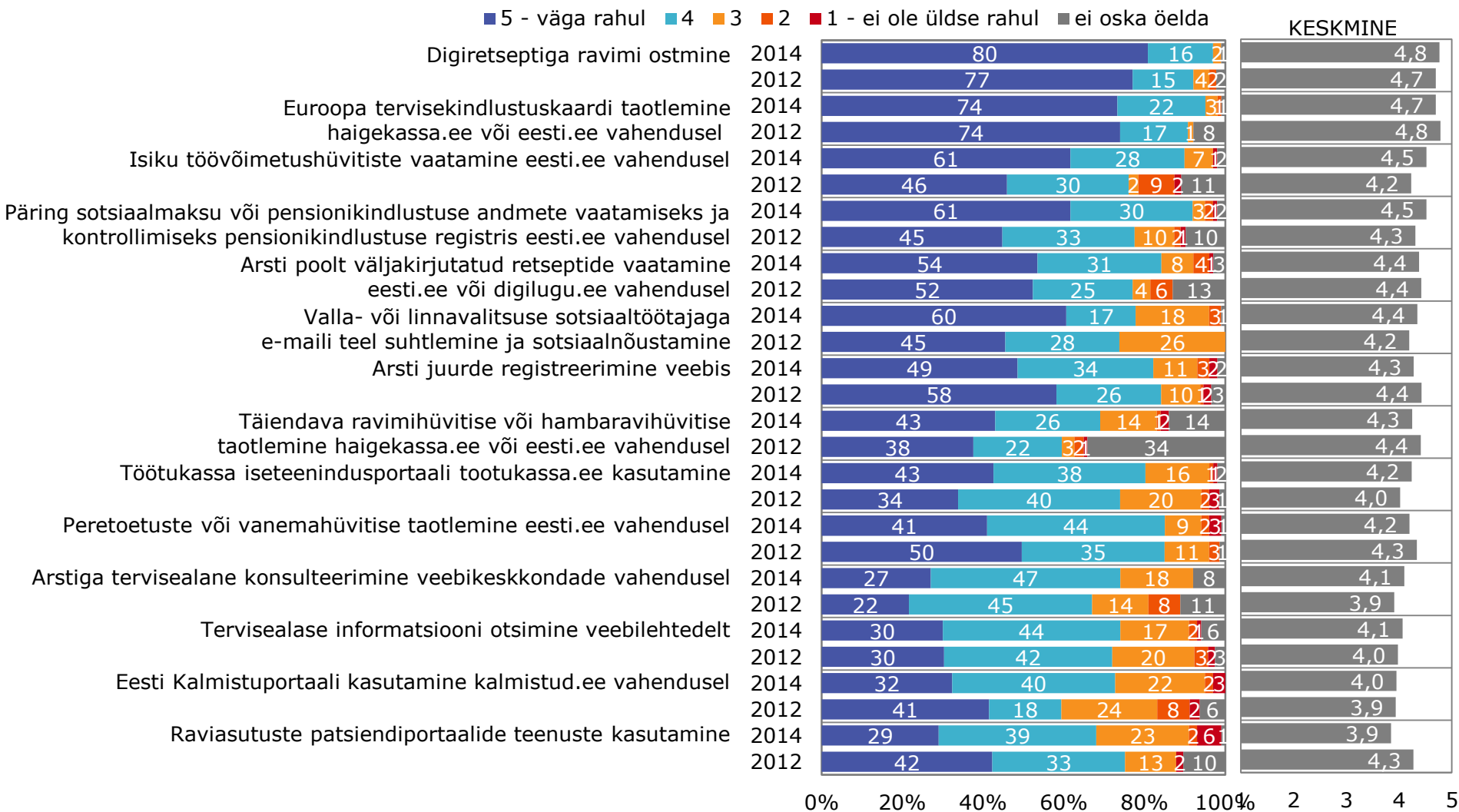
© TNS

*...ja kontrollimine riiklikus pensionikindlustuse registris eesti.ee vahendusel
**... ja sotsiaalnõustamine



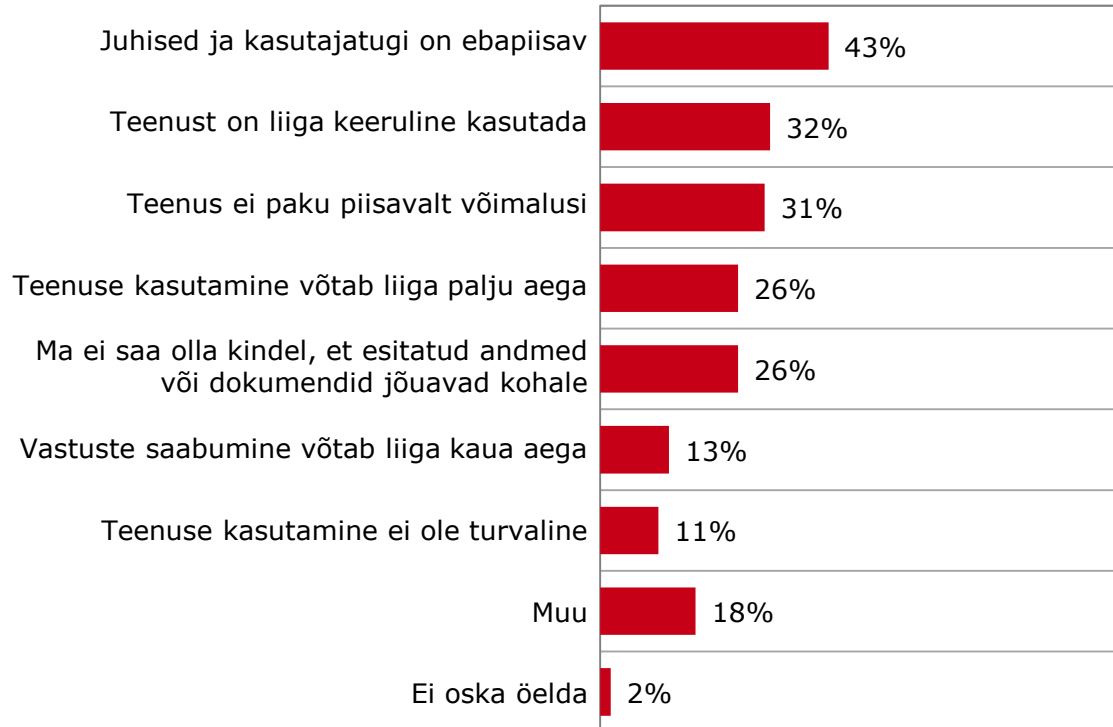
Rahulolu sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenustega 2012–2014

Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud



Rahulolematuse põhjused sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenustega kokku

% neist, kes olid mõne sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna teenusega rahulolematud, n=46



Muude põhjustena mainiti ennekõike seda, et süsteem/teenus ei tööta üldse, samuti ka seda, et päringule ei tulnudki vastust.

6

Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutamine

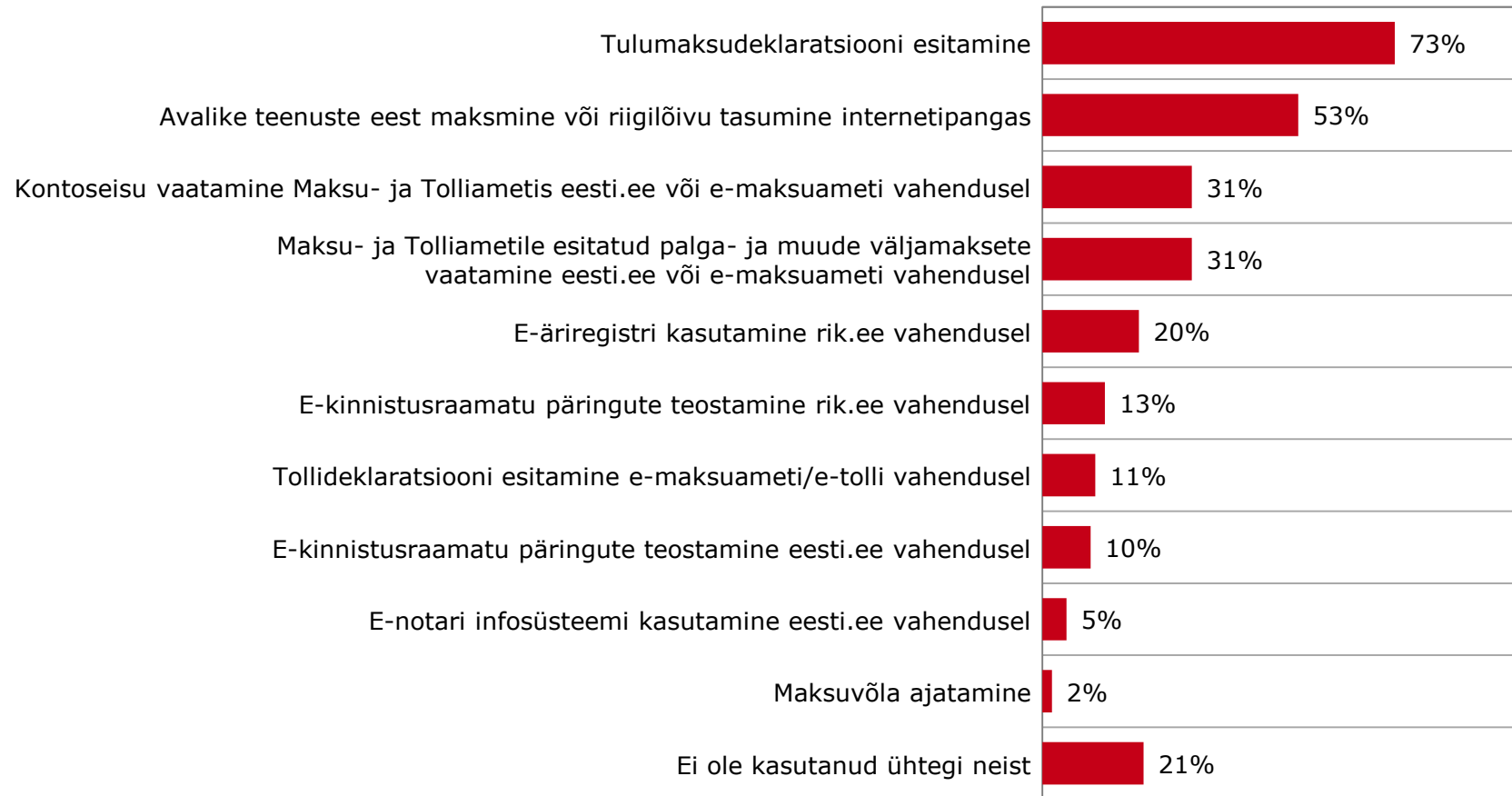


Kokkuvõte

- Finants- ja maksundusvaldkonna populaarseim e-teenus 2013. ja 2014. aastal oli tulumaksudeklaratsiooni esitamine, mida kasutas 73% internetikasutajatest. 53% tasus internetipanka riigilõivu või maksis avaliku teenuse eest, kolmandik vaatas oma kontoseisu Maksu- ja Tolliametis või MTA-le esitatud palka või muid väljamakseid.
- Kui tulumaksudeklaratsiooni esitamine elektroonselt on jäänud 2012. aastaga samale tasemele, siis oluliselt on kasvanud avalike teenuste eest maksmine või riigilõivu tasumine internetipangas (36%-lt 53%-le).
- Vähemalt ühte finants- ja maksundusvaldkonna e-teenust kasutanute seas on enam 25–49-aastasi, eestlasi ning kõrgharidusega inimesi.
- Ühtegi antud valdkonna e-teenust ei ole kasutanud 21% internetikasutajatest ning nende osakaal ei ole võrreldes 2012. aastaga muutunud. Mittekasutajate seas on enam 16–24-aastasi, aga ka 65–74-aastasi, muust rahvusest põhi- ja keskeriharidusega inimesi.
- Rahulolu selle valdkonna teenustega on üsna ühtlaselt kõrge: veidi enam on hinnatud avalike teenuste eest maksmist ja riigilõivu tasumist internetipangas, MTA-le esitatud palga- ja muude väljamaksete või kontoseisu vaatamist ning tuludeklaratsiooni esitamist. Veidi vähem aga maksuvõla ajatamist ja tollideklaratsiooni esitamist. Rahulolu on võrreldavate teenuste lõikes jäänud samale tasemele, nagu see oli 2012. aastal. Rahulolematust põhjustavad teenuse kasutamise keerulisus, aga ka juhiste ja kasutajatoe ebapiisavus.

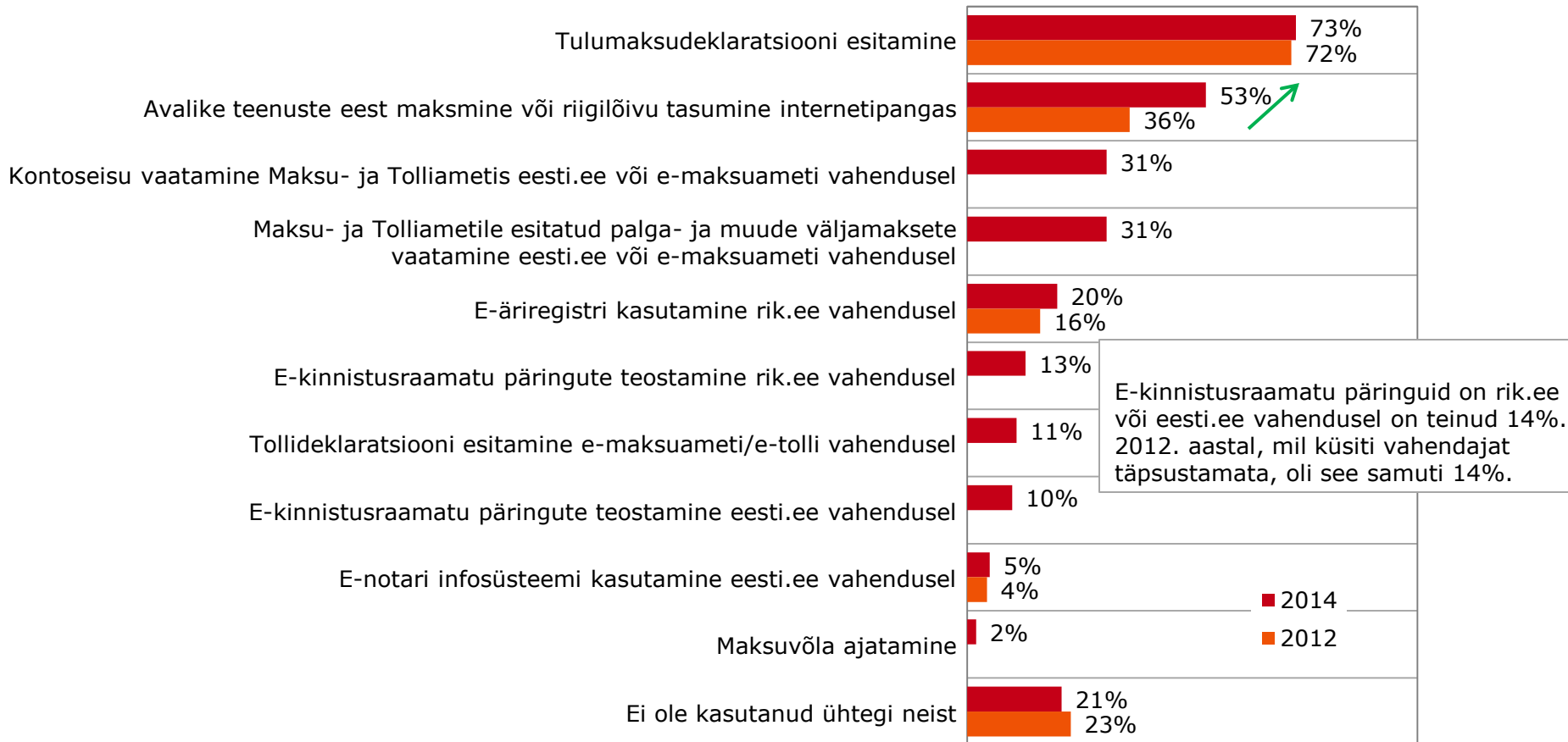
Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutamine 2012–2014

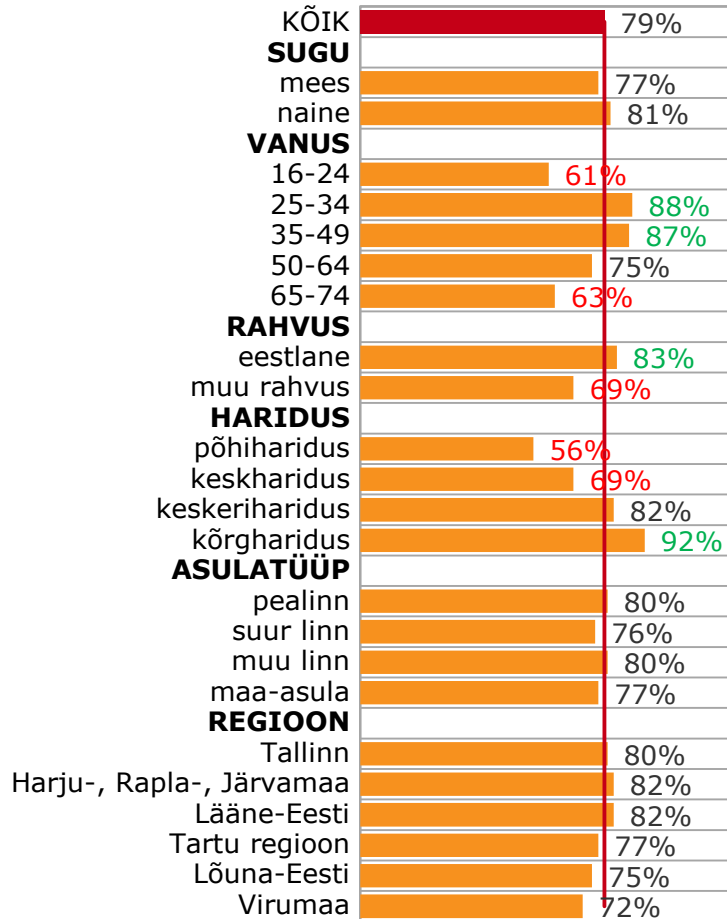
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Vähemalt ühte finants- ja maksundusvaldkonna e-teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud

2014



Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

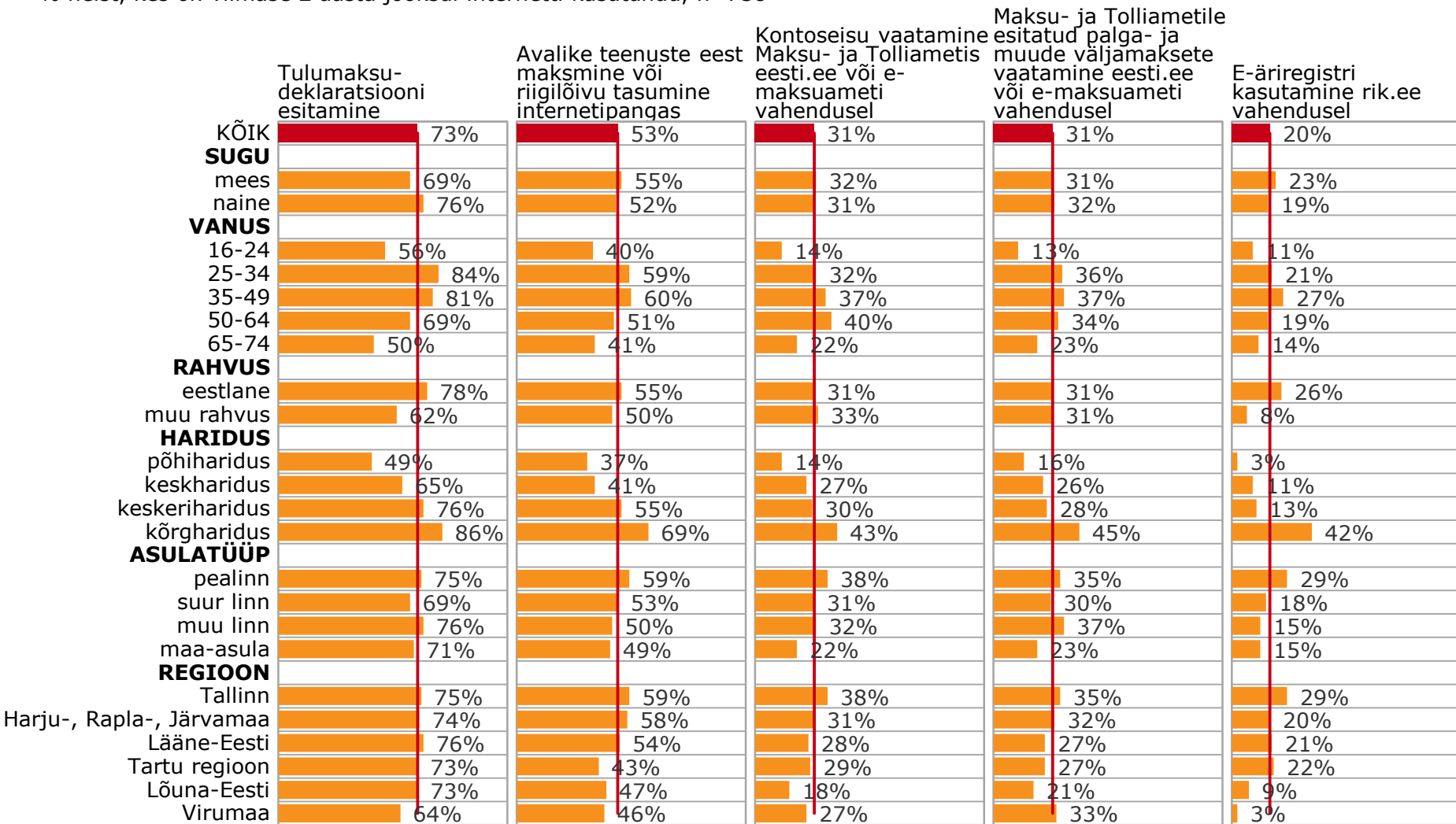
- 25–34- ja 35–49-aastased
- eestlased
- kõrgharidusega inimesed

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- 16–24 ja 65–74-aastased
- muust rahvusest inimesed
- põhi- ja keskharidusega inimesed

Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

	E- kinnistusraamatu päringute teostamine rik.ee vahendusel	Tollideklaratsiooni esitamine e- maksuameti/ e- tolli vahendusel	E- kinnistusraamatu päringute teostamine eesti.ee vahendusel	E-notari infosüsteemi kasutamine eesti.ee vahendusel	Maksuvõla ajatamine	Ei ole kasutanud ühtegi neist
KÕIK	13%	11%	10%	5%	2%	21%
SUGU						
mees	14%	13%	10%	5%	1%	23%
naine	11%	10%	9%	5%	3%	19%
VANUS						
16-24	2%	7%	3%	3%	1%	39%
25-34	18%	16%	11%	6%	2%	12%
35-49	16%	11%	11%	6%	2%	13%
50-64	12%	12%	11%	6%	2%	25%
65-74	7%	5%	6%	3%		37%
RAHVUS						
eestlane	15%	8%	11%	6%	1%	17%
muu rahvus	7%	18%	7%	4%	2%	31%
HARIDUS						
põhiharidus	3%	10%	4%	1%		44%
keskharidus	8%	7%	5%	2%		31%
keskeriharidus	9%	12%	8%	4%	3%	18%
kõrgharidus	24%	14%	17%	10%	2%	8%
ASULATÜÜP						
pealinn	16%	13%	12%	7%	3%	20%
suur linn	12%	13%	8%	4%	1%	24%
muu linn	12%	12%	12%	6%	1%	20%
maa-asula	9%	7%	6%	3%	1%	23%
REGIOON						
Tallinn	16%	13%	12%	7%	3%	20%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	16%	10%	15%	5%		18%
Lääne-Eesti	13%	8%	9%	9%	3%	18%
Tartu regioon	13%	12%	8%	4%	2%	23%
Lõuna-Eesti	6%	4%	1%	1%	1%	25%
Virumaa	4%	13%	4%	2%	1%	28%

Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenused: statistilised erinevused

		Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	Availike teenuste eest maksmine või riigilõivu tasumine interneti-pangas	E-kinnistusraamatu päringute teostamine rik.ee vahendusel	E-kinnistusraamatu päringute teostamine eesti.ee vahendusel	E-äriregistri kasutamine rik.ee vahendusel	E-notari infosüsteemi kasutamine eesti.ee vahendusel	Kontoseisu vaatamine Maksu- ja Tolliametis eesti.ee või e-maksuameti vahendusel	Maksu- ja Tolliametile esitatud palga- ja muude väljamaksete vaatamine eesti.ee või e-maksuameti vahendusel	Tollideklaratsiooni esitamine e-maksuameti/e-tolli vahendusel	Maksuvõla ajatamine	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU	mees	-									-	
	naine	+									+	
VANUS	16-24	----	----	----	---	---		----	----			++++
	25-34	++++		+						+		----
	35-49	++++	++			+++		+	+			---
	50-64							++				
	65-74	----										+++
RAHVUS	eestlane	++++		+++		++++				----		----
	muu rahvus	----		---		----				++++		++++
HARIDUS	põhiharidus	----	----	----	-	----	-	----	----			++++
	keskharidus	---	----	-	-	----	-			-	-	++++
	keskeriharidus			-		----					+	
	kõrgharidus	++++	++++	++++	++++	++++	++++	++++	++++			---
ASULATÜÜP	pealinn		+			++++		+++				
	suur linn											
	muu linn					-						
	maa-asula				-	-		----	---	-		
REGIOON	Tallinn		+			++++		+++				
	Harju-, Rapla-, Järvamaa				+							
	Lääne-Eesti											
	Tartu regioon											
	Lõuna-Eesti				-	-	-	-				
	Virumaa			---	-	----						



TNS Emor
 Riigi poolt pakutavad e-teenused

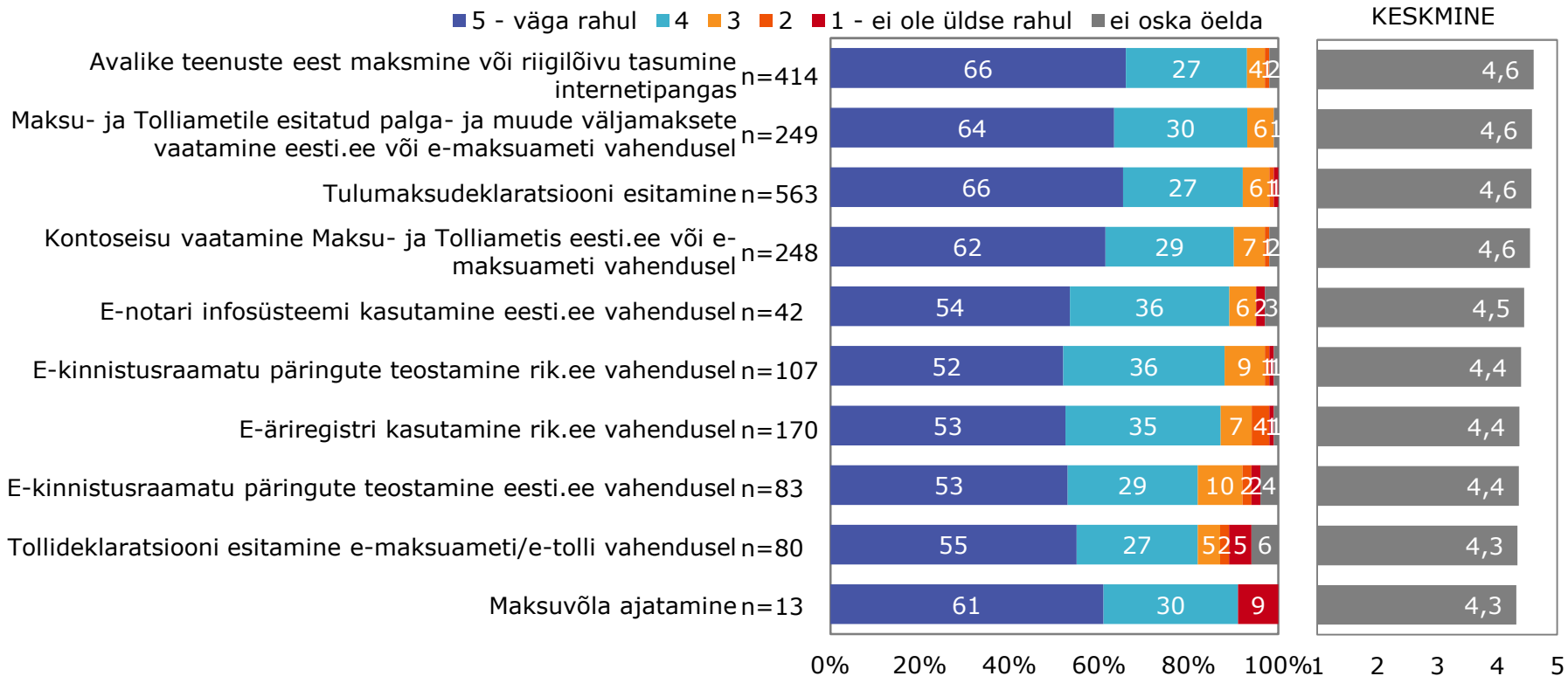
© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.
 +/- 95% tõenäosusega
 ++/-- 99% tõenäosusega
 +++/--- 99,5% tõenäosusega
 ++++/---- 99,9% tõenäosusega



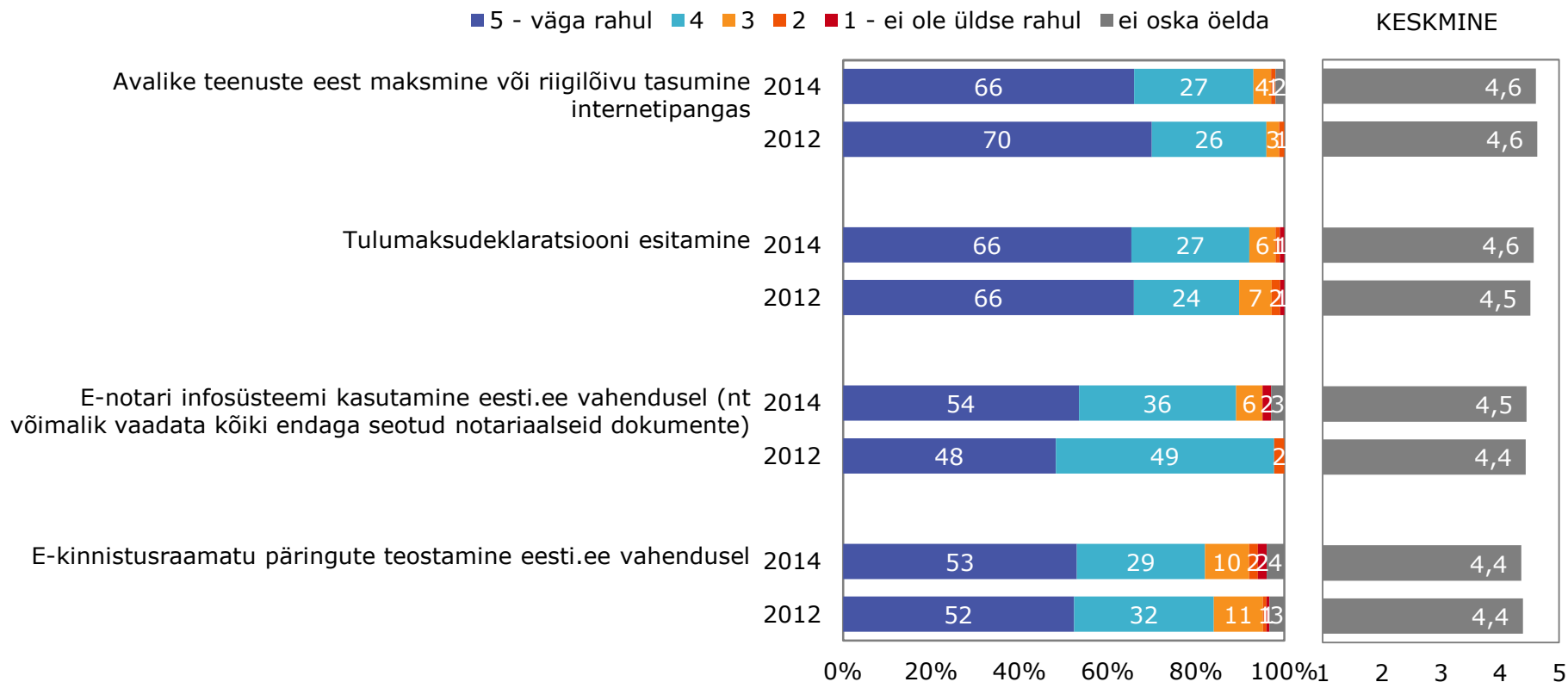
Rahulolu finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustega

Vastajatest, kes on 2013.–2014. a teenust kasutanud



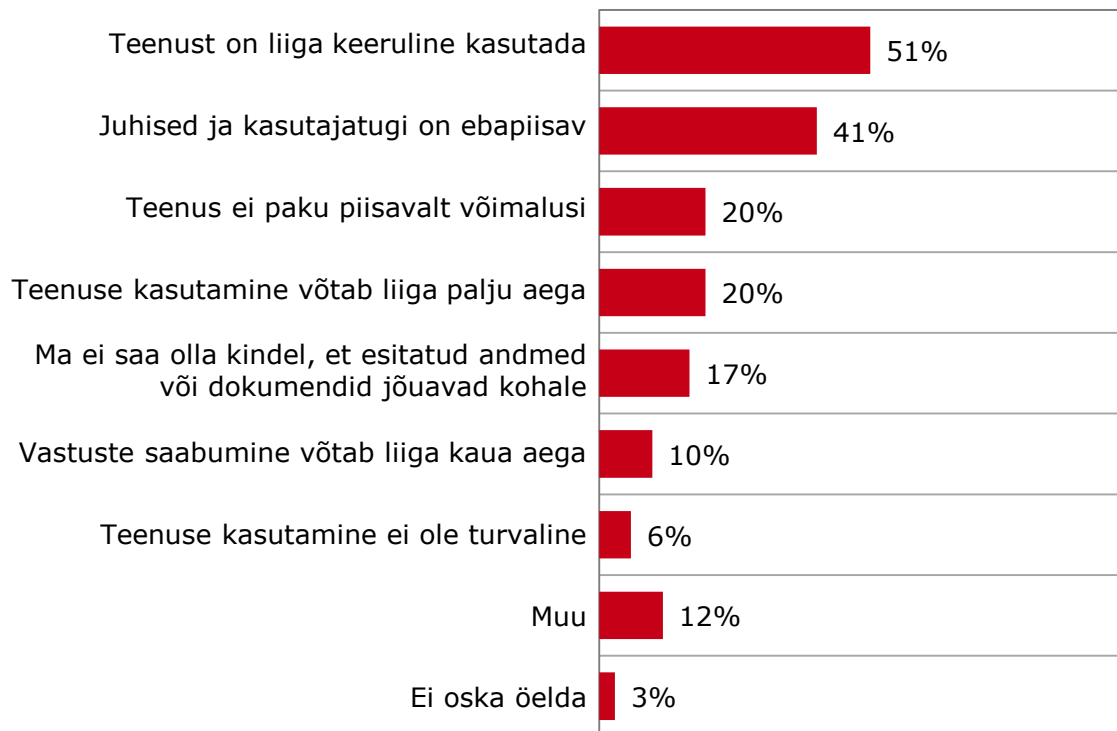
Rahulolu finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustega 2012-2014

Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud



Rahulolematuse põhjused finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustega kokku

% neist, kes olid mõne finants- ja maksundusvaldkonna teenusega rahulolematud, n=25



7

E-demokraatia valdkonna e-teenuste kasutamine

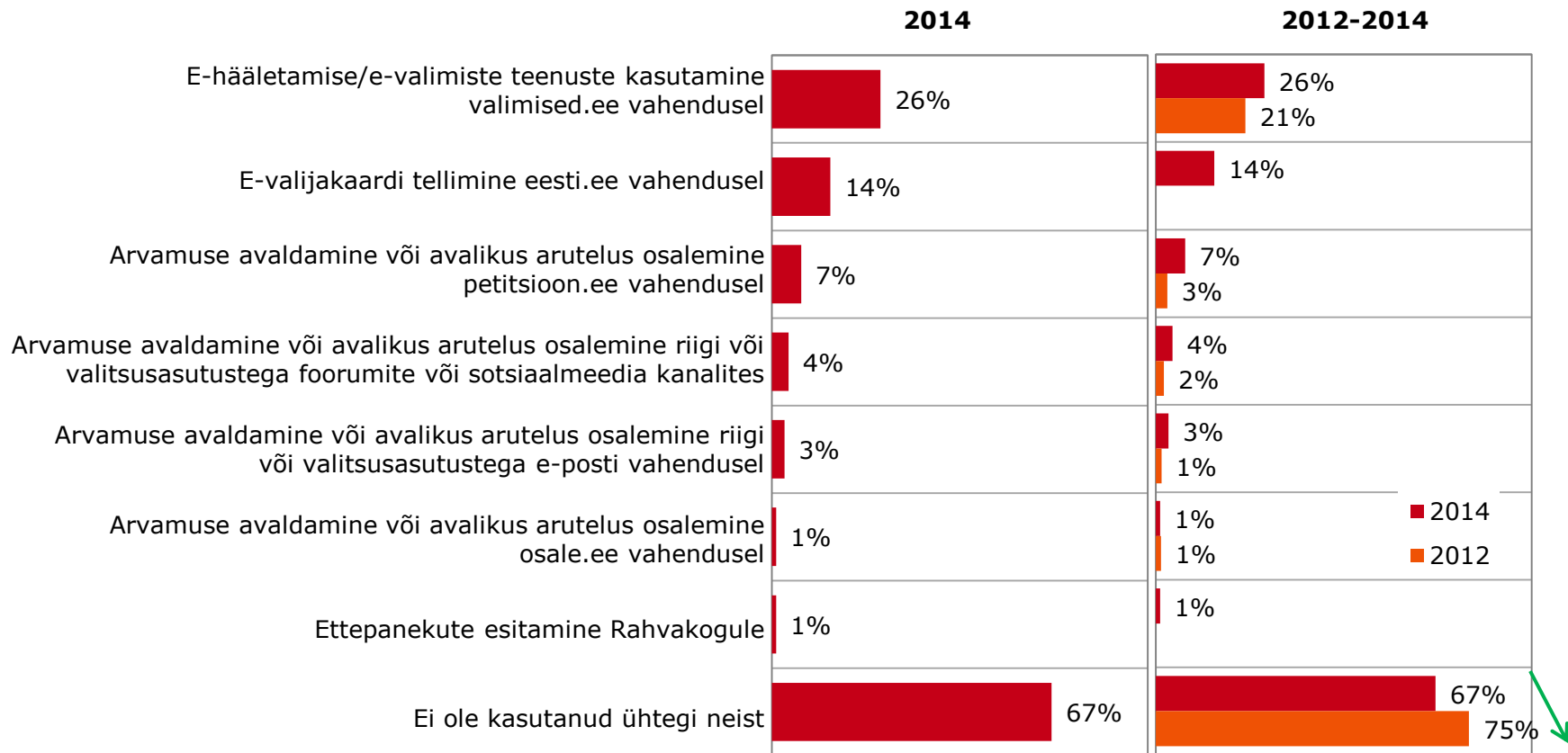


Kokkuvõte

- E-demokraatiat puudutavatest teenustest on 2013. ja 2014. aastal enim osaletud e-hääletamisel (26% viimasel 2 aastal interneti kasutanutest). Seda võimalust sai kasutada kas 2013. aasta kohalike omavalitsuste volikogude valimisel või 2014. aastal Euroopa Parlamendi valimisel. Ligi kaks korda vähem on kasutatud võimalust tellida eesti.ee vahendusel valijakaarti. Oma arvamust on erinevaid e-kanaleid kasutades avaldanud või aruteludes osalenud oluliselt väiksem hulk internetikasutajaid.
- E-hääletamisel on üsna võrdväärselt osalenud erinevas vanuses inimesed. Aktiivsemalt on seda võimalust kasutanud eestlased, kõrgharidusega inimesed ning pealinna elanikud. Mitte-eestlastest on e-hääletanud vaid kümnendik (osaliselt seotud üldiselt valimisõiguse ja -aktiivsusega: nende hulgas olevatel kodakondsuseta inimestel ei olnud õigust hääletada 2014. aasta Euroopa Parlamendi valimistel, kuid oli võimalus hääletada 2013. aasta kohalike omavalitsuste volikogude valimisel).
Kui maaelanike e-hääletamise tase on keskmine, siis keskmisest vähem on e-hääletamist kasutanud Eesti linnaelanikud väljaspool pealinna.
- Võrreldes kahe aasta tagusega ei ole üksikute võrreldavate e-demokraatiaga seotud teenuste kasutamine oluliselt kasvanud, kuid seoses valijakaardi ning Rahvakogu lisandumisega on tervikuna E-demokraatiaga seotud teenuste kasutamine siiski kasvanud.
- Enam on e-demokraatiaga seotud võimaluste kasutajaid eestlaste, kõrgharidusega inimeste ning Tallinna elanike seas.
- Kunagi ei ole e-demokraatia teenuseid kasutanud 67% internetikasutajatest ning nende hulk on võrreldes 2012. aastaga kasvanud 8% võrra. Valdkonna teenuse mittekasutajaid on enam muust rahvusest, põhi- ja keskharidusega inimeste, väike- ja keskmise suurusega linnade ning Virumaa elanike seas.
- Kõige kõrgem on rahulolu e-valijakaardi tellimisega (4,7) ning madalaim Rahvakogule ettepanekute esitamisega (4,0).
- Rahulolematust mõne valdkonna e-teenusega avaldas vaid 7 inimest, kellest pooled tõid välja seda, et nad ei saa olla kindlad, kas esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale (seoses e-hääletamisega). Pooled märkisid, et teenuse kasutamine on liiga keeruline. Kaks vastajat tõid välja, et teenuse kasutamine on liiga keeruline. Ühel korral mainiti seoses e-hääletusega ka teenuse ebaturvalisust.

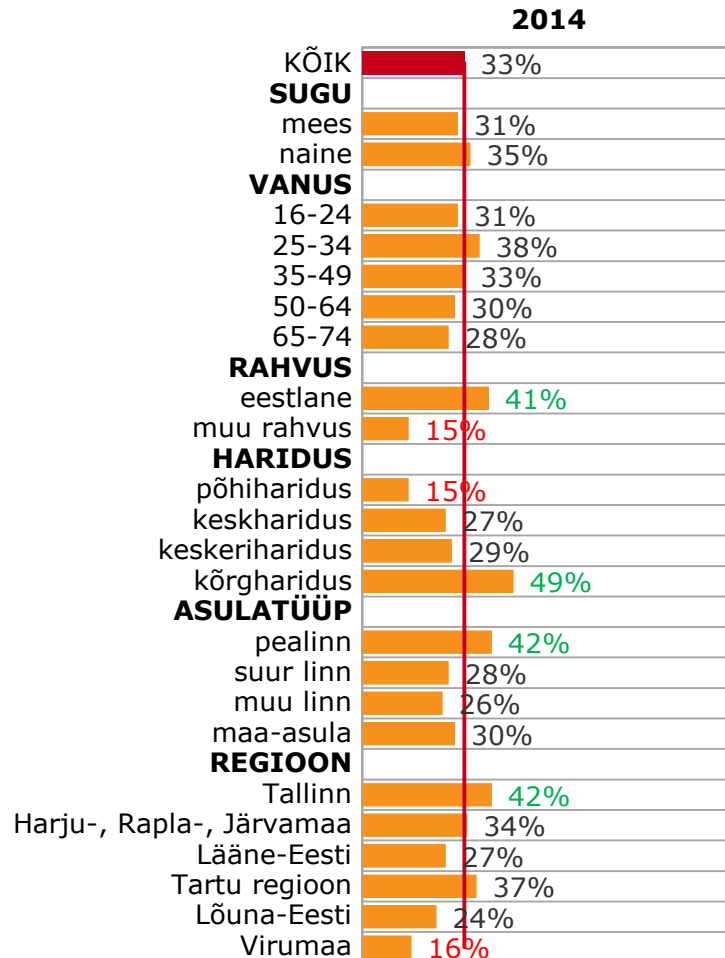
E-demokraatia valdkonna e-teenuste kasutamine

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Vähemalt ühte e-demokraatia valdkonna e-teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud



E-demokraatia valdkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- eestlased
- kõrgharidusega inimesed
- Tallinna elanikud

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- muust rahvusest inimesed
- põhiharidusega inimesed
- Virumaa elanikud

E-demokraatia valdkonna teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine

foorumite või sotsiaalmeedia kanalites

E-hääletamise/e-valimiste teenuste kasutamine valimised.ee vahendusel

E-valijakaardi tellimine eesti.ee vahendusel

Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine petitsioon.ee vahendusel

foorumite või sotsiaalmeedia kanalites

	E-hääletamise/e-valimiste teenuste kasutamine valimised.ee vahendusel	E-valijakaardi tellimine eesti.ee vahendusel	Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine petitsioon.ee vahendusel	Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine foorumite või sotsiaalmeedia kanalites
KÕIK	26%	14%	7%	4%
SUGU				
mees	25%	13%	6%	6%
naine	27%	15%	8%	3%
VANUS				
16-24	13%	8%	13%	7%
25-34	30%	19%	10%	7%
35-49	30%	15%	6%	2%
50-64	27%	12%	2%	3%
65-74	24%	10%	4%	1%
RAHVUS				
eestlane	33%	18%	10%	4%
muu rahvus	10%	4%		4%
HARIDUS				
põhiharidus	10%	8%	3%	4%
keskharidus	19%	5%	8%	3%
keskeriharidus	23%	9%	5%	6%
kõrgharidus	41%	28%	10%	4%
ASULATÜÜP				
pealinn	33%	18%	9%	6%
suur linn	18%	14%	6%	6%
muu linn	19%	6%	6%	5%
maa-asula	28%	14%	6%	0%
REGIOON				
Tallinn	33%	18%	9%	6%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	32%	19%	7%	4%
Lääne-Eesti	23%	13%	7%	5%
Tartu region	26%	16%	7%	3%
Lõuna-Eesti	18%	3%	5%	
Virumaa	9%	3%	3%	3%



TNS Emor

Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti tuleviku heaks

E-demokraatia valdkonna teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega e-posti vahendusel

Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine osale.ee vahendusel

Ettepanekute esitamine Rahvakoogule

Ei ole kasutanud ühtegi neist

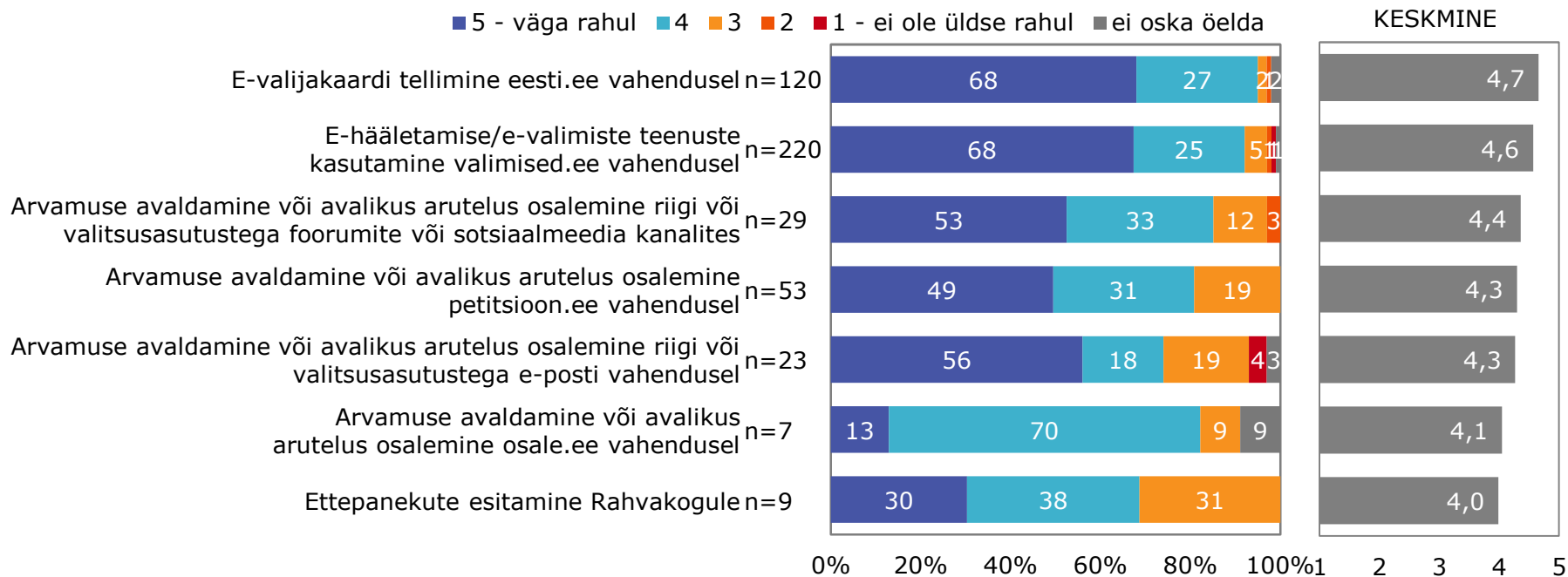
	Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega e-posti vahendusel	Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine osale.ee vahendusel	Ettepanekute esitamine Rahvakoogule	Ei ole kasutanud ühtegi neist
KÕIK	3%	1%	1%	67%
SUGU				
mees	4%	1%	1%	69%
naine	2%	1%	1%	65%
VANUS				
16-24	1%	1%	2%	69%
25-34	5%	3%	2%	62%
35-49	4%	0%	1%	67%
50-64	2%		0%	70%
65-74	1%		1%	72%
RAHVUS				
eestlane	3%	1%	2%	59%
muu rahvus	3%	1%	0%	85%
HARIDUS				
põhiharidus			2%	85%
keskharidus	1%	0%		73%
keskeriharidus	5%	2%	1%	71%
kõrgharidus	4%	1%	2%	51%
ASULATÜÜP				
pealinn	4%	2%	2%	58%
suur linn	3%		1%	72%
muu linn	5%		1%	74%
maa-asula	0%		1%	70%
REGIOON				
Tallinn	4%	2%	2%	58%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	4%		1%	66%
Lääne-Eesti	1%		1%	73%
Tartu regioon	3%		1%	63%
Lõuna-Eesti			1%	76%
Virumaa	3%		1%	84%

E-demokraatia e-teenused: statistilised erinevused

	E-hääletamise/e-valimiste teenuste kasutamine valimised.ee vahendusel	E-valijakaardi tellimine eesti.ee vahendusel	Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine petitsioon.ee vahendusel	Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega foorumite või sotsiaalmeedia kanalites	Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega e-posti vahendusel	Ettepanekute esitamine Rahvakogule	Arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine osale.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU								
mees				+				
naine				-				
VANUS								
16-24	----	-	+++					
25-34		+	+	+				
35-49								
50-64			---					
65-74								
RAHVUS								
eestlane	++++	++++	++++					----
muu rahvus	----	----	----					++++
HARIDUS								
põhiharidus	----	-			-			++++
keskharidus	--	----						+
keskeriharidus		-			+			
kõrgharidus	++++	++++	+					----
ASULATÜÜP								
pealinn	+++	++					++++	----
suur linn	-							
muu linn	-	----						+
maa-asula				----	--			
REGIOON								
Tallinn	+++	++					++++	----
Harju-, Rapla-, Järvamaa								
Lääne-Eesti								
Tartu region								
Lõuna-Eesti		--						
Virumaa	----	----						++++

Rahulolu e-demokraatia valdkonna teenustega

Vastajatest, kes on 2013.–2014. a teenust kasutanud

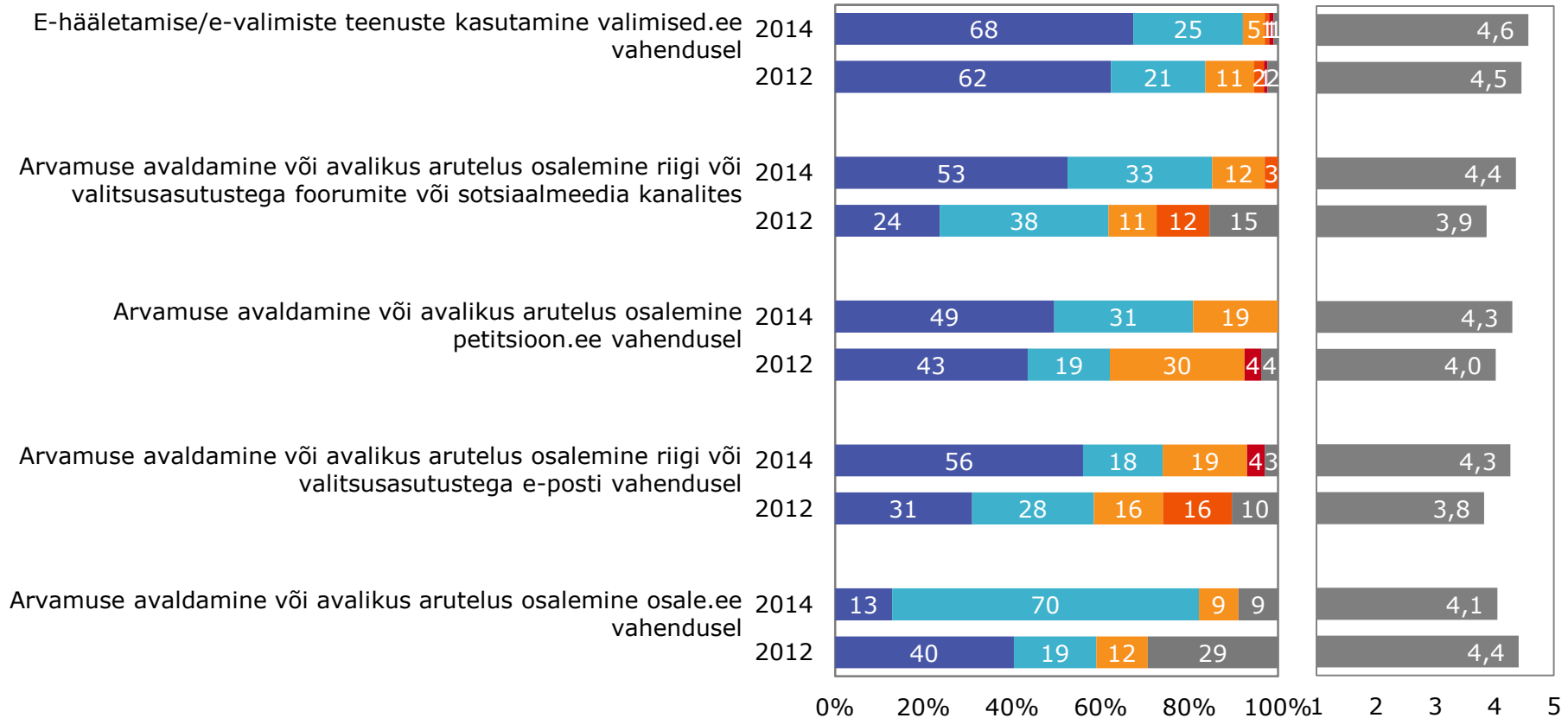


Rahulolu e-demokraatia valdkonna teenustega 2012–2014

Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud

■ 5 - väga rahul ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - ei ole üldse rahul ■ ei oska öelda

KESKMINE



8

Sisejulgeoleku valdkonna e-teenuste kasutamine

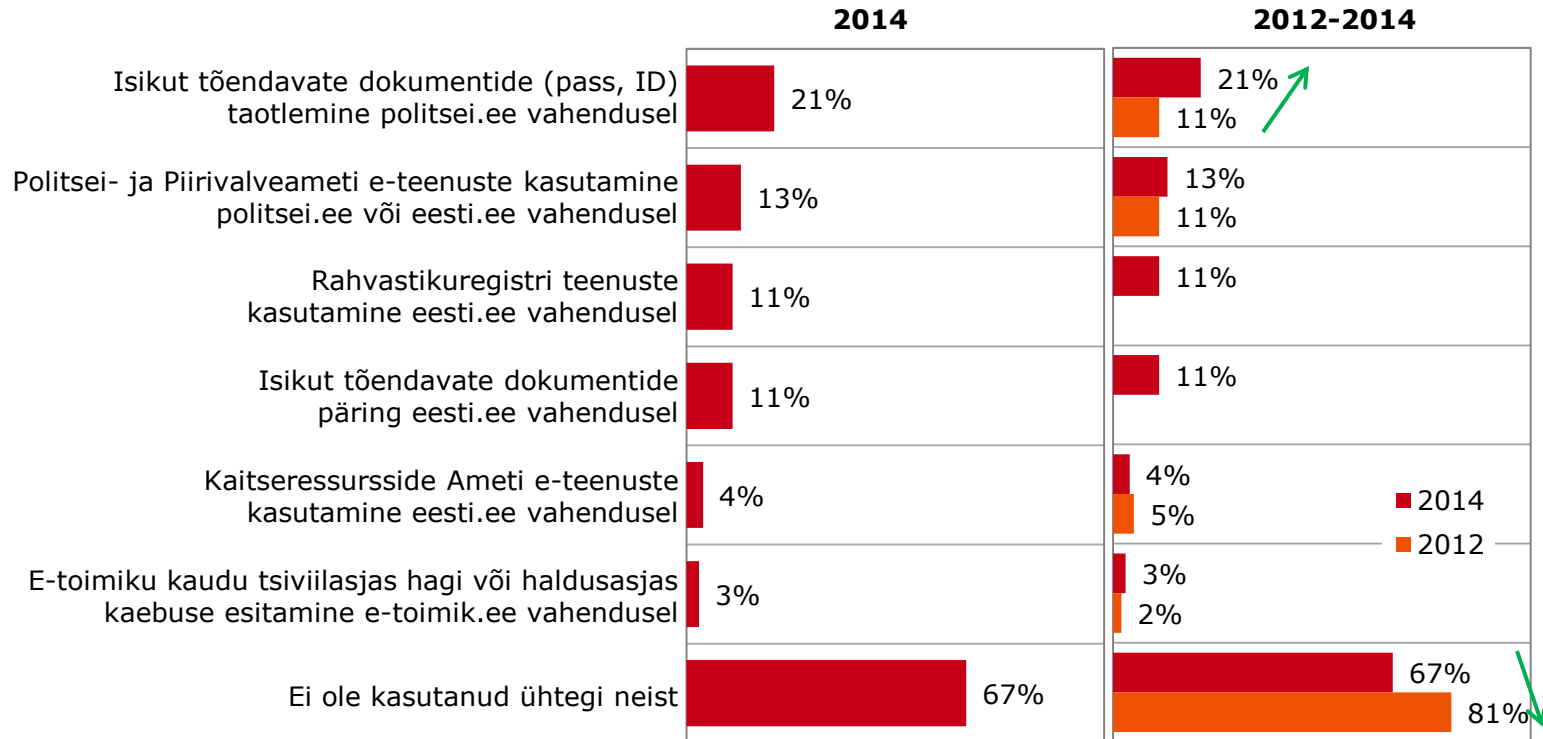


Kokkuvõte

- Sisejulgeoleku valdkonna e-teenustest on 2013. ja 2014. aastal enim kasutatud isikut tõendavate dokumentide taotlemist politsei.ee vahendusel (21%). Umbes kümnendik internetikasutajatest on kasutanud muid teenuseid: Politsei- ja Piirivalveameti e-teenuseid, rahvastikuregistri teenuseid ning isikut tõendavate dokumentide päringut eesti.ee vahendusel. Muid teenuseid on kasutatud vähem.
- Võrreldavatest teenustest on viimase paari aastaga kasvanud isikut tõendavate dokumentide taotlemine politsei.ee vahendusel 11%-lt 21%-le.
- Enam kasutavad sisejulgeoleku valdkonna e-teenuseid 25–34-aastased, eestlased, kõrgharidusega inimesed ning Tallinna elanikud.
- Ühtegi antud valdkonna teenust ei ole viimasel kahel aastal kasutanud 67% internetikasutajatest ning nende hulk on võrreldes aastatega 2011–2012 oluliselt langenud (14% võrra).
- Valdkonna e-teenuste mittekasutajate seas on enam 50–74-aastasi, muu rahvuse esindajaid, põhi- ja keskkharidusega inimesi, maa-asulate ning Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikke.
- Rahulolu valdkonna erinevate e-teenustega on üsna sarnasel tasemel, vaid e-toimiku kaudu tsiviilasjas hagi või haldusasjas kaebuse esitamine e-toimik.ee vahendusel on veidi madalamalt hinnatud, ent tervikuna saanud samuti hea keskmise hinde (4,1 palli). Ka selle valdkonna puhul ei ole olulisi muutusi rahulolus võrreldes eelmise mõõtmiskorraga 2012. aastal aset leidnud.
- Rahulolematust antud valdkonna teenustega avaldas 8 inimest ning enim mainitud põhjused on sarnased teiste vaadeldud valdkondade omadele: ebapiisavad juhised ja kasutajatugi, kasutamise keerukus ja ebakindlus seoses esitatud dokumentide ja andmete kohalejõudmisega.

Sisejulgeoleku valdkonna e-teenuste kasutamine

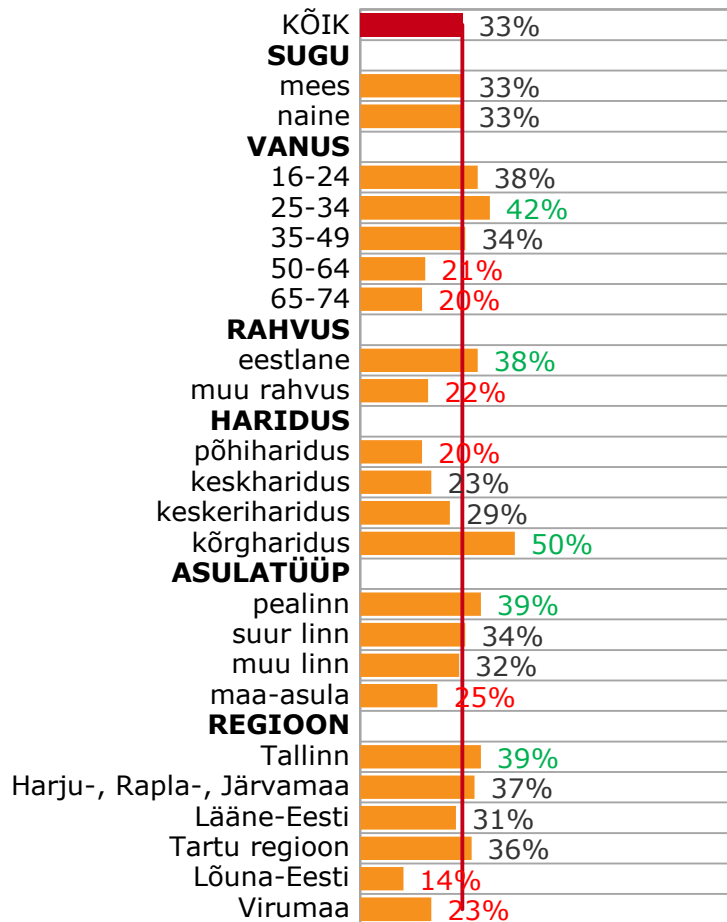
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Vähemalt ühte sisejulgeoleku valdkonna e-teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud

2014



Sisejulgeoleku valdkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- 25–34aastased
- eestlased
- kõrgharidusega inimesed
- Tallinna elanikud

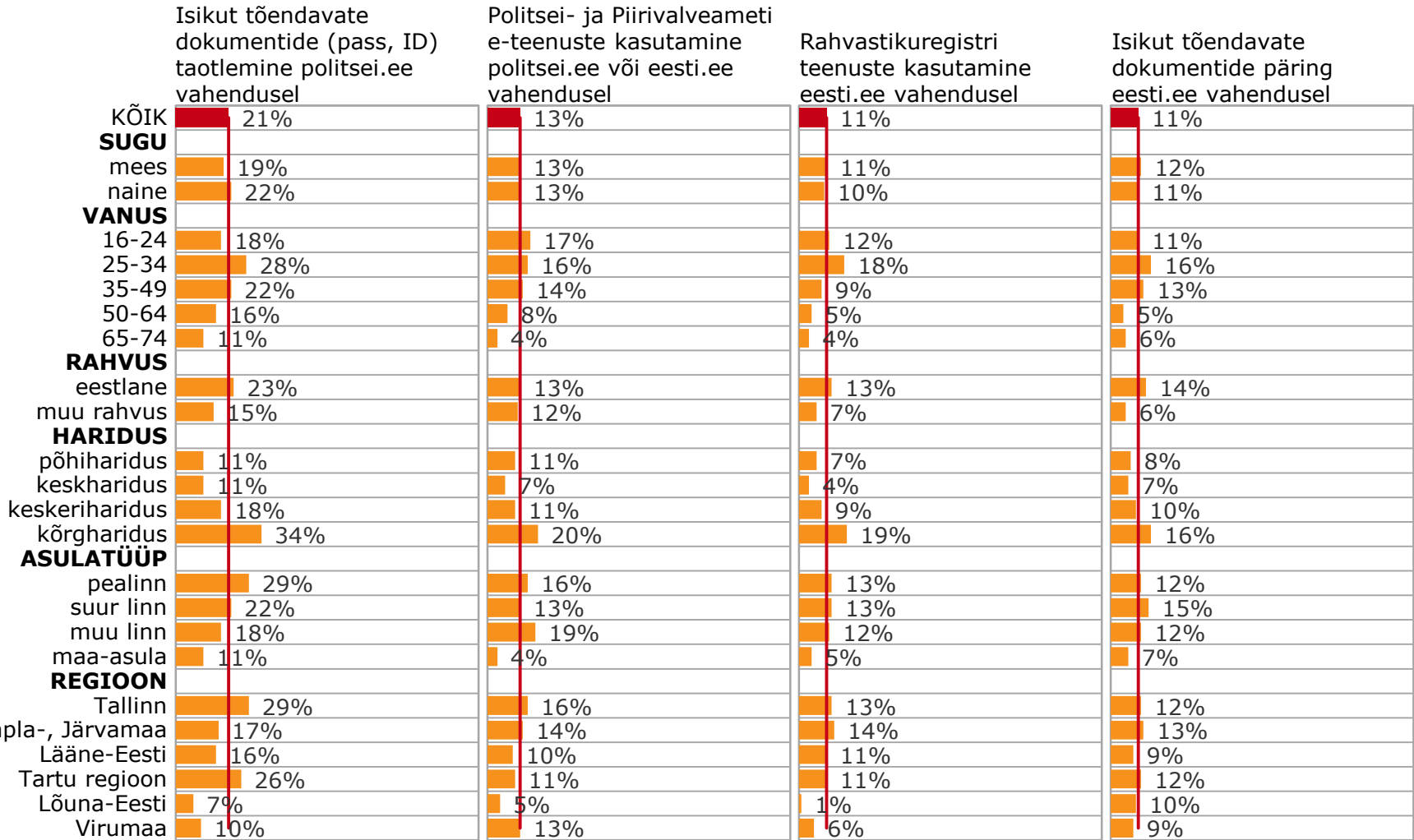
keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- 50–64- ja 65–74aastased
- muust rahvusest inimesed
- põhiharidusega inimesed
- Maa-asulate elanikud
- Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud

Sisejulgeoleku valdkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Sisejulgeoleku valdkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (2)

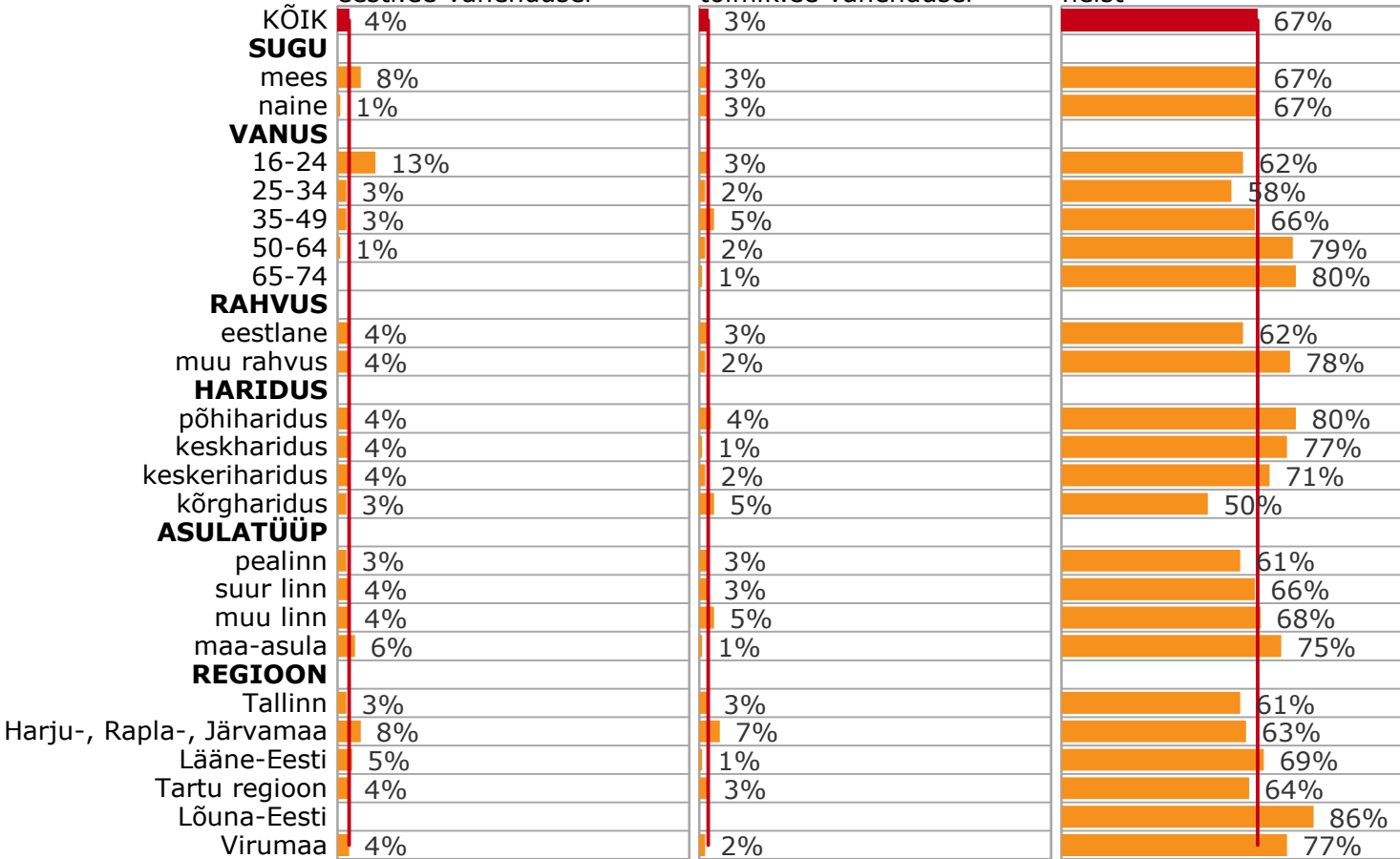
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

E-toimiku kaudu tsiviilasjas

Kaitseressursside Ameti e-teenuste kasutamine eesti.ee vahendusel

hagi või haldusasjas kaebuse esitamine e-toimik.ee vahendusel

Ei ole kasutanud ühtegi neist



Sisejulgeoleku valdkonna e-teenused: statistilised erinevused

	Isikut tõendavate dokumentide (pass, ID) taotlemine politsei.ee vahendusel	Politsei- ja Piirivalveameti e-teenuste kasutamine politsei.ee või eesti.ee vahendusel	Isikut tõendavate dokumentide päring eesti.ee vahendusel	Rahvastikuregistri teenuste kasutamine eesti.ee vahendusel	Kaitseressursside Ameti e-teenuste kasutamine eesti.ee vahendusel	E-toimiku kaudu tsiviilasjas hagi või haldusasjas kaebuse esitamine e-toimik.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU							
mees					++++		
naine					----		
VANUS							
16-24					++++		
25-34	+++		+	++++			---
35-49							
50-64		-	---	-	-		++++
65-74		-					+
RAHVUS							
eestlane	++		+++	+			----
muu rahvus	--		---	-			++++
HARIDUS							
põhiharidus	--						+++
keskharidus	----	---	-	----			++++
keskeriharidus							
kõrgharidus	++++	++++	+++	++++		+	----
ASULATÜÜP							
pealinn	++++						--
suur linn							
muu linn		++				+	
maa-asula	----	----	-	---			+++
REGIOON							
Tallinn	++++						--
Harju-, Rapla-, Järvamaa					+++	++	
Lääne-Eesti							
Tartu regioon							
Lõuna-Eesti	---	-		--			++++
Virumaa	---						+

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

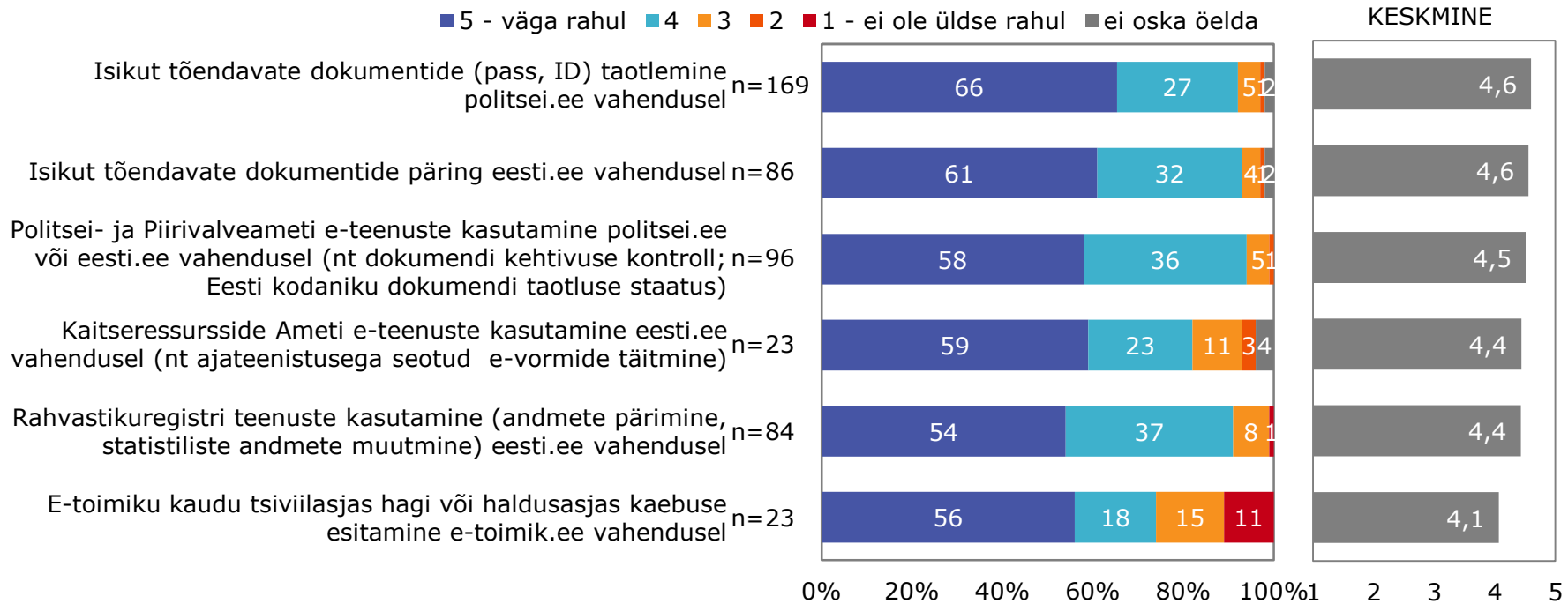
+/-- 99% tõenäosusega

+++/- 99,5% tõenäosusega

++++/- 99,9% tõenäosusega

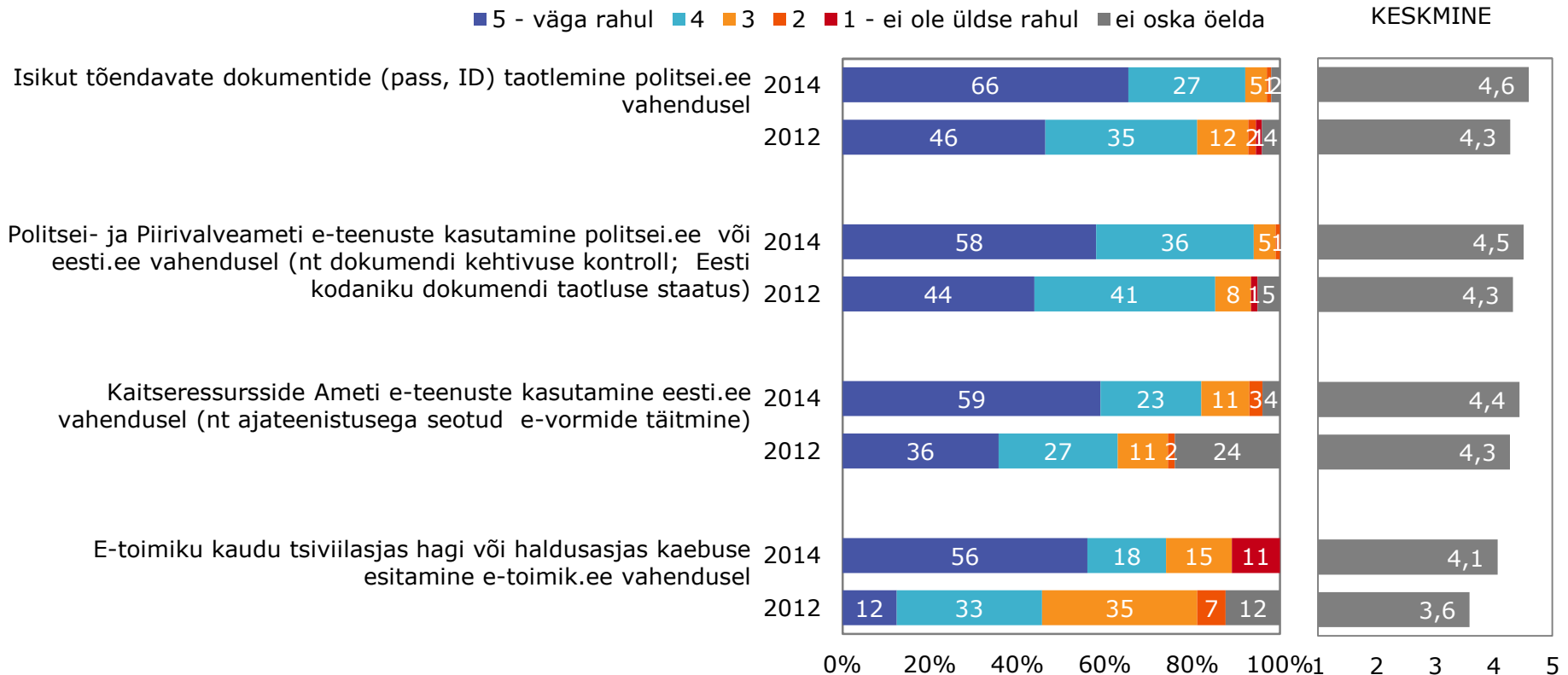
Rahulolu sisejulgeoleku valdkonna e-teenustega

Vastajatest, kes on 2013.–2014. a teenust kasutanud



Rahulolu sisejulgeoleku valdkonna e-teenustega 2012–2014

Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud



9

Transpordivaldkonna e-teenuste kasutamine

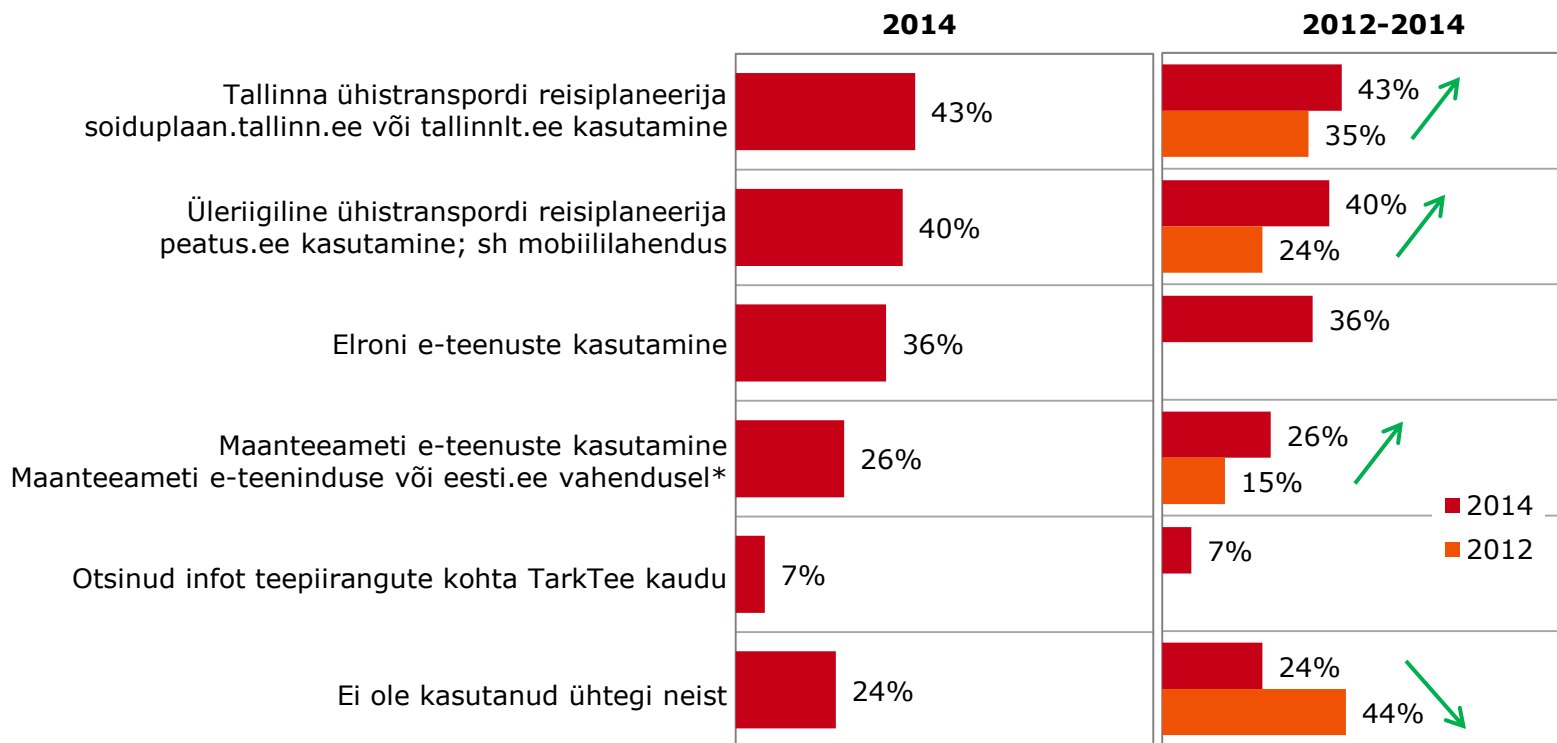


Kokkuvõte

- Transpordivaldkonnas on 2013. ja 2014. aastal kõige enam kasutatud kolme teenust: Tallinna ühistranspordi reisiplaneerija kasutamine, üleriigilise ühistranspordi reisiplaneerija kasutamine ning Elroni e-teenuste kasutamine. Kõige vähem on otsitud infot teepiirangute kohta TarkTee kaudu (7%).
- Võrreldes 2012. aastaga on kahe esimesena mainitud teenuse kasutamine ka kasvanud, Elroni e-teenuste kasutamist oli võimalik esimest korda mõõta alles sel aastal.
- Transpordivaldkonna e-teenuste kasutajaid on enam 16–34-aastaste, eestlaste, kõrgharidusega inimeste ning Tallinna ja Tartu regiooni (Tartu- ja Jõgevamaa) elanike seas.
- Üldse ei ole antud valdkonna teenuseid kasutanud 24% internetikasutajatest ning nende osakaal on võrreldes 2012. aastaga oluliselt langenud (olles siis 44%). Mittekasutajate seas on enam 50–74-aastasi, muust rahvusest, keskeriharidusega inimesi, Lääne regiooni ja Virumaa elanikke.
- Rahulolu antud valdkonna teenustega on üsna ühtlaselt kõrge, kõige kõrgem keskmine hinnang on antud Tallinna ühistranspordi sõiduplaneerijale (4,5). Olulisi muutusi rahulolus pole võrreldes 2012. aastaga toimunud.
- Rahulolematust põhjustab enim see, et teenust on keeruline kasutada (56%).

Transpordivaldkonna e-teenuste kasutamine

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

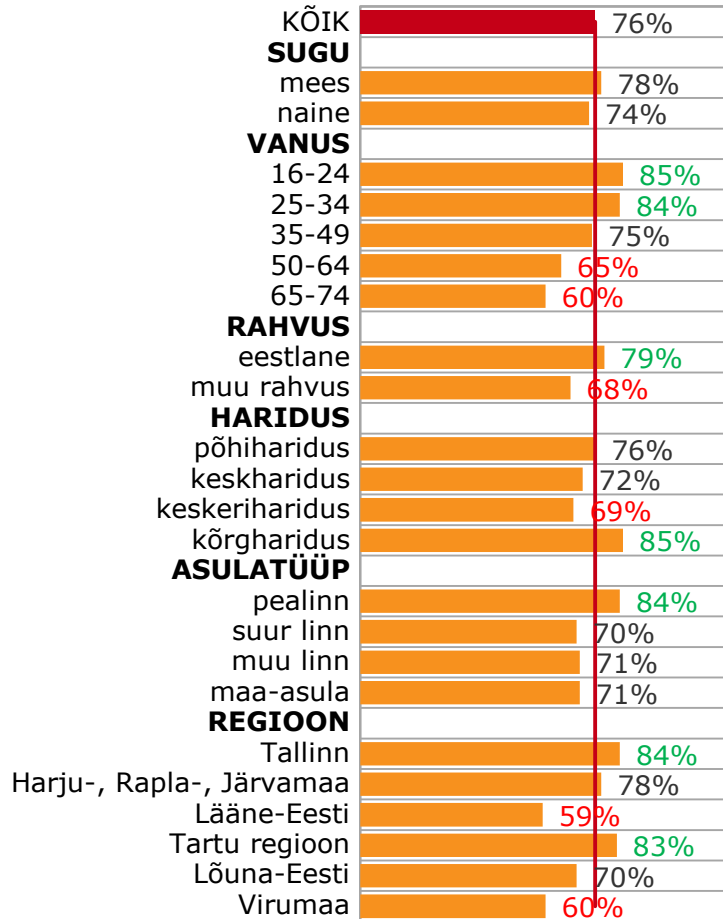


*2012 oli teenus sõnastatud kui veebilehe Paberivaba ARK kasutamine.

Vähemalt ühte transpordivaldkonna e-teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud

2014



Transpordivaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- 16–34-aastased
- eestlased
- kõrgharidusega inimesed
- Tallinna ja Tartu regiooni (Tartu- ja Jõgevamaa) elanikud

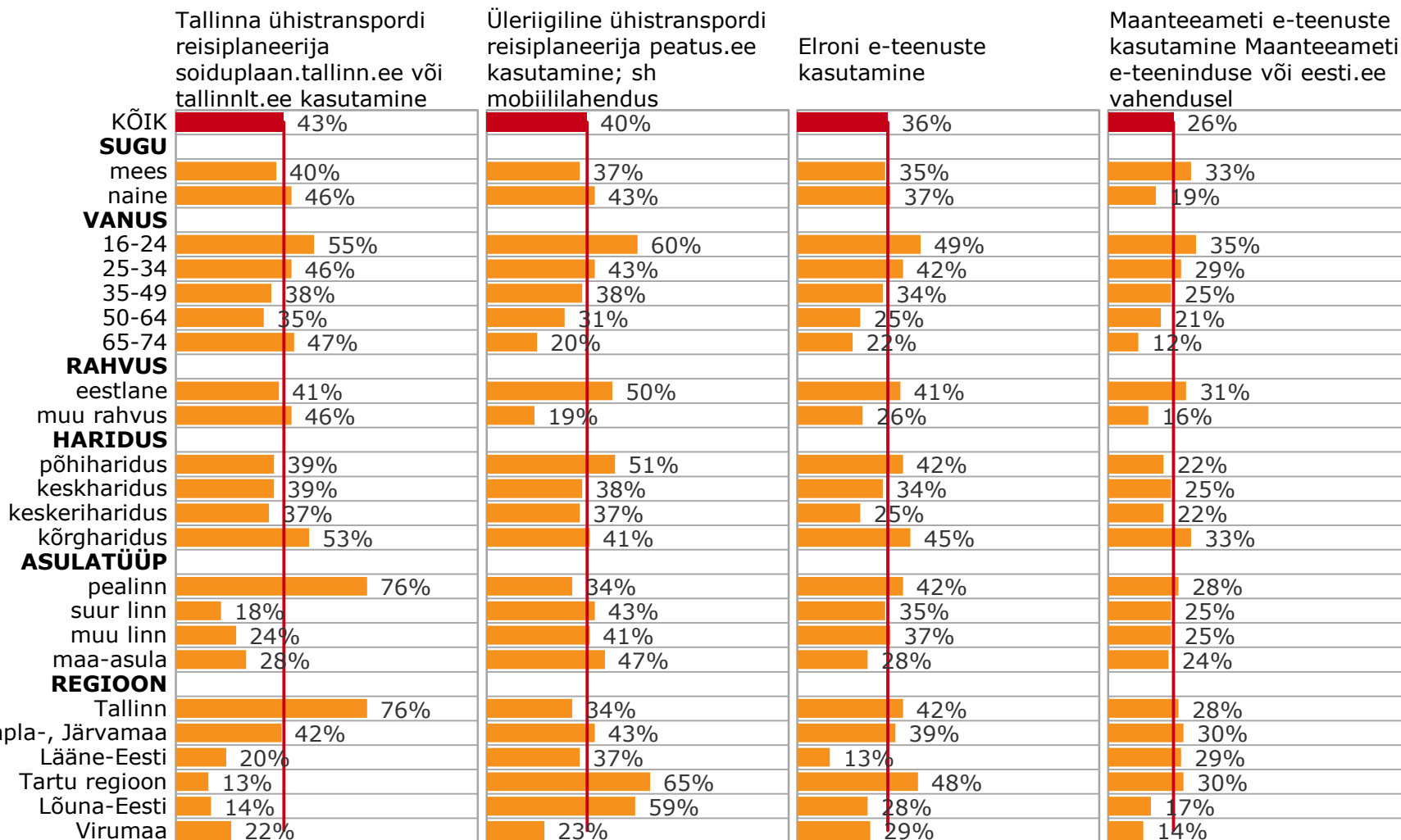
keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- 50–74-aastased
- muust rahvusest inimesed
- keskeriharidusega inimesed
- Lääne-Eesti ja Virumaa elanikud

Transpordivaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



TNS Emor

Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond

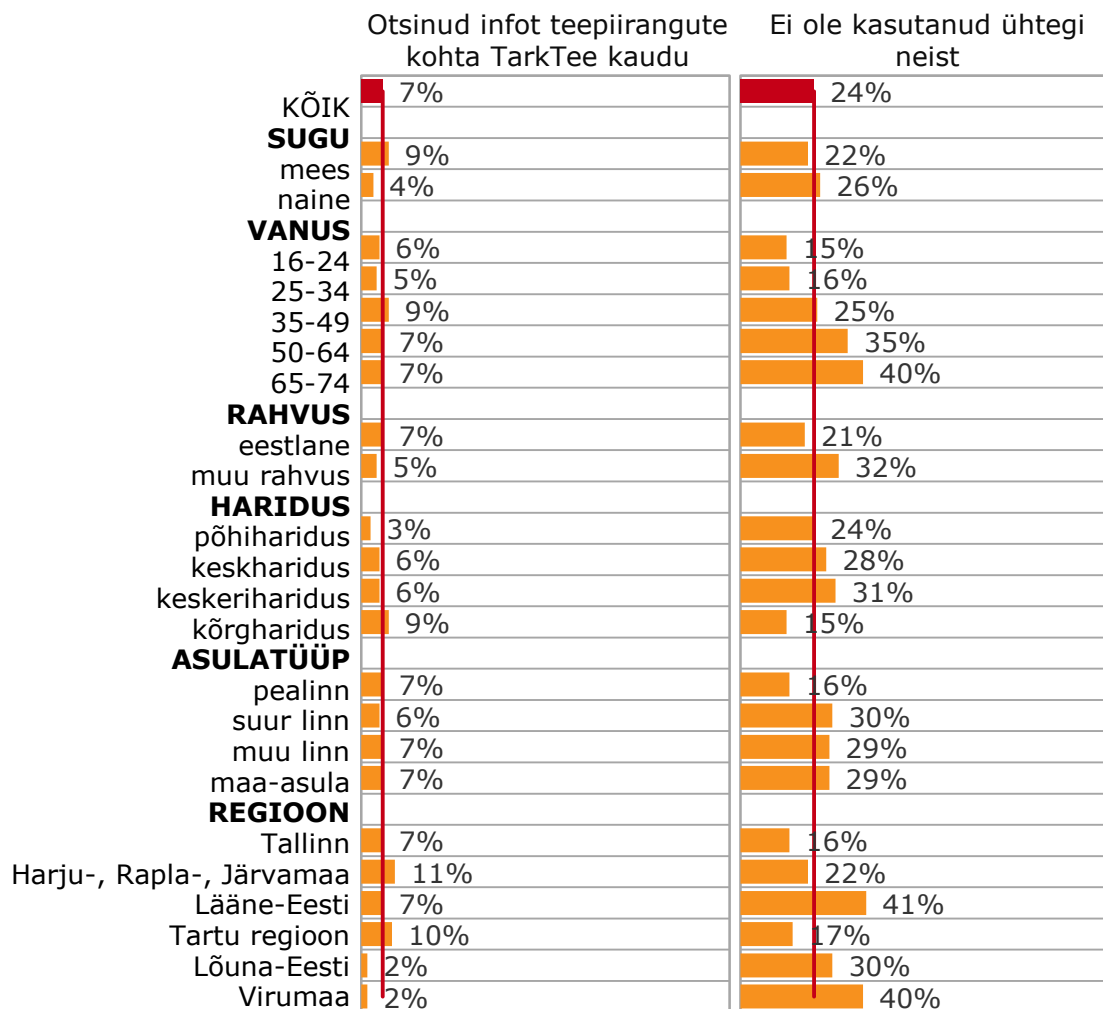


Eesti tuleviku heaks

Transpordivaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Transpordivaldkonna e-teenused: statistilised erinevused

	Tallinna ühistranspordi reisiplaneerija soiduplaan.tallinn.ee või tallinnit.ee kasutamine	Üleriigiline ühistranspordi reisiplaneerija peatus.ee kasutamine; sh mobiililahendus	Eironi e-teenuste kasutamine	Maanteeameti e-teenuste kasutamine	Maanteeameti e-teeninduse või eesti.ee vahendusel	Otsinud infot teepiirangute kohta TarkTee kaudu	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU							
mees				++++		+++	
naine				---		---	
VANUS							
16-24	+++	++++	++++	+			--
25-34			+				---
35-49							
50-64	-	--	----				++++
65-74		---	-	-			++
RAHVUS							
eestlane		++++	++++	++++			----
muu rahvus		----	----	----			++++
HARIDUS							
põhiharidus		+					
keskharidus							
keskeriharidus	-		----				+++
kõrgharidus	++++		++++	+++			----
ASULATÜÜP							
pealinn	++++	---	++				----
suur linn	----						
muu linn	----						
maa-asula	----	+	---				
REGIOON							
Tallinn	++++	---	++				----
Harju-, Rapla-, Järvamaa					+		
Lääne-Eesti	----		----				++++
Tartu regioon	----	++++	+++				-
Lõuna-Eesti	----	+++				-	
Virumaa	----	----		---		-	++++

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

++/- 99% tõenäosusega

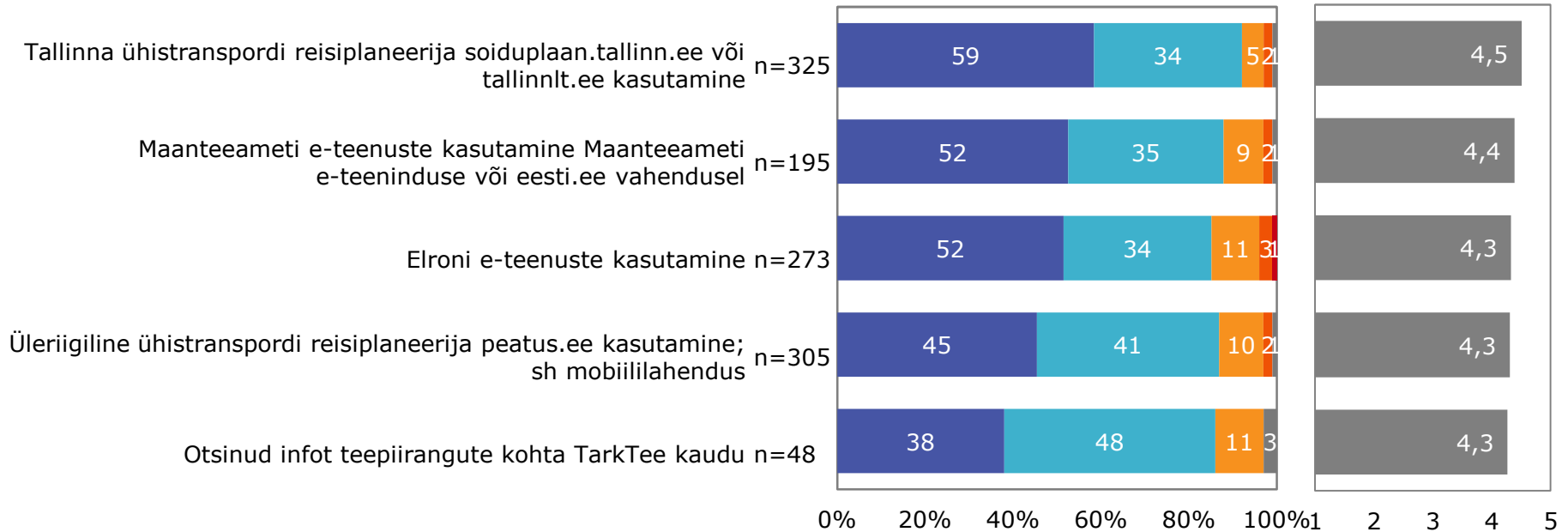
+++/- 99,5% tõenäosusega

++++/- 99,9% tõenäosusega

Rahulolu transpordivaldkonna e-teenustega

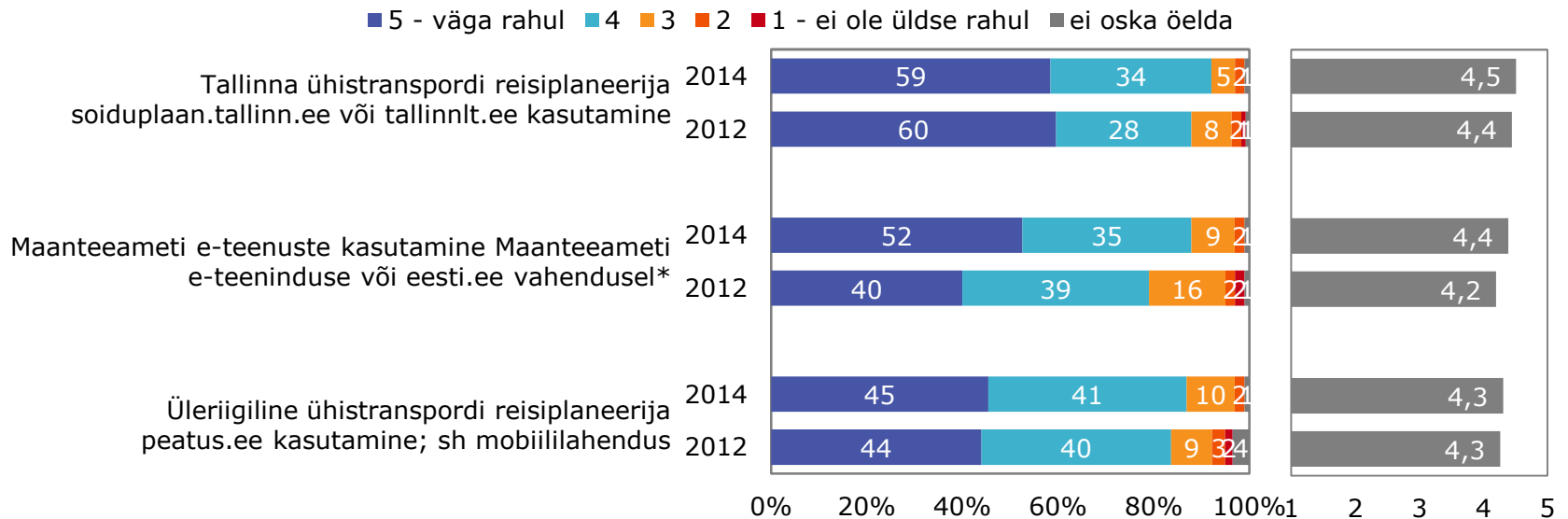
Vastajatest, kes on 2013.–2014. a teenust kasutanud

■ 5 - väga rahul ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - ei ole üldse rahul ■ ei oska öelda



Rahulolu transpordivaldkonna e-teenustega 2012–2014

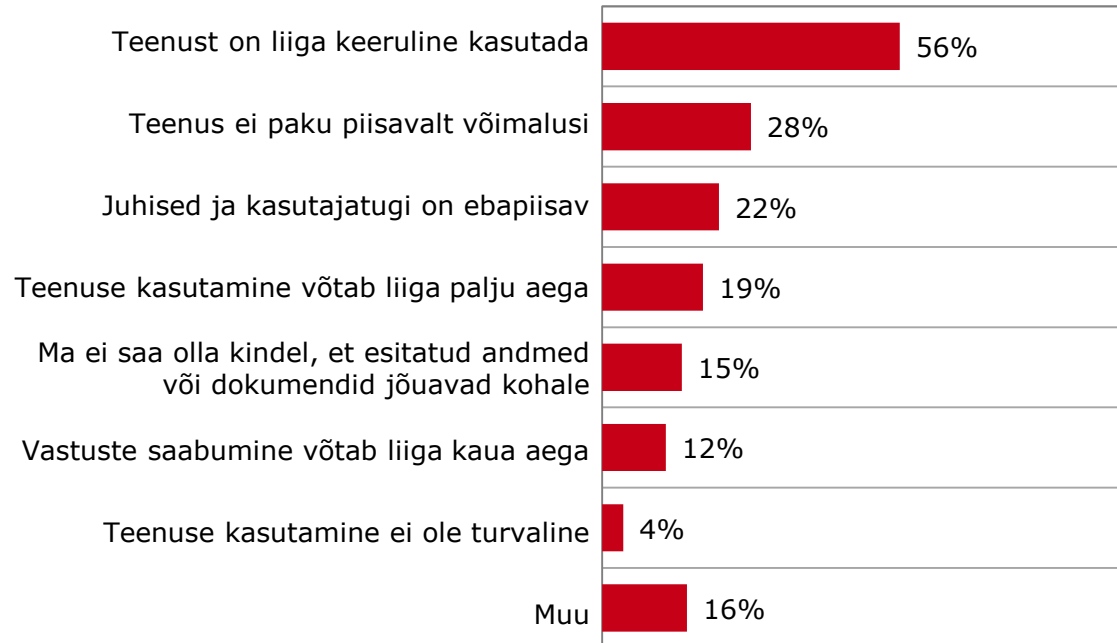
Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud



*2012 oli teenus sõnastatud kui veebilehe Paberivaba ARK kasutamine.

Rahulolematuse põhjused transpordivaldkonna e-teenustega kokku

% neist, kes olid mõne transpordivaldkonna teenusega rahulolematud, n=26



Muude vastuste all nimetati seda, et teenus ei tööta korralikult, süsteem jookseb kokku, nutirakendused ei toimi.

10

Kultuurivaldkonna e-teenuste kasutamine

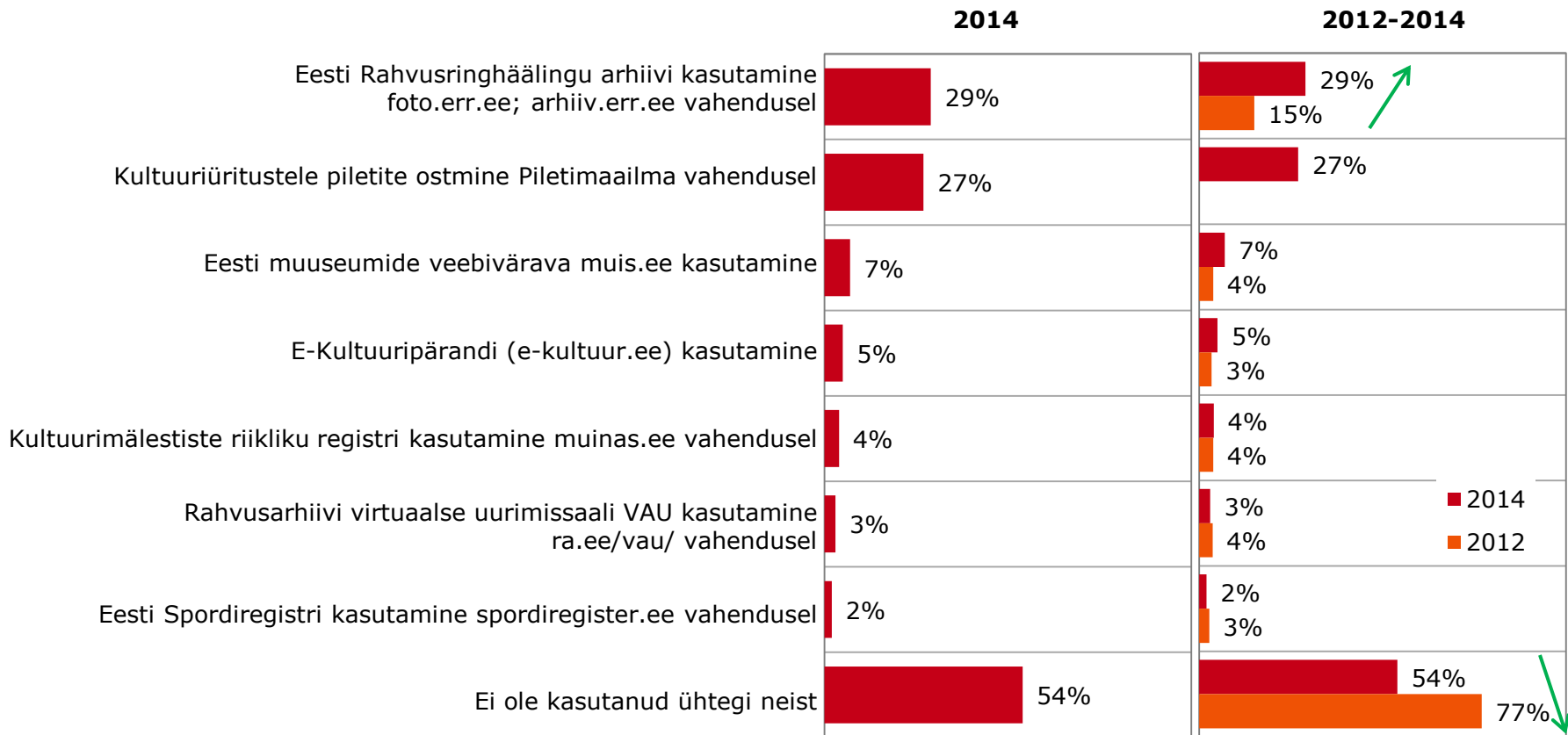


Kokkuvõte

- Kultuurivaldkonna e-teenustest on internetikasutajad 2013. ja 2014. aasta jooksul kõige enam kasutanud ERR-i arhiivi (29%) ja ostnud Piletimaailma vahendusel pileteid kultuuriüritustele (27%). ERR-i arhiivi on hakatud võrreldes viimase mõõtmiskorraga kaks aastat tagasi kasutama oluliselt enam (tõus 14%). Muude teenuste kasutamise osas muutusi ei ole toimunud.
- Vähemalt ühte kultuurivaldkonna e-teenust kasutanuid on enam eestlaste, kõrgharidusega inimeste ning Lääne-Eesti elanike seas.
- Ühtegi kultuurivaldkonna e-teenust ei ole kasutanud 54% ning nende hulk on võrreldes 2012. aastaga vähenenud 23% võrra. See on seotud ühelt poolt olemasolevate teenuste suurema kasutamisega, aga ka uue mõõdetava teenuse lisandumisega Piletimaailma näol.
- Ühtegi valdkonna e-teenust ei ole keskmisest enam kasutanud põhi-, kesk- ja keskeriharidusega inimesed, muu rahvuse esindajad, keskmise suurusega ja väikelinnade elanikud ning Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud. Ühtegi antud e-teenust ei ole kasutanud ligi kolmveerand muust rahvusest internetikasutajatest ning veidi alla poole eestlastest.
- Rahulolu kultuurivaldkonna teenustega on ühtlaselt kõrge, kõige enam on hinnatud Piletimaailma teenuseid (4,6). Ka ei ole rahulolu võrreldes 2012. aastaga eri teenuste puhul oluliselt muutunud.
- Rahulolematust mõne antud valdkonna e-teenusega avaldas 6 inimest ning see puudutas ERR-i arhiivi ja Piletimaailma kasutamist. Kõige sagedamini mainiti seda, et teenuse kasutamine ja vastuste saabumine võtavad liiga kaua aega ning juhised ja kasutajatugi on ebapiisavad.

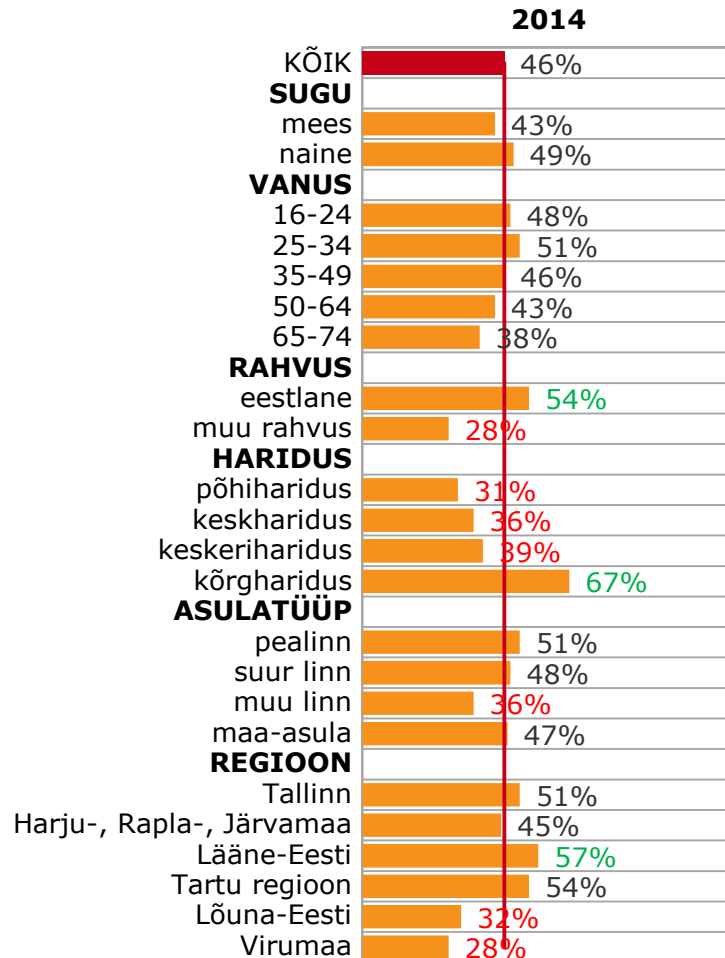
Kultuurivaldkonna e-teenuste kasutamine

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Vähemalt ühte kultuurivaldkonna e-teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud



Kultuurivaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

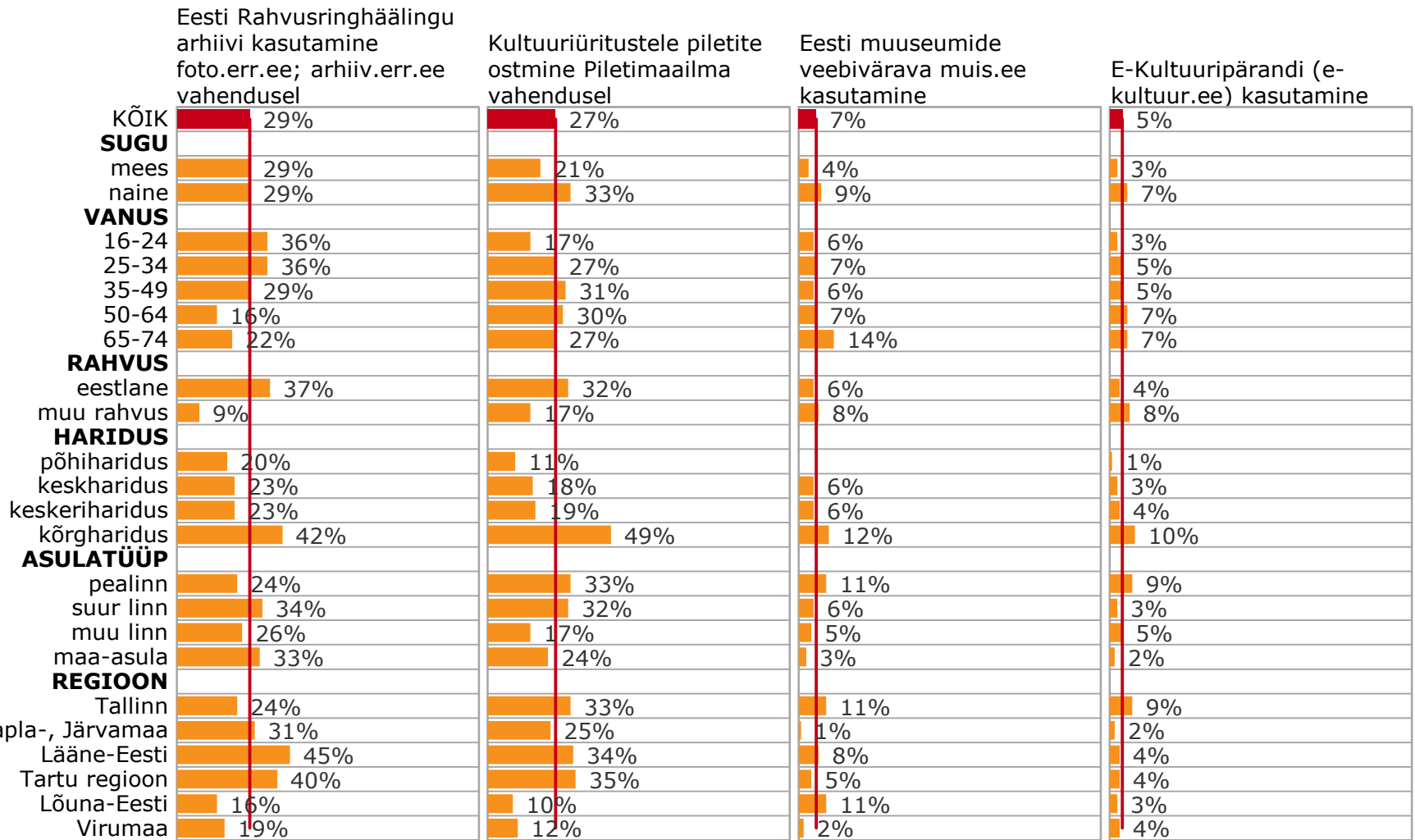
- eestlased
- kõrgharidusega inimesed
- Lääne-Eesti elanikud

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- muust rahvusest inimesed
- põhi-, kesk- ja keskeriharidusega inimesed
- Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud

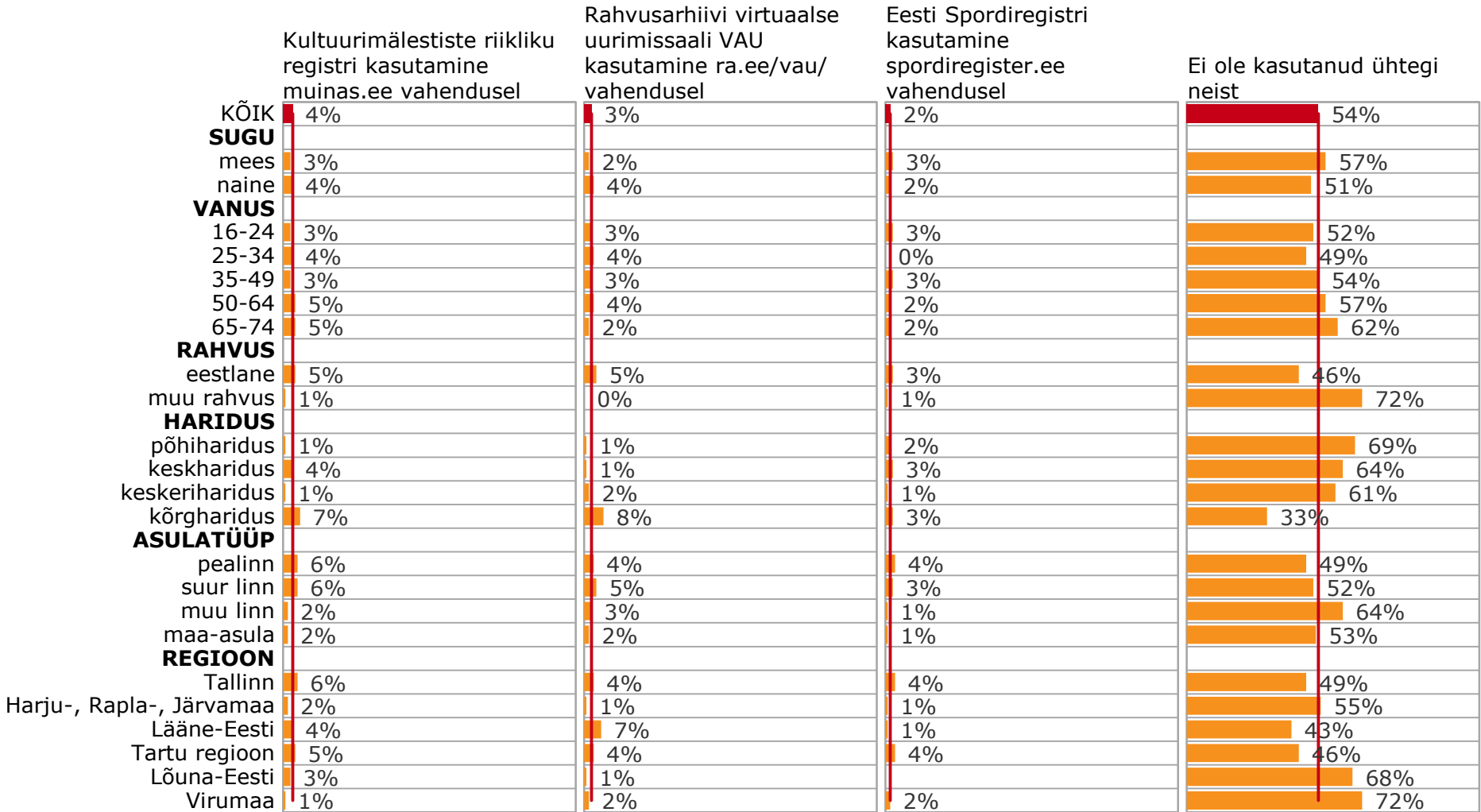
Kultuurivaldkonna e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Kultuurivaldkonna e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Kultuurivaldkonna e-teenused: statistilised erinevused

	Eesti Rahvuringhäälingu arhiivi kasutamine foto.err.ee; arhiiv.err.ee vahendusel	Kultuuriturustele piletite ostmise Piletimaailma vahendusel	Eesti muuseumide veebivärava muis.ee kasutamine	E-Kultuuripärandi (e-kultuur.ee) kasutamine	Kultuurimälestiste riikliku registri kasutamine muinas.ee vahendusel	Rahvusarhiivi virtuaalse uurimissaali VAU kasutamine ra.ee/vau/ vahendusel	Eesti Spordiregistri kasutamine spordiregister.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU								
mees		---	--	-				
naine		++++	++	+				
VANUS								
16-24	+	---						
25-34	+						--	
35-49								
50-64	---							
65-74			+					
RAHVUS								
eestlane	++++	++++		-	++	+++		----
muu rahvus	----	----		+	--	---		++++
HARIDUS								
põhiharidus	-	----	---		-			++++
keskharidus	-	----				-		+++
keskeriharidus	-	----			--			++
kõrgharidus	++++	++++	++++	++++	++++	++++		----
ASULATÜÜP								
pealinn	-	++	+++	++++	+			
suur linn								
muu linn		---						+++
maa-asula			-	-	-			
REGIOON								
Tallinn	-	++	+++	++++	+			
Harju-, Rapla-, Järvamaa			---	-		--	-	
Lääne-Eesti	++++							-
Tartu regioon	++							
Lõuna- Eesti	-	---						+
Virumaa	-	----	-		--			++++

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

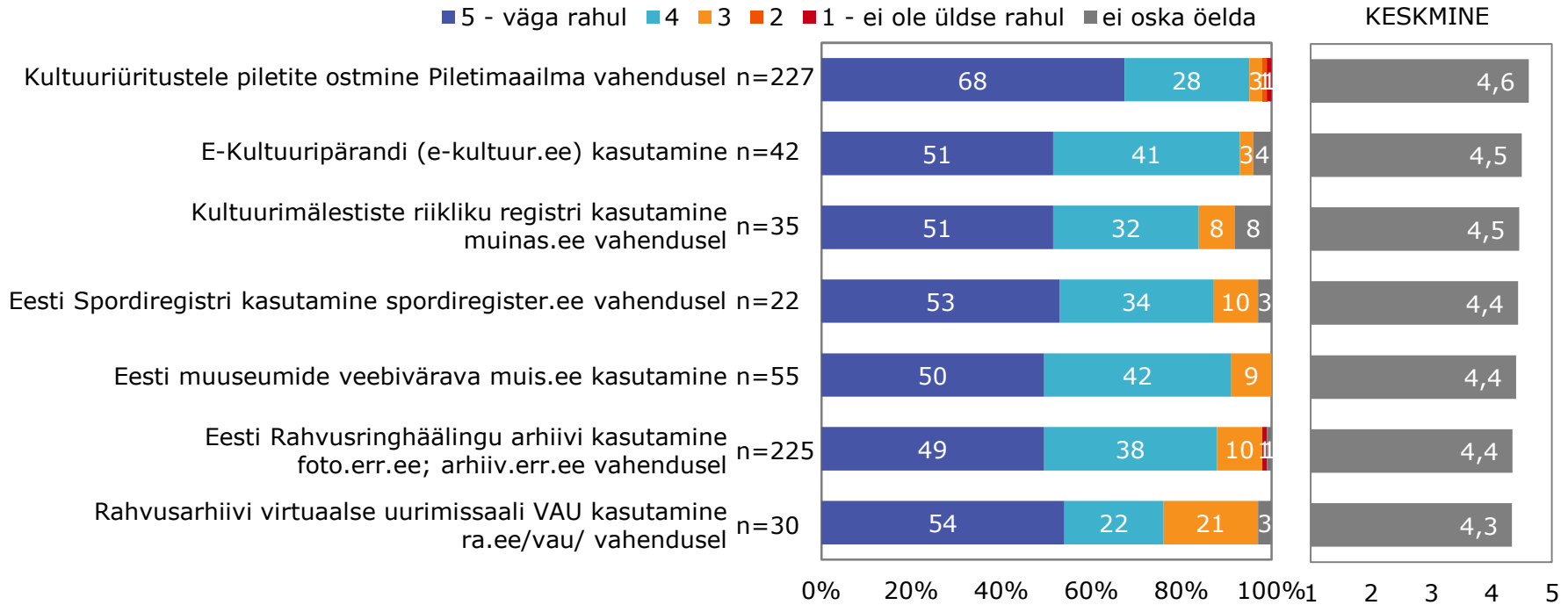
++/-- 99% tõenäosusega

+++/-- 99,5% tõenäosusega

++++/-- 99,9% tõenäosusega

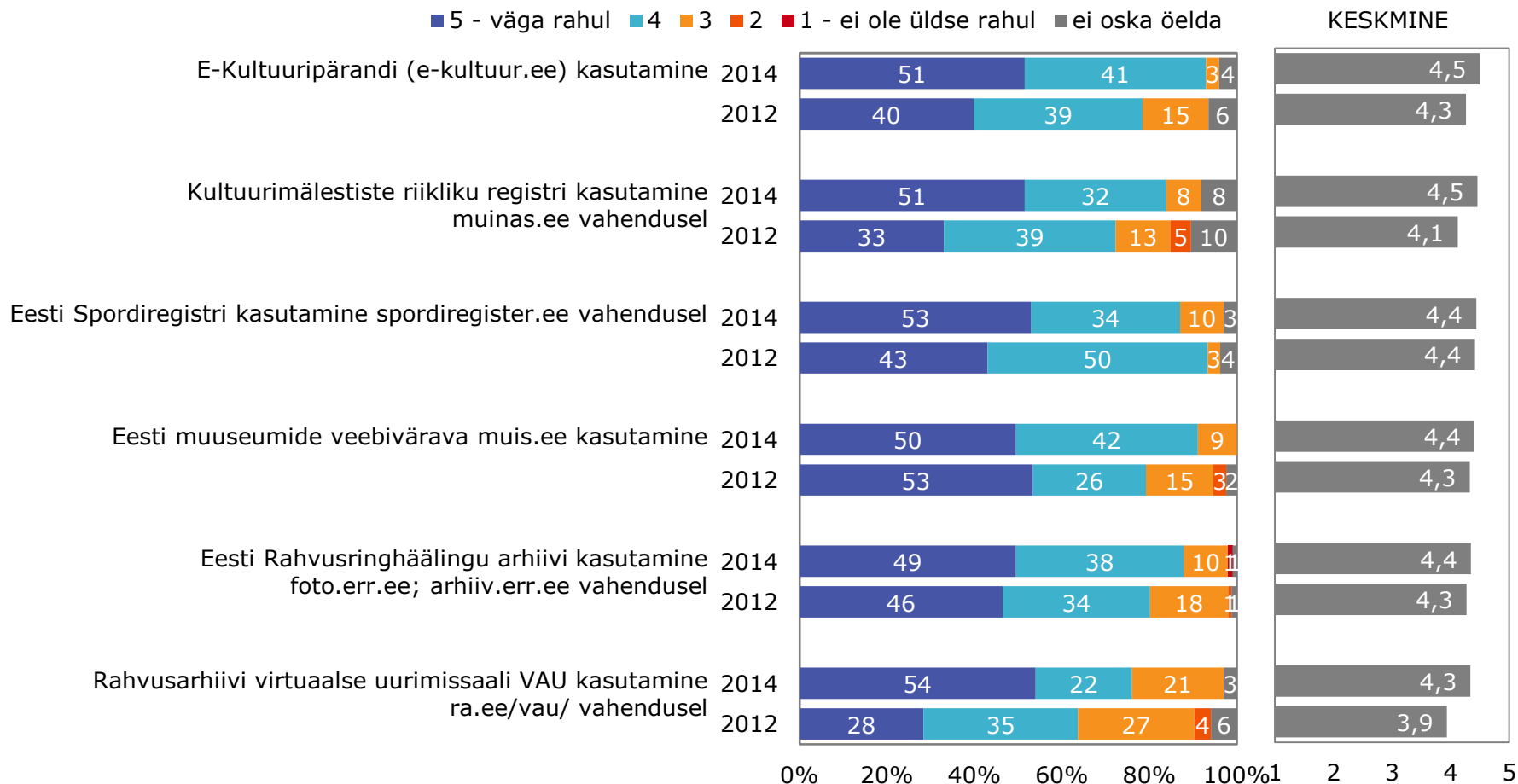
Rahulolu kultuurivaldkonna e-teenustega

Vastajatest, kes on 2013.–2014. a teenust kasutanud



Rahulolu kultuurivaldkonna e-teenustega 2012–2014

Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud



11

Keskkonnavaldkonna e-teenuste kasutamine

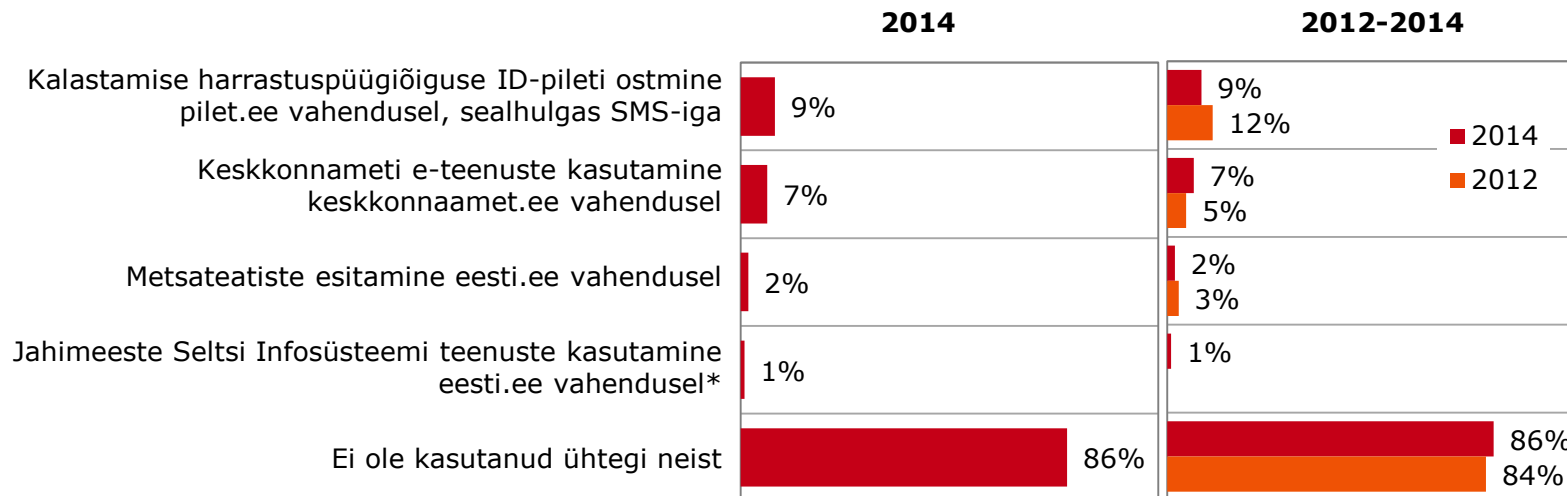


Kokkuvõte

- Keskkonnavaldkonnas küsiti nelja e-teenuse kasutamise kohta 2013. ja 2014. aastal. Kalastamise ID-piletit on ostnud 9% internetikasutajatest, Keskkonnaameti e-teenuseid on kasutanud 7%, metsateatise on esitanud 2% ning Jahimeeste Seltsi Infosüsteemi on kasutanud 1% internetikasutajatest.
- Vähemalt ühe mainitud teenuse kasutajaid on keskmisest enam meeste, suuremate linnade elanike ning Tartu regiooni (Tartu- ja Jõgevamaa) elanike seas.
- Ühtegi mainitud teenust ei ole kasutanud 86% internetikasutajatest ning nende osakaal ei ole võrreldes kahe aasta tagusega muutunud. Teenuste mittekasutajate seas on enam naisi ning eakaid.
- Kõige enam ollakse rahul võimalusega osta kalastamise harrastuspüügiõiguste ID-piletit. Rahulolutase 4,8 palli on digiretseptiteenusega rahulolu kõrval üks kõrgemaid.
- Rahulolematust avaldati vaid seoses Keskkonnaameti e-teenustega (3 inimest). Võrdsest mainiti seda, et teenus ei paku piisavalt võimalusi, selle kasutamine on keeruline ning võtab liiga palju aega.

Keskkonnavaldkonna e-teenuste kasutamine

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

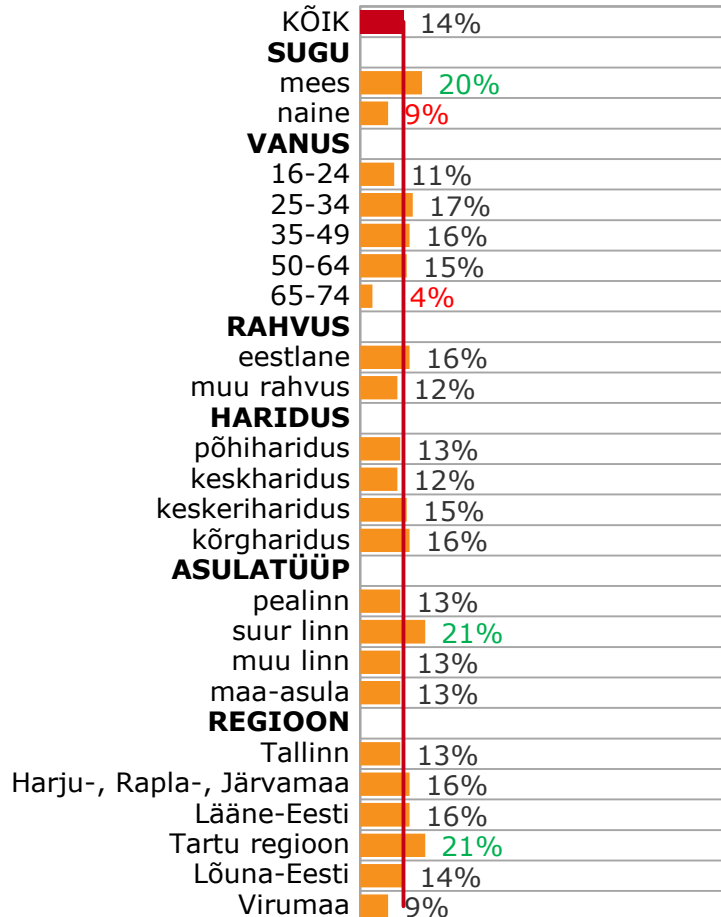


*Lisandus portaali eesti.ee 2014. aastal

Vähemalt ühte keskkonnavaldkonna e-teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud

2014



Keskkonnavaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- mehed
- suuremate linnade elanikud
- Tartu regioon (Tartu- ja Jõgevamaa)

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- naised
- 65–74-aastased

Keskkonnavaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

	Kalastamise harrastuspüügiõiguse ID-pileti ostmine pileet.ee vahendusel, sealhulgas SMS-iga	Keskkonnaameti e-teenuste kasutamine keskkonnaamet.ee vahendusel	Metsateatiste esitamine eesti.ee vahendusel	Jahimeeste Seltsi Infosüsteemi teenuste kasutamine eesti.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
KÕIK SUGU	9%	7%	2%	1%	86%
mees	15%	8%	2%	1%	80%
naine	3%	6%	1%	1%	91%
VANUS					
16-24	8%	2%	1%	3%	89%
25-34	13%	8%	2%	1%	83%
35-49	11%	7%	2%	1%	84%
50-64	7%	11%	1%	2%	85%
65-74		2%	2%		96%
RAHVUS					
eestlane	9%	8%	1%	2%	84%
muu rahvus	9%	4%	3%	0%	88%
HARIDUS					
põhiharidus	10%	3%	2%	2%	87%
keskharidus	8%	6%	1%	1%	88%
keskeriharidus	10%	8%	2%	2%	85%
kõrgharidus	9%	8%	2%	0%	84%
ASULATÜÜP					
pealinn	9%	5%	2%	1%	87%
suur linn	12%	9%	1%	1%	79%
muu linn	8%	7%	3%	2%	87%
maa-asula	8%	7%	1%	1%	87%
REGION					
Tallinn	9%	5%	2%	1%	87%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	10%	8%	2%	4%	84%
Lääne-Eesti	8%	10%	1%		84%
Tartu regioon	13%	10%	1%	1%	79%
Lõuna-Eesti	12%	5%			86%
Virumaa	5%	5%	2%		91%

Keskkonnavaaldkonna e-teenused: statistilised erinevused

		Kalastamise harrastuspüügiõiguse ID-pileti ostmine pileti.ee vahendusel, sealhulgas SMS-iga	Keskkonnameti e-teenuste kasutamine keskkonnaamet.ee vahendusel	Metsateatiste esitamine eesti.ee vahendusel	Jahimeeste Seltsi Infosüsteemi teenuste kasutamine eesti.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU						
	mees	++++				----
	naine	----				++++
VANUS						
	16-24		-			
	25-34	+				
	35-49					
	50-64		+	-		
	65-74	--	-			+
RAHVUS						
	eestlane		+			
	muu rahvus		-		-	
HARIDUS						
	põhiharidus					
	keskharidus					
	keskeriharidus					
	kõrgharidus					
ASULATÜÜP						
	pealinn					
	suur linn					
	muu linn					
	maa-asula					
REGIOON						
	Tallinn					
	Harju-, Rapla-, Järvamaa			++		
	Lääne-Eesti					
	Tartu regioon					-
	Lõuna-Eesti					
	Virumaa					

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

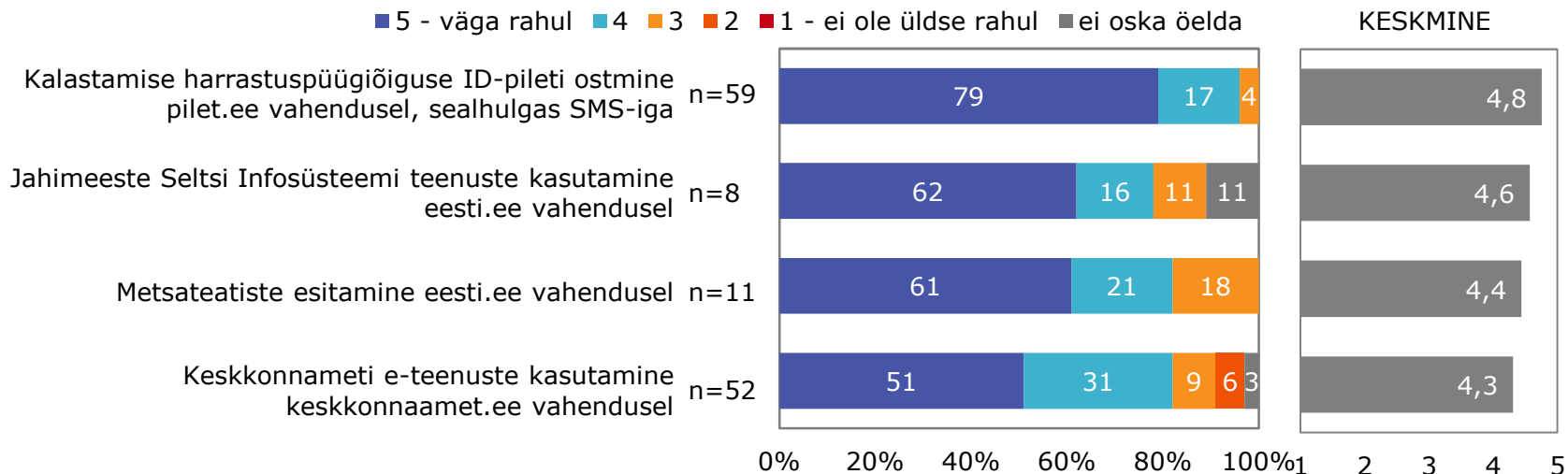
++/-- 99% tõenäosusega

+++/-- 99,5% tõenäosusega

++++/-- 99,9% tõenäosusega

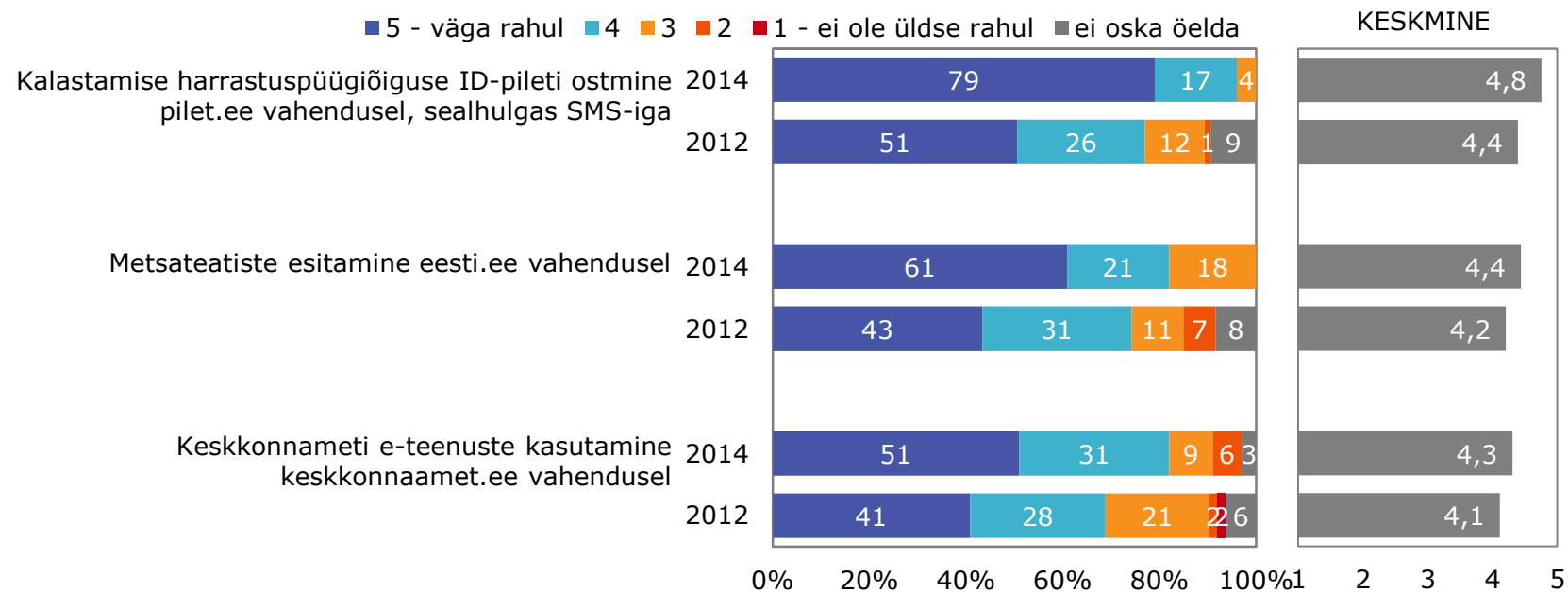
Rahulolu keskkonnavaaldkonna e-teenustega

Vastajatest, kes on 2013.–2014. a teenust kasutanud



Rahulolu keskkonnavaidkonna e-teenustega 2012–2014

Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud



12

Regionaalvaldkonna e-teenuste kasutamine



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused
© TNS

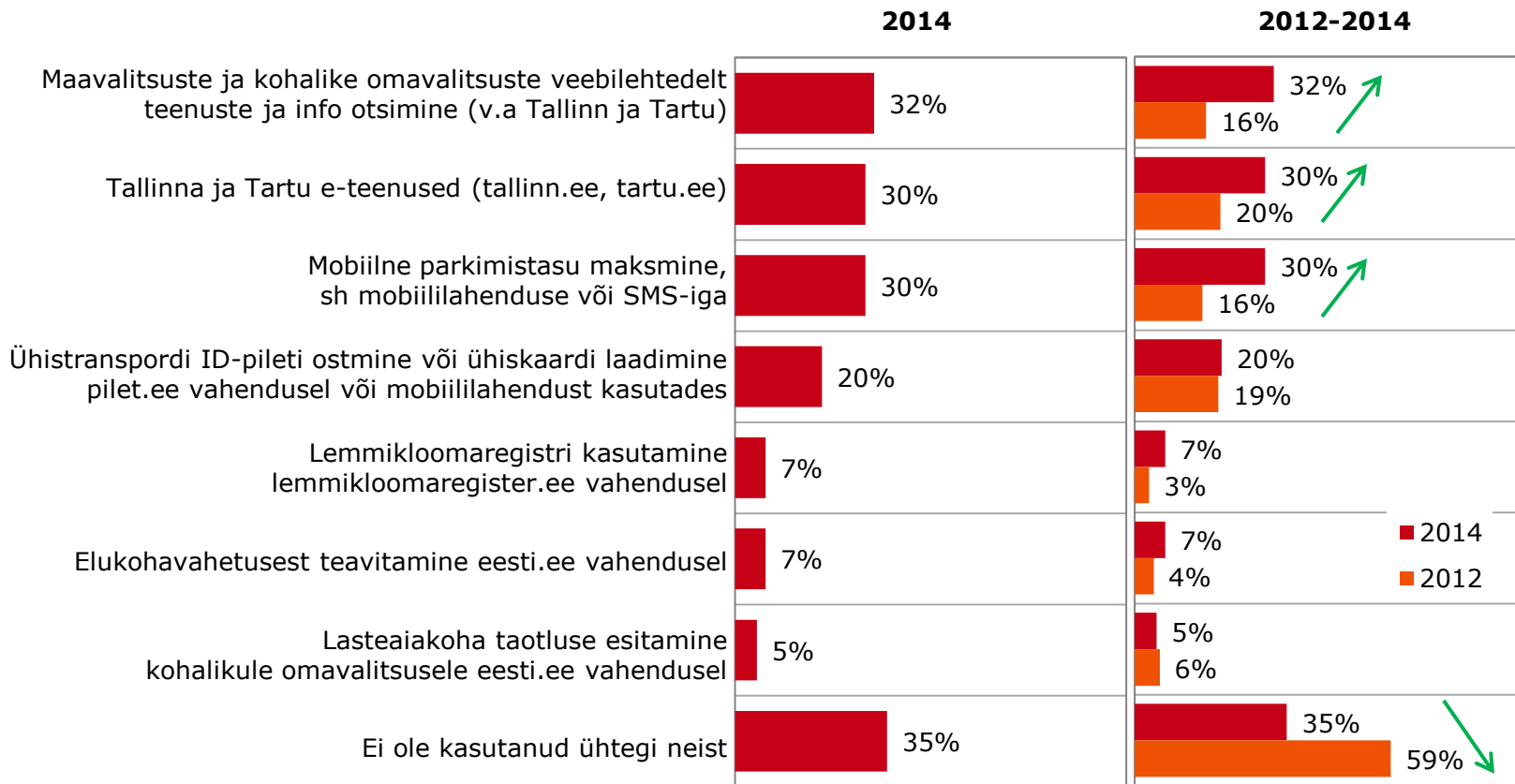


Kokkuvõte

- Regionaalvaldkonnas on 2013. ja 2014. aastal kõige enam otsitud infot maavalitsuste ja KOV-ide veebilehekülgedelt (32%), kasutatud Tallinna ja Tartu e-teenuseid (30%) ja makstud mobiilselt parkimistasu (30%). Kõigi nende teenuste kasutamine on võrreldes kahe aasta tagusega ka oluliselt kasvanud.
- Keskmisest enam kasutavad antud valdkonna e-teenuseid 25–34-aastased, eestlased, kõrgharidusega inimesed ning pealinlased. 25–35-aastased kasutavad keskmisest enam mobiilset parkimist, Tallinna või Tartu e-teenuseid ning lasteaiakoha taotluse esitamist KOV-ile eesti.ee vahendusel. 16–24-aastased kasutavad enam aga ühistranspordi ID-pileti ostmist või ühiskaardi laadimist.
- Regionaalvaldkonna teenuste kasutamine on viimase paari aastaga oluliselt kasvanud ning mittekasutajate hulk vähenenud: 2012. aastal ei olnud ühtegi teenust kasutanud 59%, 2014. aastal aga 35%. Mittekasutajaid on enam 50–74-aastaste, põhi- ja keskharidusega inimeste, muu rahvuse esindajate, suuremate linnade elanike ning Lõuna-Eesti ja Virumaa elanike seas.
- Rahulolu on kõige kõrgem KOV-ile lasteaiakoha taotluse esitamise puhul (4,6). Olulisi muutusi rahulolu tasemes pole võrreldes 2012. aastaga toimunud.
- Rahulolematust põhjustab enim teenuse keeruline kasutatavus (72%) ning sarnaselt muudele e-teenustele tuntakse kõige vähem muret teenuse turvalisuse pärast (4%). Rahulolematust avaldati seoses Tartu ja Tallinna e-teenustega ning maavalitsuste ja KOV-ide veebilehtedelt teenuste ja info otsimisega.

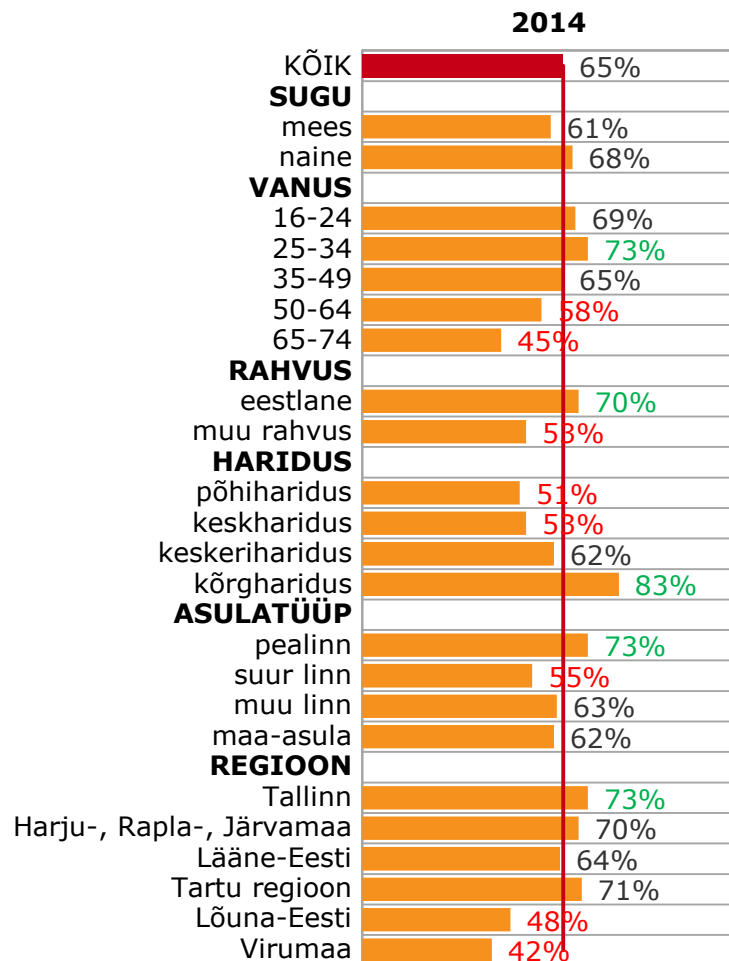
Regionaalvaldkonna e-teenuste kasutamine

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Vähemalt ühte regionaalvaldkonna e-teenust kasutanute profiil

% vastavast segmendist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud



Regionaalvaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- 25–34-aastased
- eestlased
- kõrgharidusega inimesed
- Tallinna elanikud

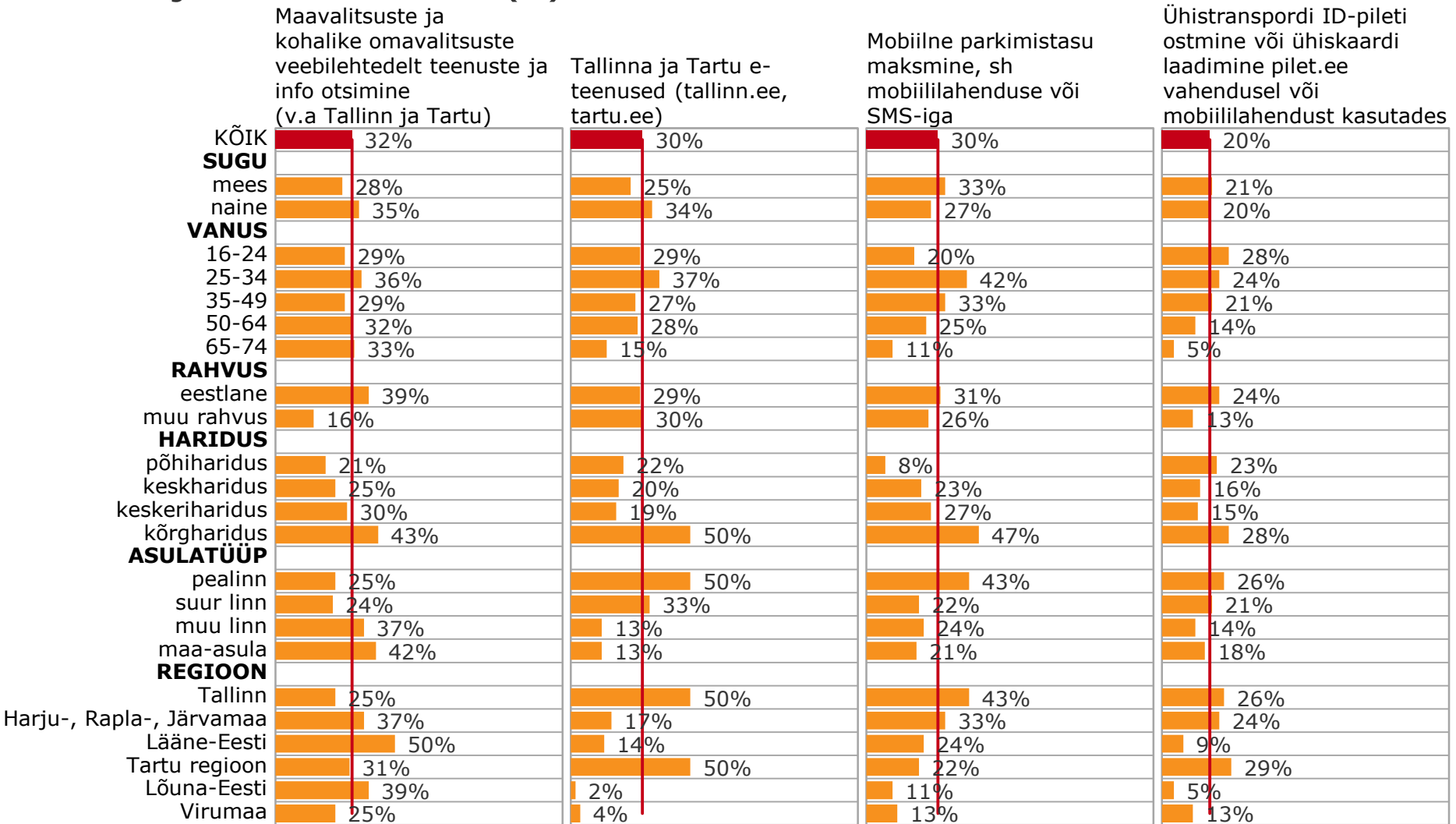
keskmisest vähem järgmistes gruppides:

- 50–74-aastased
- muust rahvusest inimesed
- põhi- või keskharidusega inimesed
- suuremate linnade elanikud
- Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud

Regionaalvaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (1)

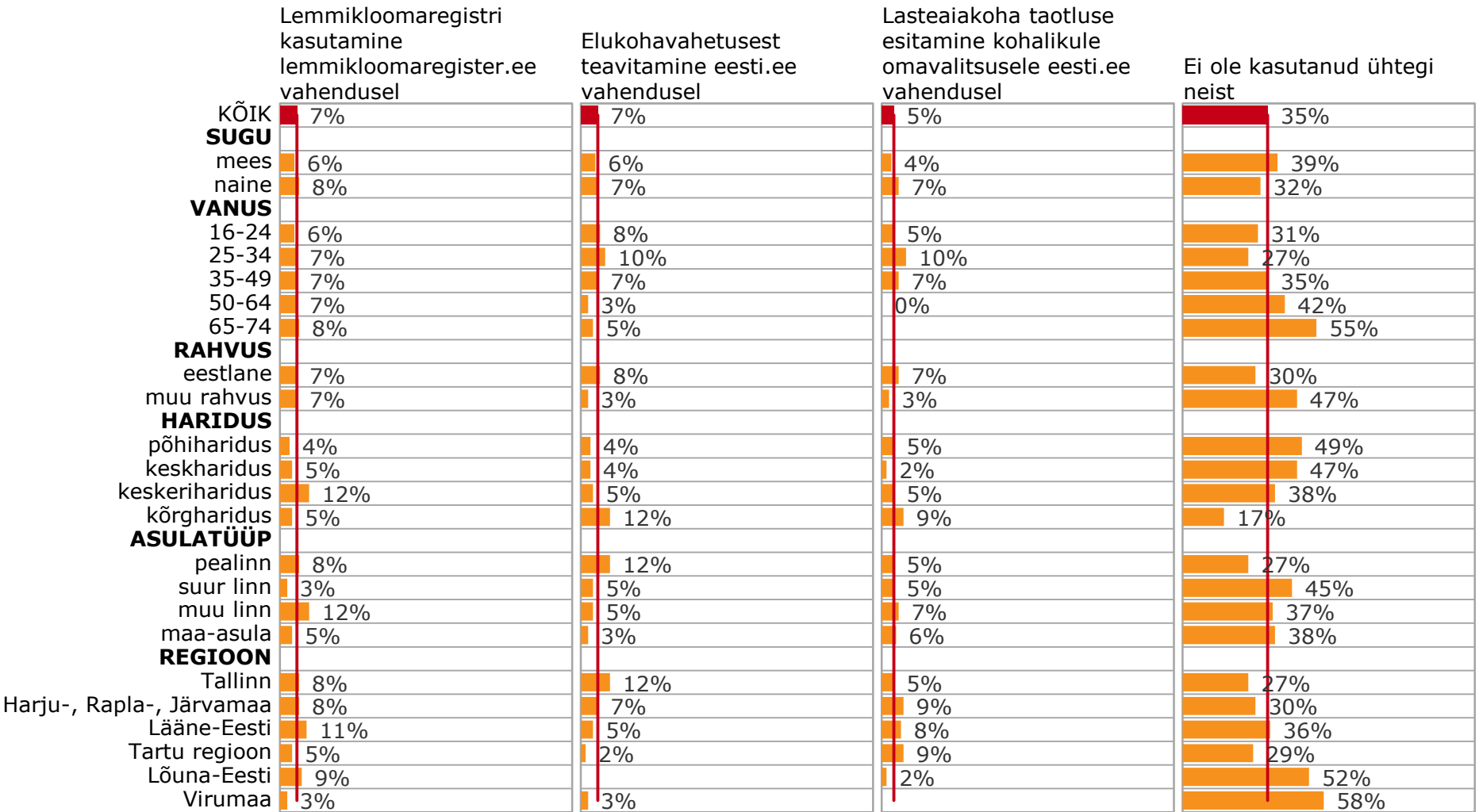
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Regionaalvaldkonna e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Regionaalvaldkonna e-teenused: statistilised erinevused

	Maavalitsuste ja kohalike omavalitsuste veebilehtedelt teenuste ja info otsimine (v.a Tallinn ja Tartu)	Mobiilne parkimistasu maksmine, sh mobiililahenduse või SMS-iga	Tallinna ja Tartu e-teenused (tallinn.ee, tartu.ee)	Ühistranspordi ID-pileti ostmise või ühiskaardi laadimine pileti.ee vahendusel või mobiililahendust kasutades	Lemmikloomaregistri kasutamine lemmikloomaregister.ee vahendusel	Elukohavahetusest teavitamine eesti.ee vahendusel	Lasteaiakoha taotluse esitamine kohalike omavalitsusele eesti.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU								
mees	-		--				-	
naine	+		++				+	
VANUS								
16-24		---		+				
25-34		++++	++				+++	---
35-49								
50-64				-		-	---	+
65-74		---	-	---			---	+++
RAHVUS								
eestlane	++++			++++		++	+	---
muu rahvus	----			----		--	-	++++
HARIDUS								
põhiharidus	--	----						++++
keskharidus	-	-	----				-	++++
keskeriharidus			---	-	++++			
kõrgharidus	++++	++++	++++	++++		++++	+++	----
ASULATÜÜP								
pealinn	----	++++	++++	+++		++++		---
suur linn	-	-			-			++
muu linn			----	-	+++			
maa-asula	++++	---	----			-		
REGIOON								
Tallinn	----	++++	++++	+++		++++		----
Harju-, Rapla-, Järvamaa			----				+	
Lääne-Eesti	++++		----	---				
Tartu regioon			++++	+				
Lõuna-Eesti		----	----	---		--		+++
Virumaa		----	----	---			-	++++



TNS Emor
 Riigi poolt pakutavad e-teenused

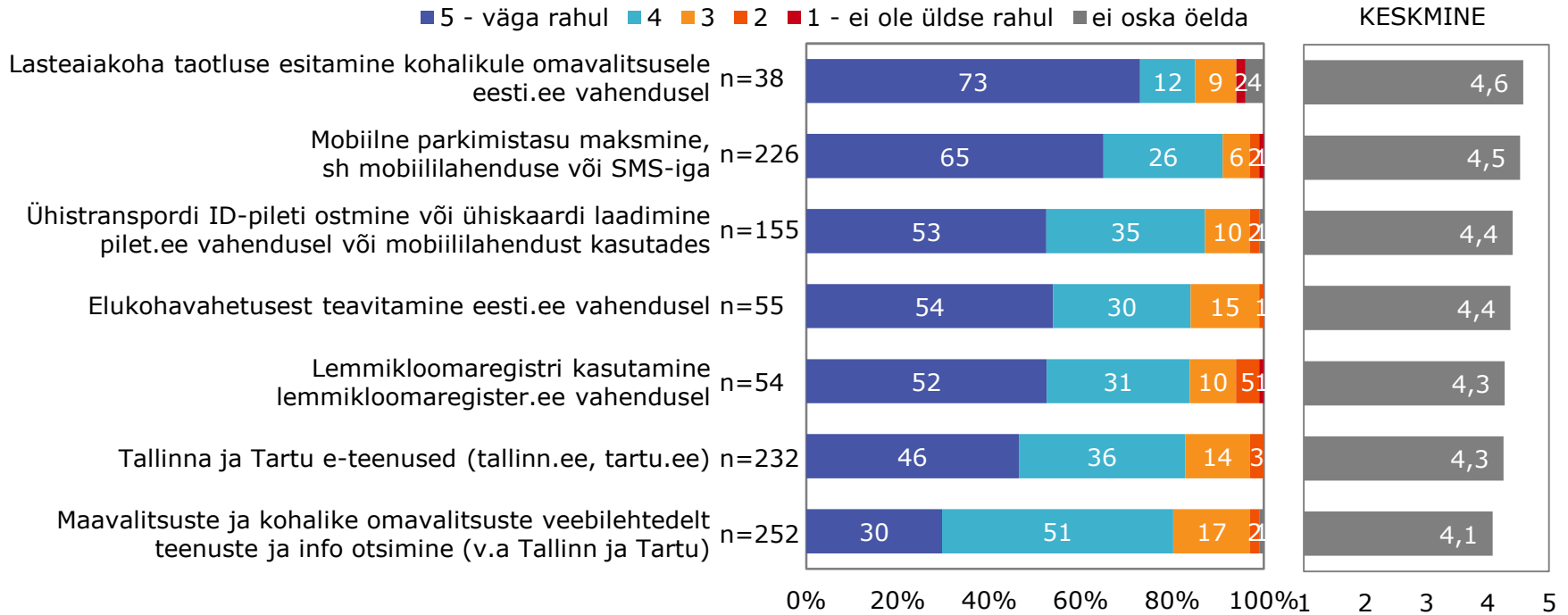
© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.
 +/- 95% tõenäosusega
 ++/-- 99% tõenäosusega
 +++/--- 99,5% tõenäosusega
 ++++/---- 99,9% tõenäosusega



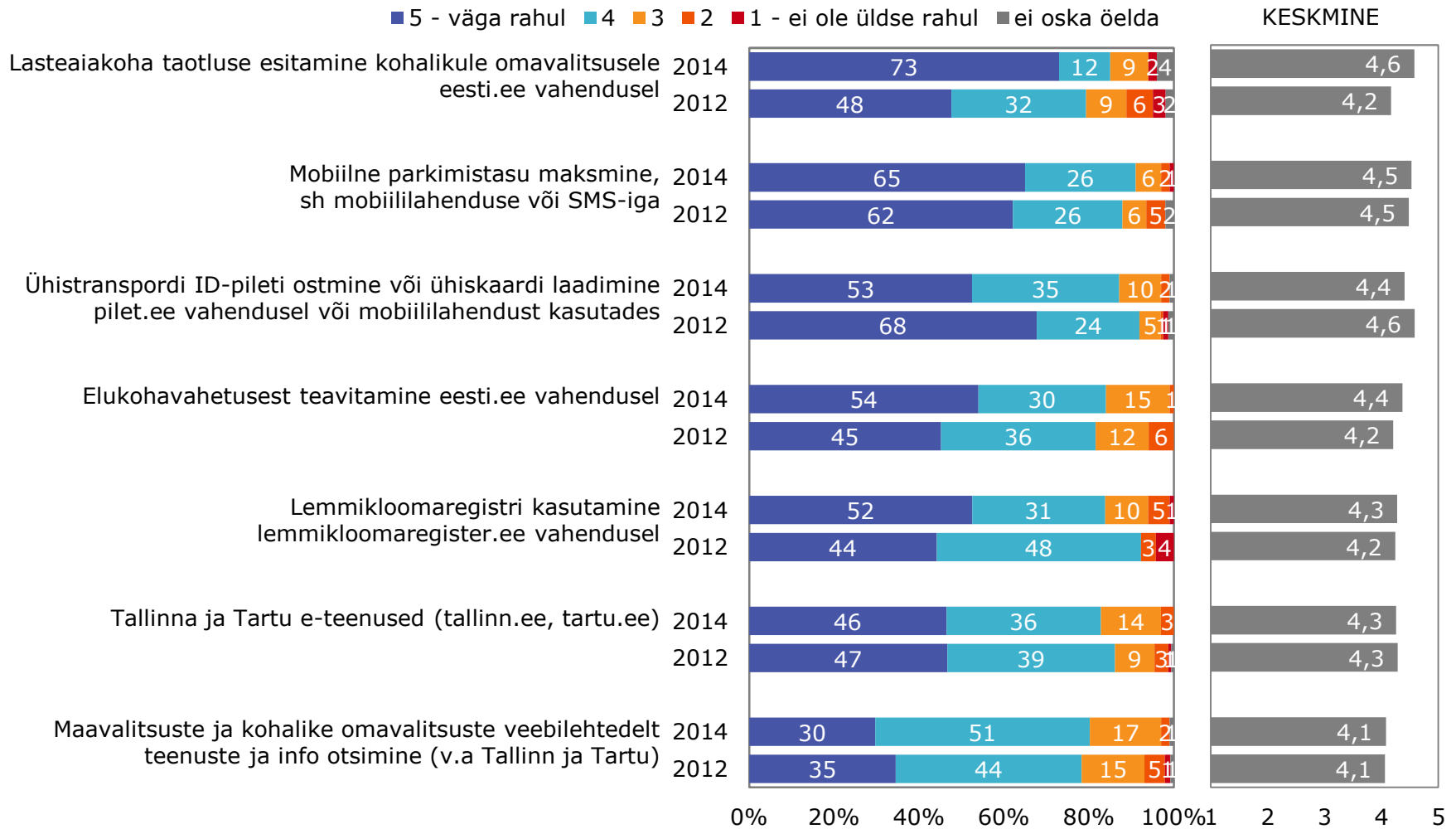
Rahulolu regionaalvaldkonna e-teenustega

Vastajatest, kes on 2013.–2014. a teenust kasutanud



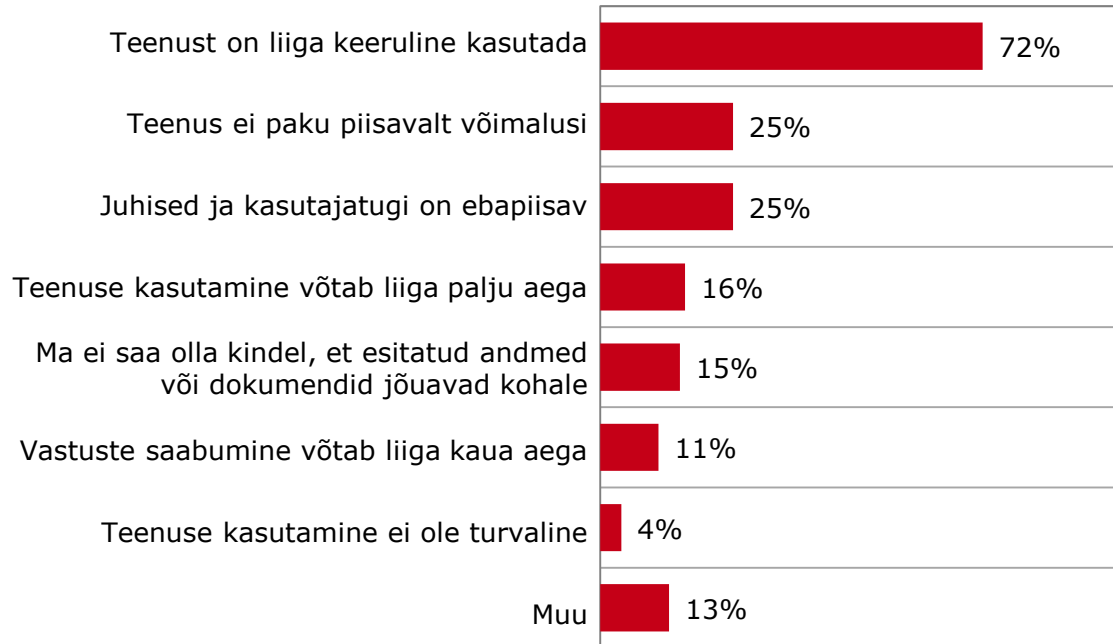
Rahulolu regionaalvaldkonna e-teenustega 2012–2014

Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud



Rahulolematuse põhjused regionaalvaldkonna e-teenustega kokku

% neist, kes olid mõne regionaalvaldkonna teenusega rahulolematud, n=26



Muude vastuste all nimetati nutirakenduse mittetoimimist, venekeelse info puudumist, et teenuse kasutamismugavus pole aastatega arenenud, vananenud infot, peidetud infot, teenuse (peidetud) lisatasusid.

13

Muude valdkondade e-teenuste kasutamine

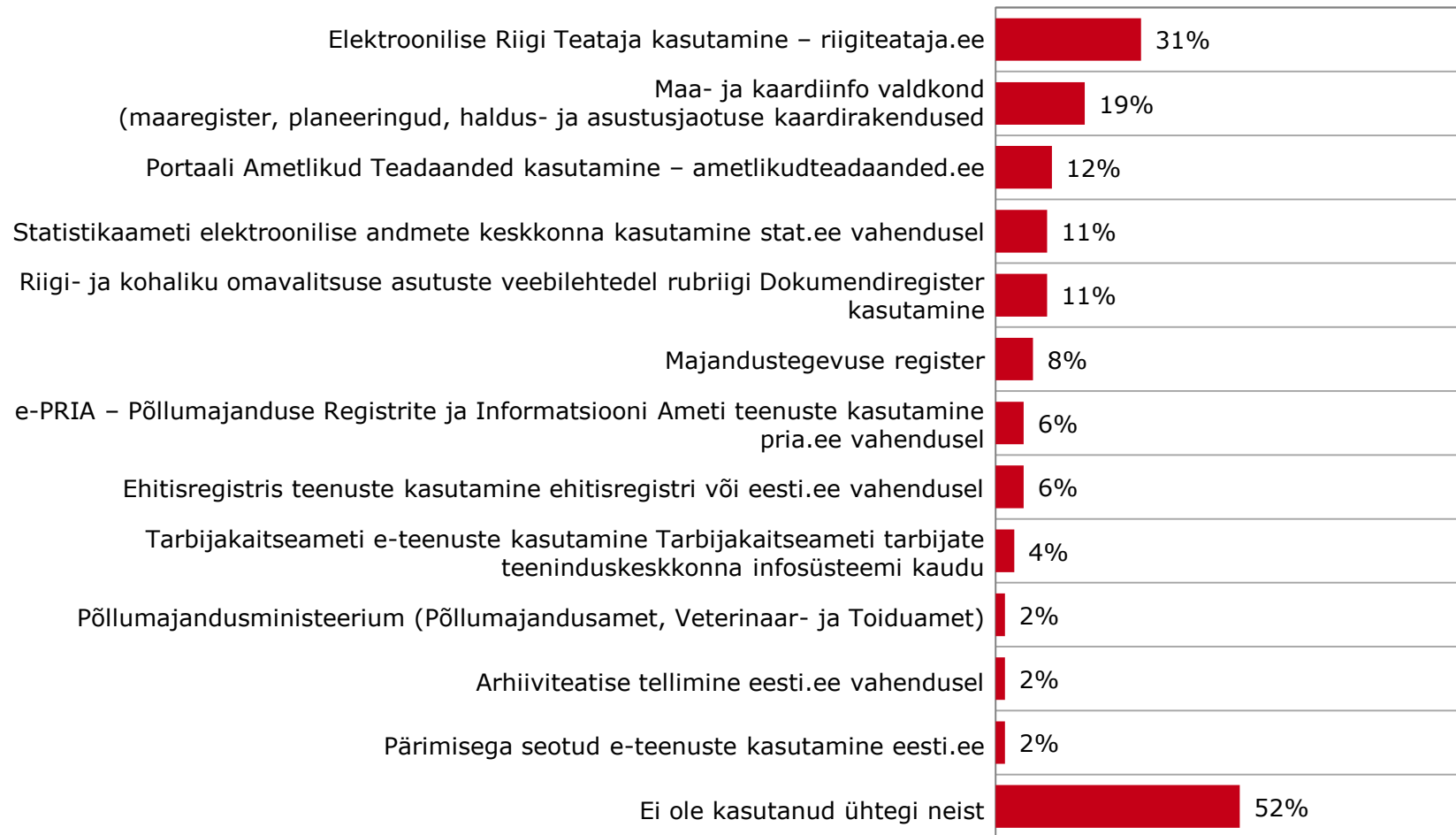


Kokkuvõte

- Lisaks küsiti veel erinevate e-teenuste kasutamise kohta, mida ei saa kategoriseerida ühegi kindla valdkonna alla. Mõõdetud kaheteistkümnest teenusest kõige enam kasutatakse elektroonilist Riigi Teatajat (31%), veidi vähem maa- ja kaardiinfo valdkonna e-teenuseid (19%). Ülejäänud e-teenuseid on 2013. ja 2014. aasta jooksul kasutanud umbes kümnendik või vähem internetikasutajatest. Kõige vähem (paar protsenti) on kasutatud Põllumajandusministeeriumi haldusala e-teenuseid, arhiiviteatiste tellimist ning pärimisega seotud e-teenuseid.
- Võrreldavatest e-teenustest on võrreldes 2012. aastaga vähenenud Statistikaameti elektrooniliste andmete keskkonna kasutamine 21%-lt 11%-le. Kasvanud on Riigi- ja kohaliku omavalitsuste asutuste veebilehtedel rubriigi Dokumendiregister kasutamine (5%-lt 11%-le).
- Ühtegi mõõdetud teenust pole kasutanud 52% elanikest ning seda on oluliselt vähem kui 64% aastal 2012. Samas on mõõdetud väga erinevate valdkondade teenuseid, mistõttu range võrreldavus ei näita sisuliselt väga palju. Nende seas on enam 50–64-aastaseid, muu rahvuse esindajaid, kõrghariduseta inimesi ning Virumaa elanikke.
- Kõige kõrgem on rahulolu ühe vähem kasutamist leidva e-teenusega – arhiiviteatiste tellimisega eesti.ee vahendusel (4,7) – ning kõige madalam Statistikaameti elektroonilise andmete keskkonna kasutamisega stat.ee vahendusel (3,8).
- Rahulolematuse põhjustena on kõige sagedamini välja toodud teenuse kasutamise keerukust ning mainitud teenustest on see kõige enam probleemiks stat.ee keskkonna puhul.

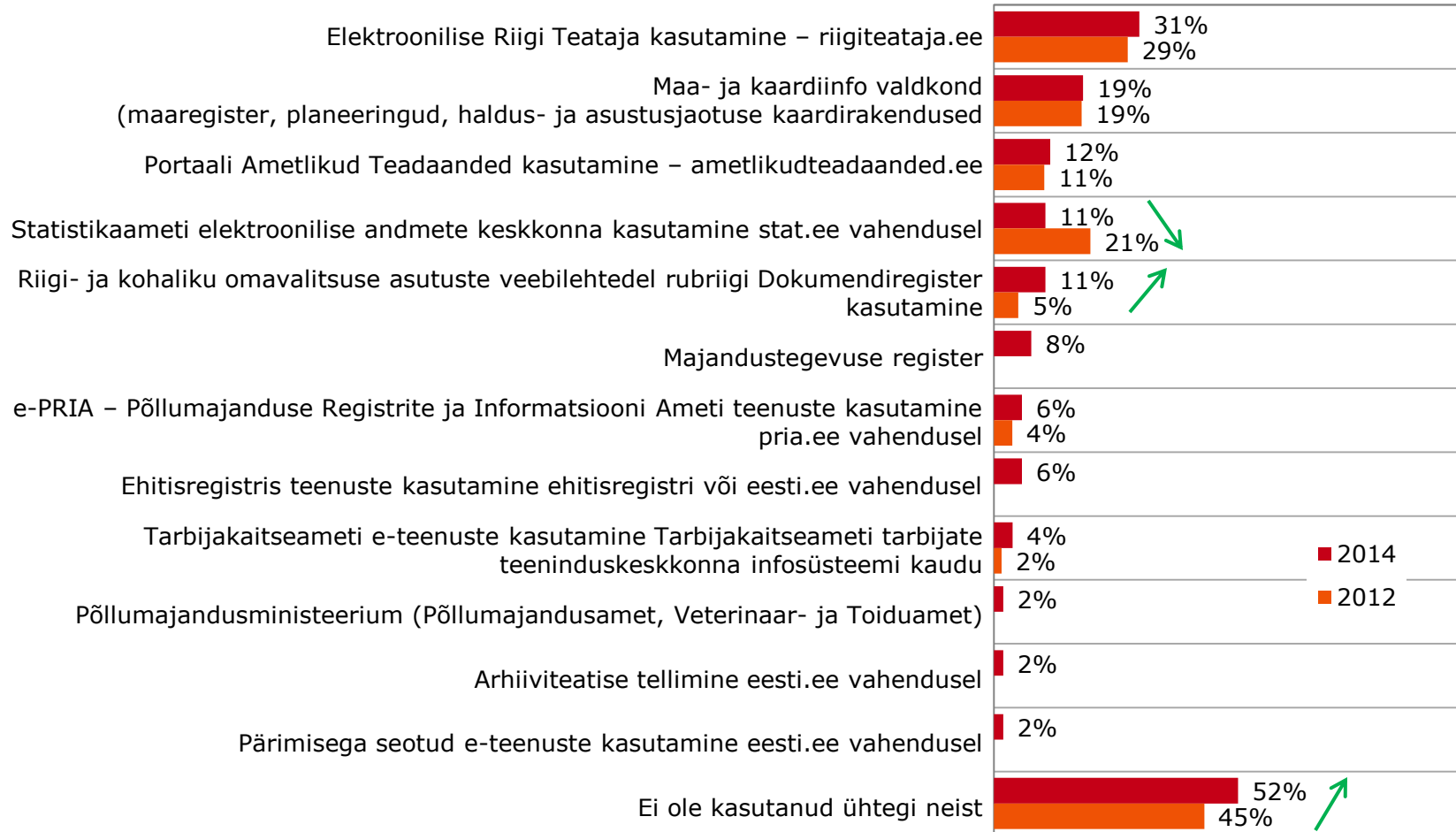
Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine 2013. ja 2014. aastal

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine 2012–2014

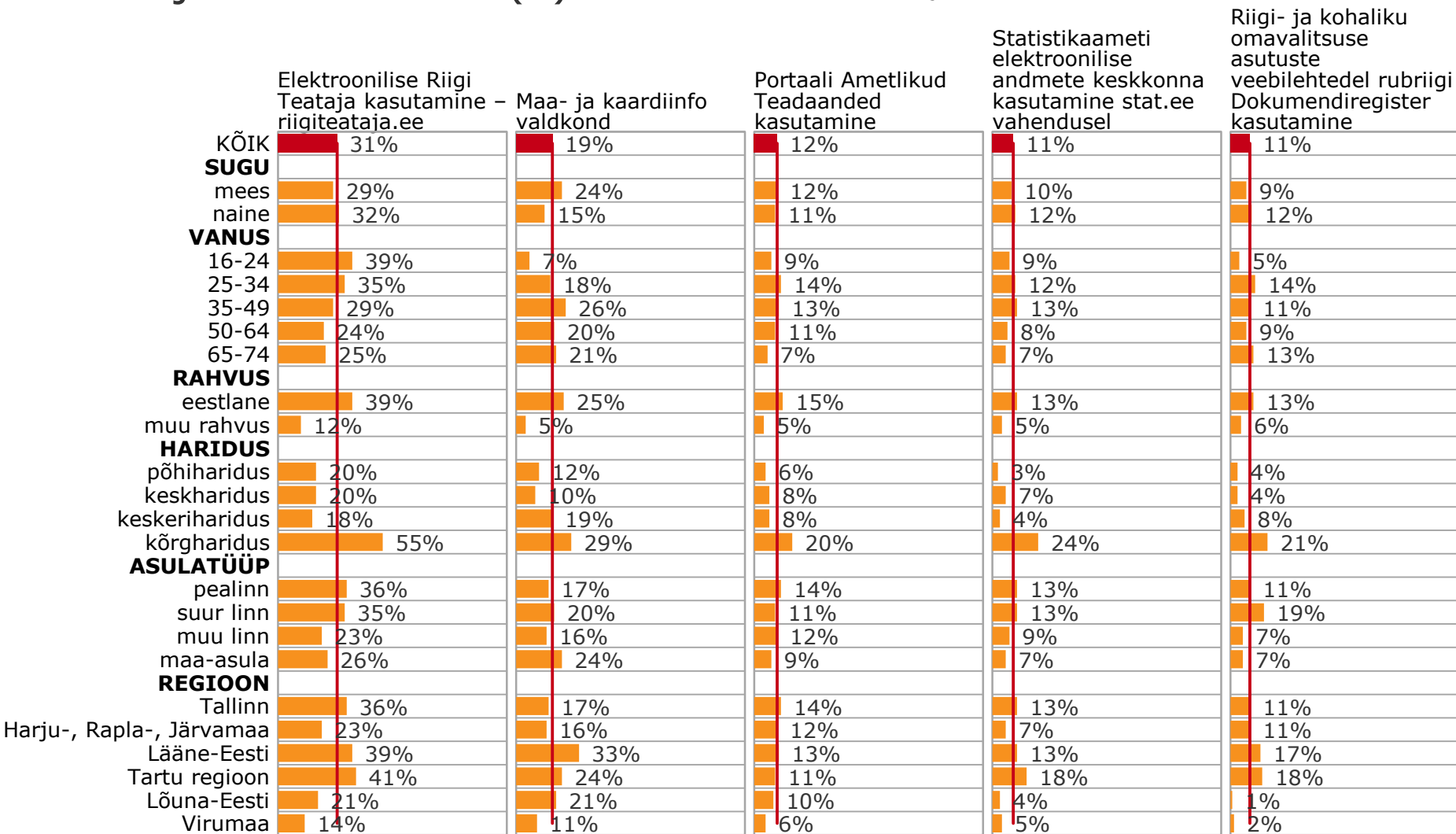
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

	Majandustegevuse register	e-PRIA – Põllumajanduse Registre ja Informatsiooni Ameti teenuste kasutamine pria.ee vahendusel	Ehitisregistris teenuste kasutamine ehitisregistri või eesti.ee vahendusel	Tarbijakaitseameti e-teenuste kasutamine Tarbijakaitseameti tarbijate teeninduskeskkonna infosüsteemi kaudu	Põllumajandus- ministerium (Põllumajandusamet, Veterinaar- ja Toiduamet)
KÕIK	8%	6%	6%	4%	2%
SUGU					
mees	11%	8%	7%	3%	3%
naine	5%	5%	4%	5%	1%
VANUS					
16-24	4%	3%		6%	1%
25-34	8%	5%	6%	5%	2%
35-49	10%	9%	9%	2%	3%
50-64	7%	7%	6%	3%	2%
65-74	8%	6%	1%	4%	1%
RAHVUS					
eestlane	9%	8%	7%	4%	2%
muu rahvus	4%	2%	2%	3%	1%
HARIDUS					
põhiharidus		2%	5%	4%	
keskharidus	5%	5%	2%	3%	1%
keskeriharidus	5%	6%	5%	4%	2%
kõrgharidus	15%	10%	9%	4%	3%
ASULATÜÜP					
pealinn	10%	5%	7%	5%	2%
suur linn	8%	5%	5%	4%	1%
muu linn	7%	9%	6%	5%	3%
maa-asula	6%	8%	3%	1%	2%
REGION					
Tallinn	10%	5%	7%	5%	2%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	5%	8%	5%	4%	4%
Lääne-Eesti	11%	11%	7%	3%	2%
Tartu regioon	9%	9%	4%	4%	3%
Lõuna-Eesti	8%	6%	3%	1%	
Virumaa		2%	3%	1%	

Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine

2013. ja 2014. aastal (3)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

	Arhiiviteatise tellimine eesti.ee vahendusel	Pärimisega seotud e-teenuste kasutamine eesti.ee	Ei ole kasutanud ühtegi neist
KÕIK	2%	2%	52%
SUGU			
mees	2%	3%	50%
naine	1%	2%	54%
VANUS			
16-24		2%	48%
25-34	0%	1%	51%
35-49	3%	3%	48%
50-64	2%	3%	62%
65-74	2%	1%	58%
RAHVUS			
eestlane	1%	3%	41%
muu rahvus	2%	2%	78%
HARIDUS			
põhiharidus		3%	61%
keskharidus	1%	2%	64%
keskeriharidus	2%	1%	61%
kõrgharidus	3%	4%	31%
ASULATÜÜP			
pealinn	2%	3%	49%
suur linn	1%	1%	58%
muu linn	3%	4%	51%
maa-asula		2%	54%
REGION			
Tallinn	2%	3%	49%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	3%	2%	53%
Lääne-Eesti	1%	1%	37%
Tartu region	2%	2%	48%
Lõuna-Eesti		8%	51%
Virumaa			78%

Erinevate valdkondade e-teenused: statistiliselt olulised erinevused

	Elektroonilise Riigi Teataja kasutamine - riigiteatja.ee	Maa- ja kaardiinfo valdkond	Portaali Ametlikud Teadaanded kasutamine - ametlikudteadaanded.ee	Statistikaameti elektroonilise andmete keskkonna kasutamine stat.ee vahendusel	Riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste veebilehtedel rubriigi Dokumendiregister kasutamine	Majandustegevuse register	e-PRIA - Põllumajanduse Registre ja Informatsiooni Ameti teenuste kasutamine pria.ee vahendusel	Ehitisregistri teenuste kasutamine ehitisregistri või eesti.ee vahendusel	Tarbijakaitseameti e-teenuste kasutamine	Tarbijakaitseameti tarbijate teeninduskeskkonna infosüsteemi kaudu	Pärimisega seotud e-teenuste kasutamine eesti.ee	Põllumajandusministeerium portaal.agri.ee	Arhiviteatise tellimine eesti.ee vahendusel	Ei ole kasutanud ühtegi neist
SUGU														
mees		+++				+++		+						
naine		---				---		-						
VANUS														
16-24	+	---			-			---						
25-34													-	
35-49		++++						++					+	
50-64	-													+++
65-74								-						
RAHVUS														
eestlane	++++	++++	++++	++++	+++	+++	++++	+++						---
muu rahvus	---	---	---	---	---	---	---	---						++++
HARIDUS														
põhiharidus	-	-	-	---	-	---	-							+
keskharidus	---	---		---	---			-						++++
keskeriharidus	---			---										+++
kõrgharidus	++++	++++	++++	++++	++++	++++	+	+++						---
ASULATÜÜP														
pealinn	+													
suur linn					++++									
muu linn	-												+	
maa-asula		+							-				-	
REGIOON														
Tallinn	+													
Harju-, Rapla-, Järvamaa	-													
Lääne-Eesti	+	++++			+									---
Tartu regioon	+			+	+									
Lõuna-Eesti					---						+			
Virumaa	---	-		-	---	---	-		-					++++



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.
+/- 95% tõenäosusega
+/- 99% tõenäosusega
+/- 99,5% tõenäosusega
+/- 99,9% tõenäosusega

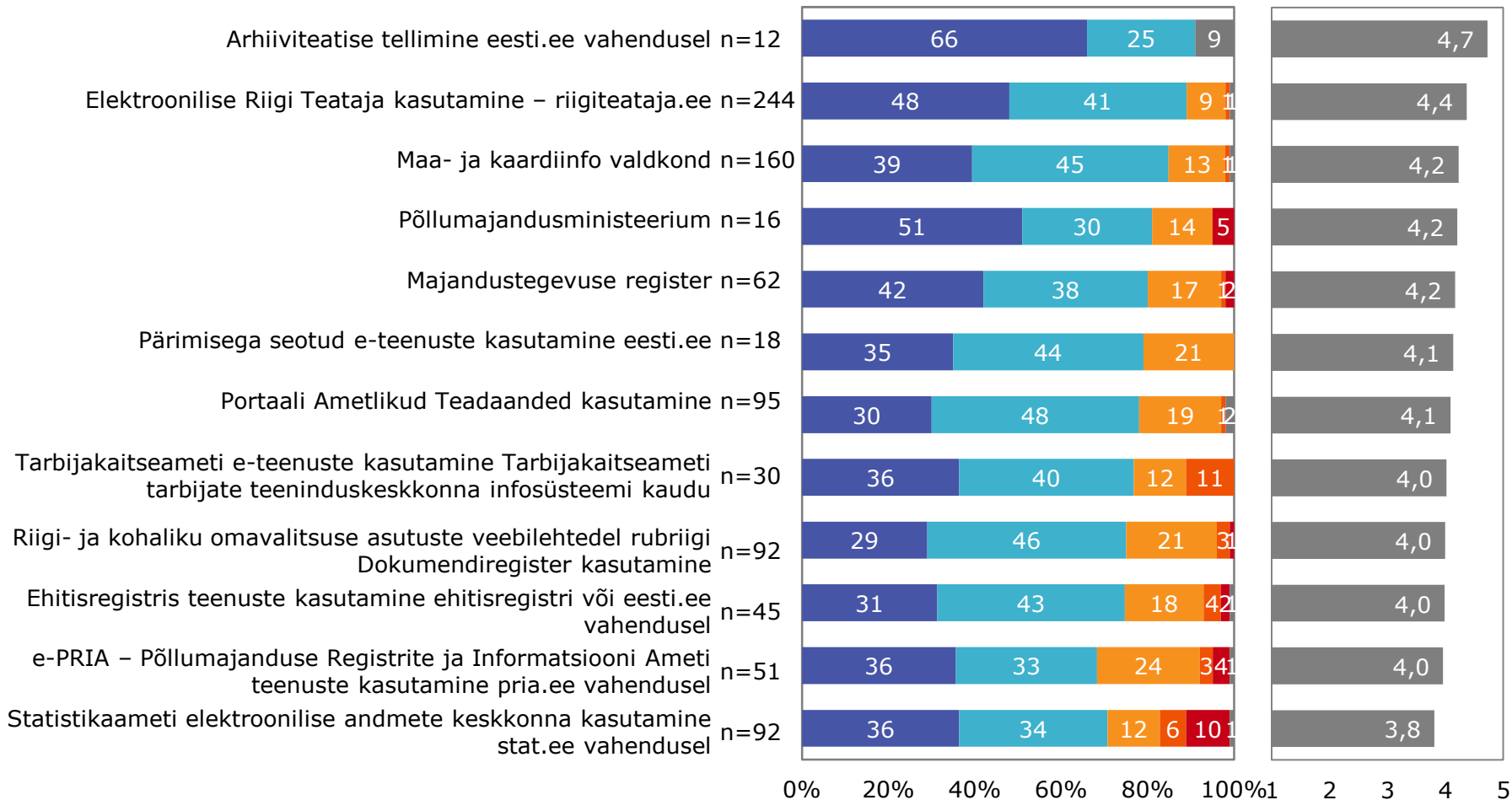


Rahulolu erinevate valdkondade e-teenustega

Vastajatest, kes on 2013.–2014. a teenust kasutanud

■ 5 - väga rahul ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - ei ole üldse rahul ■ ei oska öelda

KESKMINE

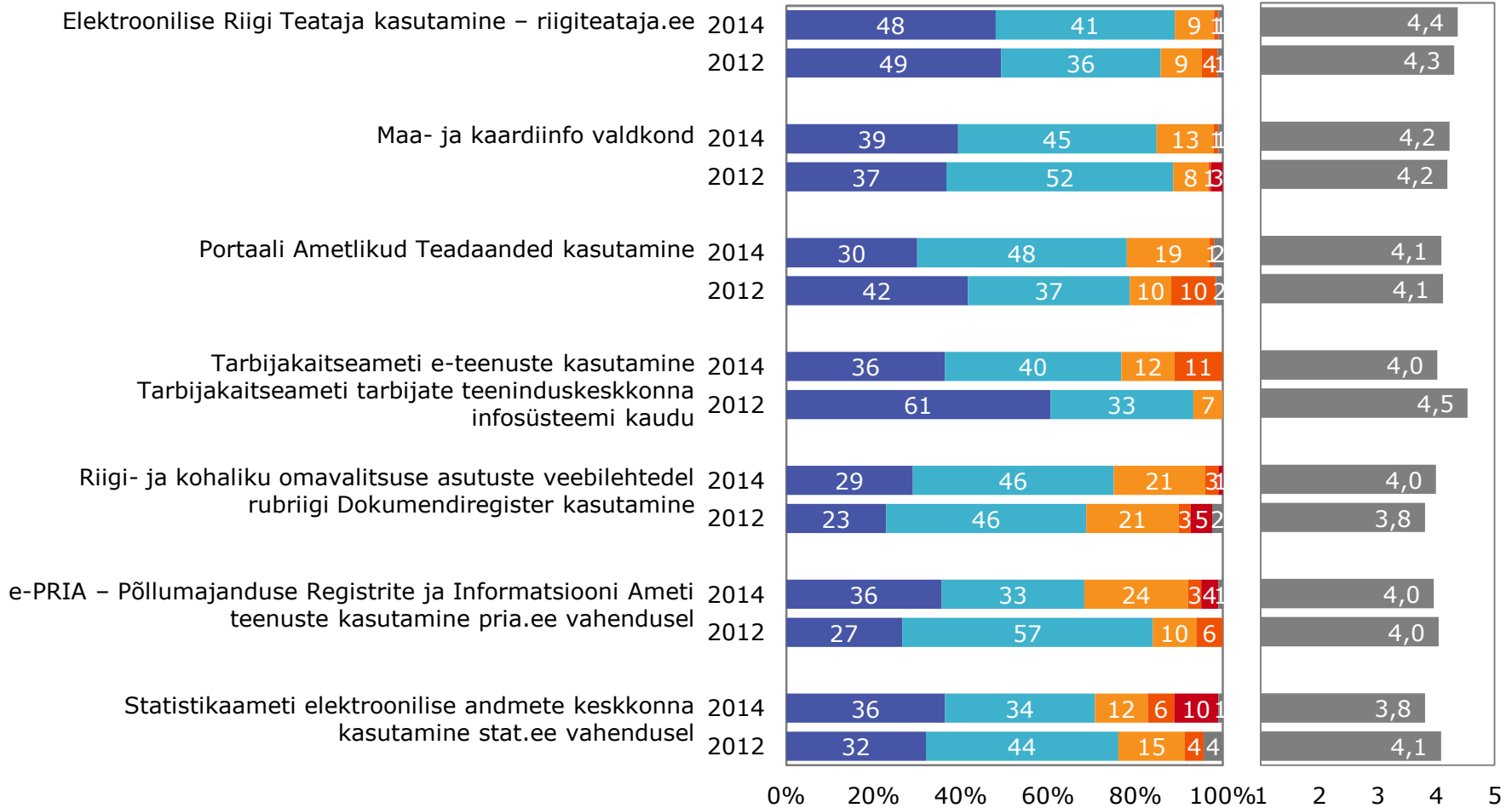


Rahulolu erinevate valdkondade e-teenustega 2012–2014

Vastajatest, kes on 2013–2014 ja 2011–2012 antud teenust kasutanud

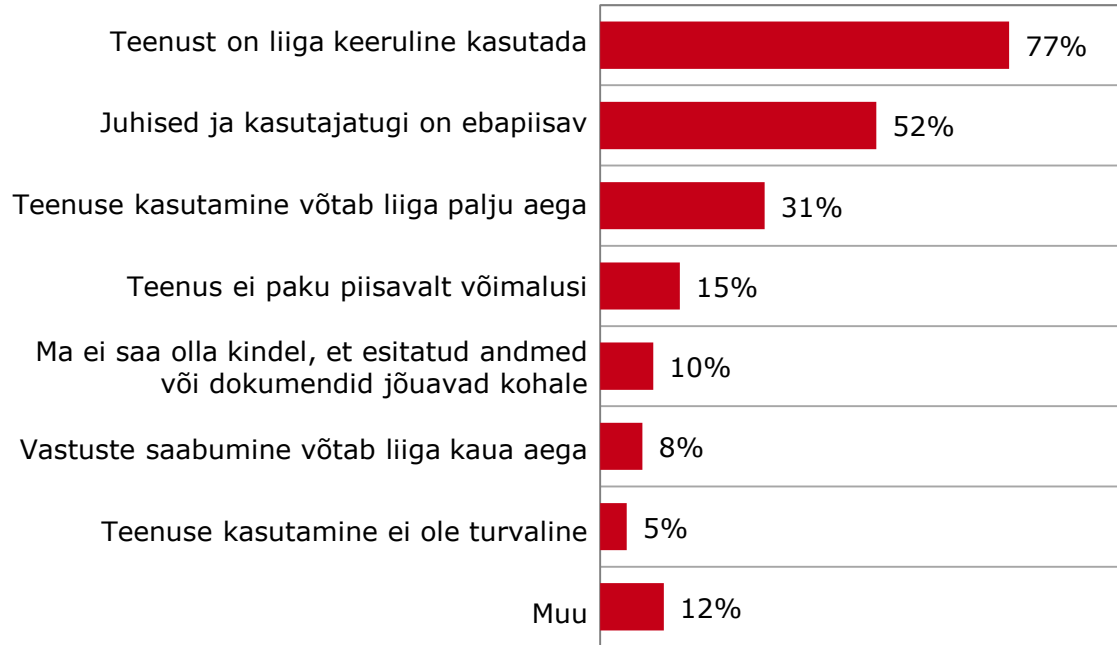
■ 5 - väga rahul ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - ei ole üldse rahul ■ ei oska öelda

KESKMINE



Rahulolematuse põhjused erinevate valdkondade e-teenustega kokku

% neist, kes olid mõne teenusega rahulolematud, n=31



Muude vastuste all mainiti süsteemi ebamugavat kasutamist (kasutajaliidest), vähest/puudulikku venekeelset infot, tõrkeid süsteemi töös.

14

Portaali eesti.ee kasutamine



Kokkuvõte

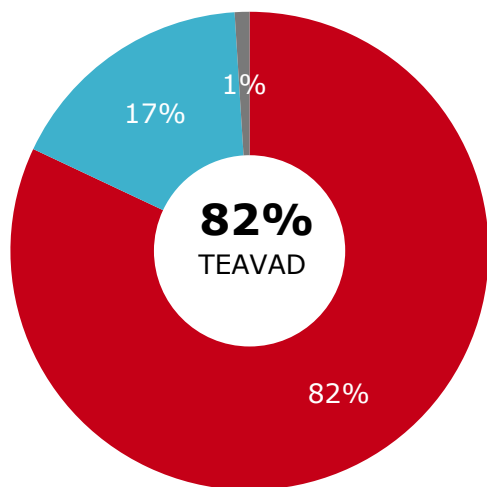
- Riigiportaali eesti.ee tuntus on võrreldes 2012. aastaga oluliselt kasvanud: internetikasutajate seas 68%-lt 82%-le. Portaali tuntus on keskmisest kõrgem eestlaste, kõrgharidusega inimeste ning Tartu regiooni elanike seas. Vähem on sellest kuulnud 50–64-aastased, muu rahvuse esindajad, põhiharidusega inimesed ning Virumaa elanikud.
- Nende internetikasutajate hulgas, kes portaali teavad, ei ole selle kasutamine võrreldes 2012. aastaga oluliselt kasvanud. Kui vaadata pikemat trendi alates 2007. aastast, siis nende osakaal kõigist internetikasutajatest, kes portaali teavad ja kasutavad, on pidevalt suurenenud, olles 2014. aastal 65%. Nende hulk, kes teavad, kuid ei ole kasutanud, on jäänud võrreldes eelmise mõõtmisperioodiga samaks.
 - Riigiportaali kasutajate hulgas on enam 25–34-aastasi, eestlasi, kõrgharidusega inimesi ning pealinna elanikke. Vähem kasutavad portaali 50–74-aastased, muust rahvusest inimesed, põhi- või keskeriharidusega inimesed, maa-asulate ning Virumaa elanikud.
- Kui võtta kokku kõik uuringus mõõdetud e-teenused, mida on võimalik kasutada portaali eesti.ee kaudu, siis on portaali kasutanud 68% internetikasutajatest.
- Neil, kes portaali ei kasuta, puudub ennekõike vajadus või huvi seda teha (76%). Samas on (koos portaali pakutavate teenuste arvu kasvuga) kasvanud ka nende osakaal, kes ei tea, milliseid võimalusi portaal pakub (10%-lt 20%-le).
- Viimase kahe aasta jooksul portaali kasutanutel paluti öelda, kas nad on kasutanud rida teenuseid. Neist kõige enam on kasutatud võimalust saata mõnele ametiasutusele dokumente. Muid teenuseid (elektroonilise valijakaardi tellimine, teavituste tellimine, oma @eesti.ee e-posti aadressi suunamine, mõne hüvitise või toetuse taotlemine) on kasutatud veidi vähem. 32% portaali kasutajatest ei ole ühtegi sellist toimingut teinud. Sarnaselt e-teenuste kasutamisele tervikuna on ka mõõdetud teenuste kasutajate seas enam eestlasi ning kõrgharidusega inimesi. Erinevate teenustega rahulolus suuri erinevusi ei ilmnenud: rahuloluhinnangute keskmised jäävad 4,3 ja 4,7 vahele.

Riigiportaali eesti.ee tuntus (1)

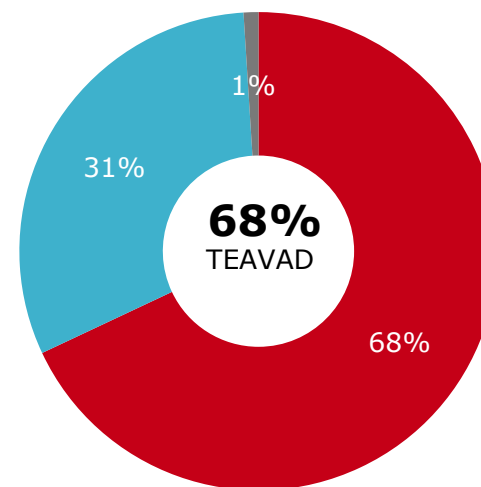
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

Kas Te teate või olete kuulnud riigiportaalist eesti.ee?

2014



2012

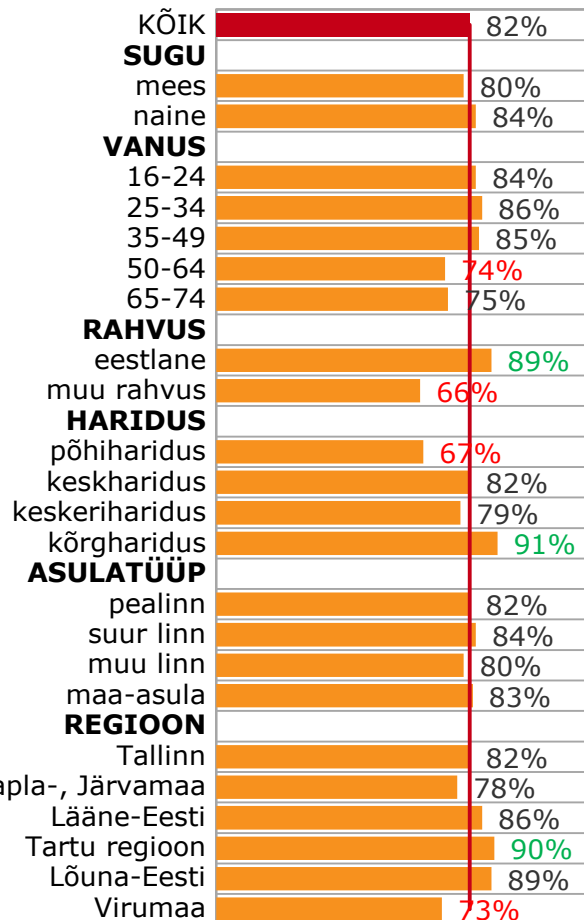


- Jah
- Ei
- Ei oska öelda

Riigiportaali eesti.ee tuntus (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

2014



Eesti.ee-st kuulnuid on:

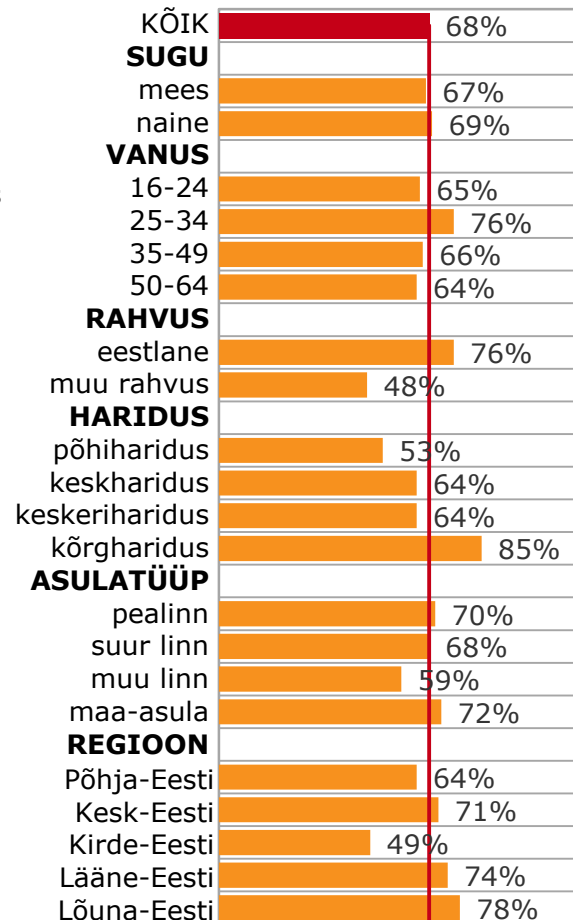
keskmisest enam

- eestlaste
- kõrgharidusega inimeste
- Tartu regiooni elanike seas

keskmisest vähem

- 50–64-aastaste
- põhiharidusega inimeste
- Virumaa elanike seas

2012

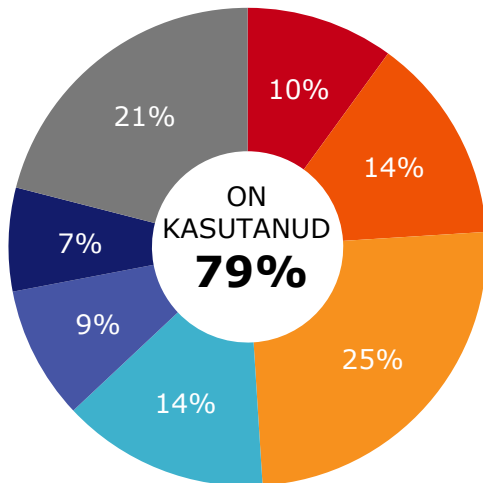


Riigiportaali eesti.ee kasutamine (1)

Vastajatest, kes teavad antud portaali; n=634

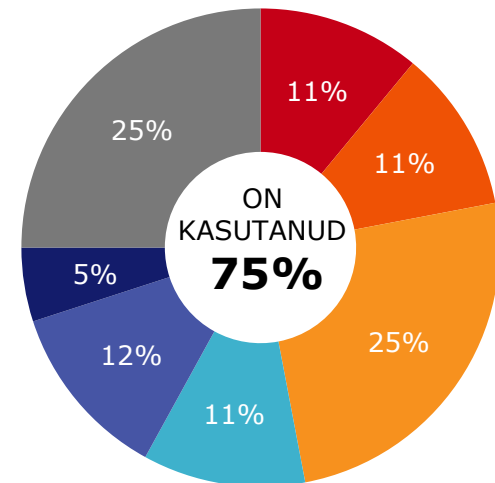
Millal Te viimati kasutasite riigiportaali eesti.ee?

2014



- Viimase 7 päeva jooksul
- Viimase kuu jooksul
- 2-6 kuud tagasi
- 7-12 kuud tagasi
- 1-2 aastat tagasi
- Rohkem kui 2 aastat tagasi
- Ei ole kunagi kasutanud

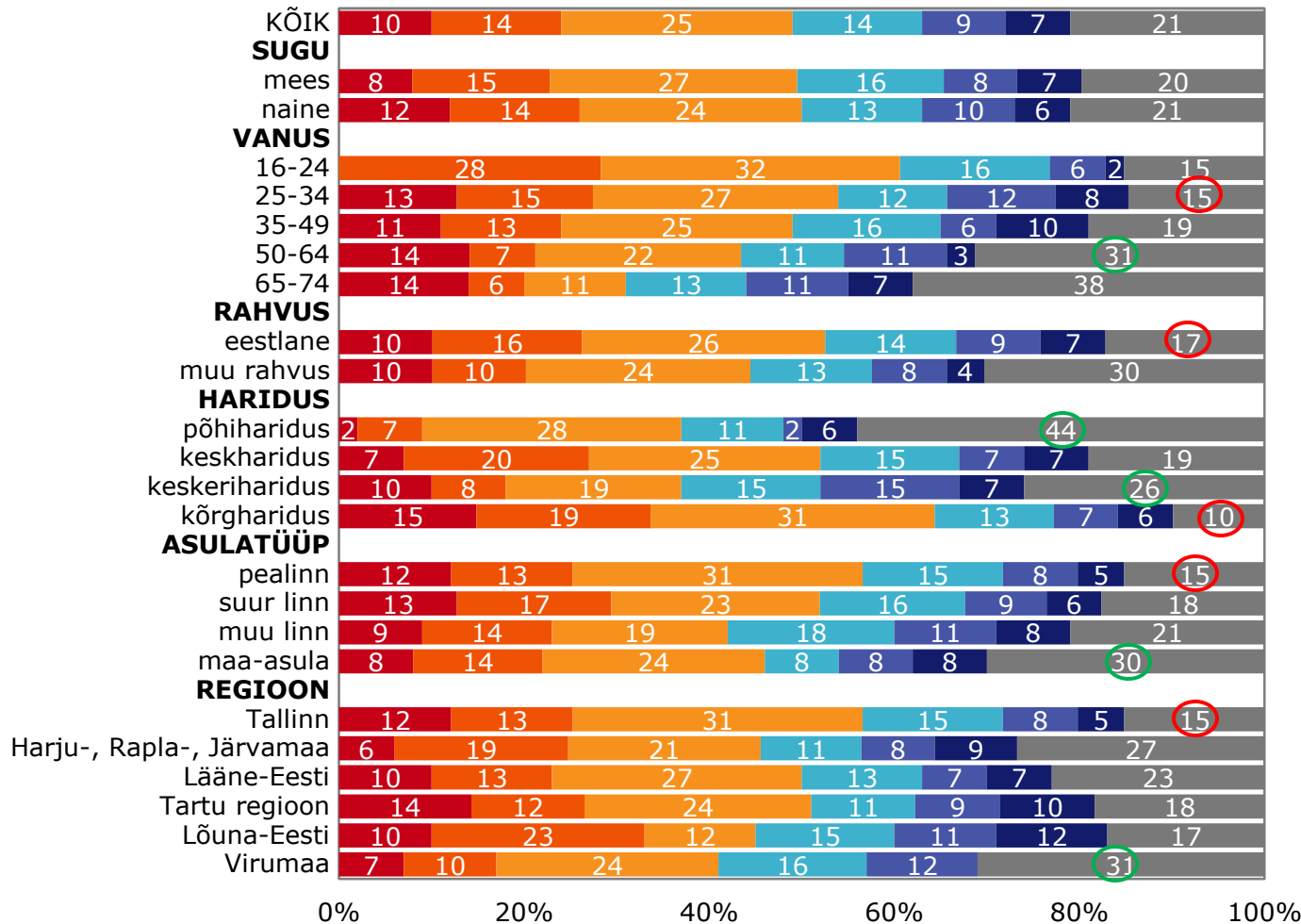
2012



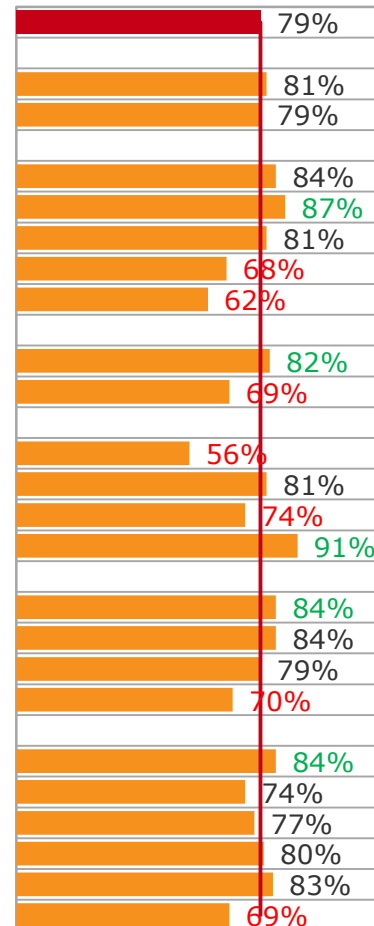
Riigiportaali eesti.ee kasutamine (2)

Vastajatest, kes teavad antud portaali; n=634

■ Viimase 7 päeva jooksul
 ■ Viimase kuu jooksul
 ■ 2-6 kuud tagasi
 ■ 7-12 kuud tagasi
■ 1-2 aastat tagasi
 ■ Rohkem kui 2 aastat tagasi
 ■ Ei ole kunagi kasutanud



ON KASUTANUD



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused

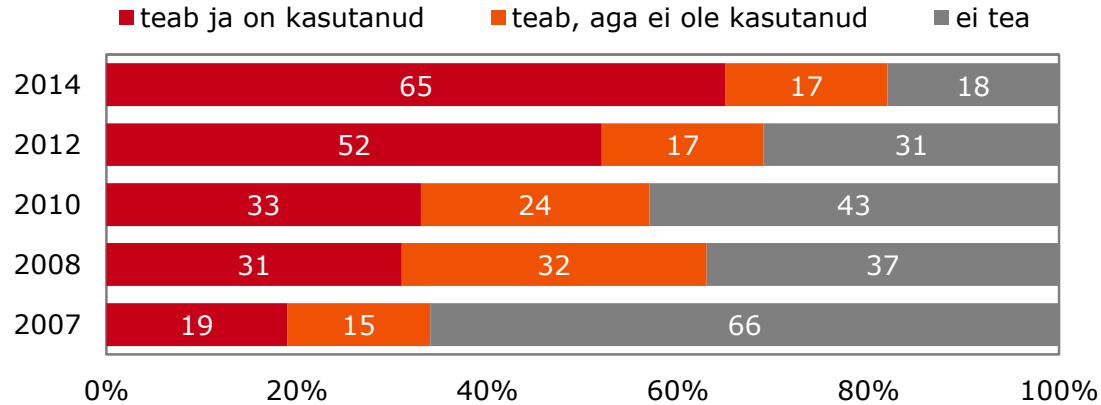
© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.



Riigiportaali eesti.ee teadmine ja kasutamine

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

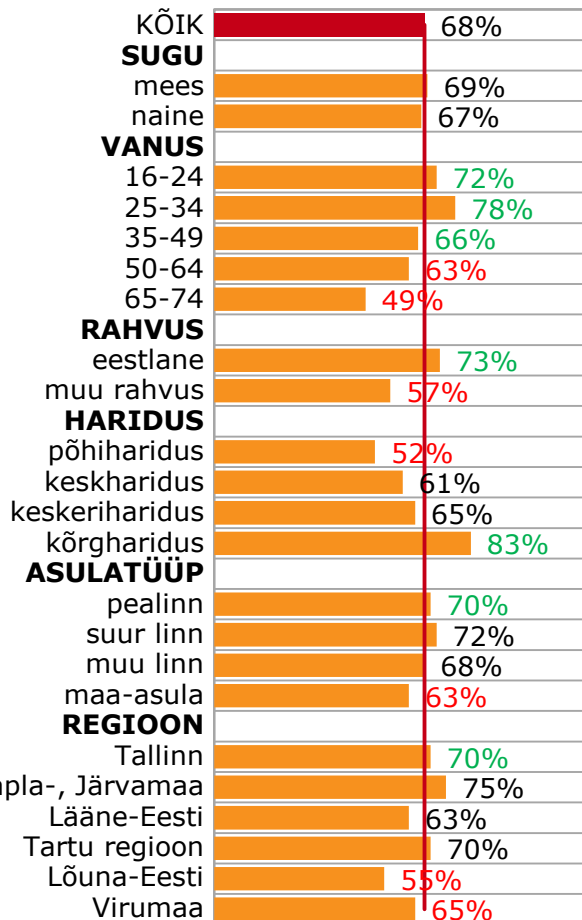


Küsimus eesti.ee portaali teadmise ja kasutamise kohta esitati ka eelnevatel küsitlusaastatel. Toodud on osakaalud internetikasutajatest. Aastail 2007–2010 oli küsimuse ülesehitus veidi teistsugune.

Vähemalt ühte e-teenust portaali eesti.ee vahendusel kasutanute profiil

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

2014



Joonisel on kokku võetud uuringus mõõdetud e-teenused, mida on võimalik kasutada eesti.ee portaali vahendusel ning esitatud nende profiil, kes vähemalt ühte mõõdetud teenust eesti.ee vahendusel on kasutanud. Sealjuures võis mõnda e-teenust olla võimalik kasutada nii eesti.ee kui mõne teise keskkonna Vahendusel (vastavate teenuste loetelu vaata slaididelt 184 ja 185).

keskmisest enam on eesti.ee kaudu mõnda e-teenust kasutanuid järgmistes gruppides:

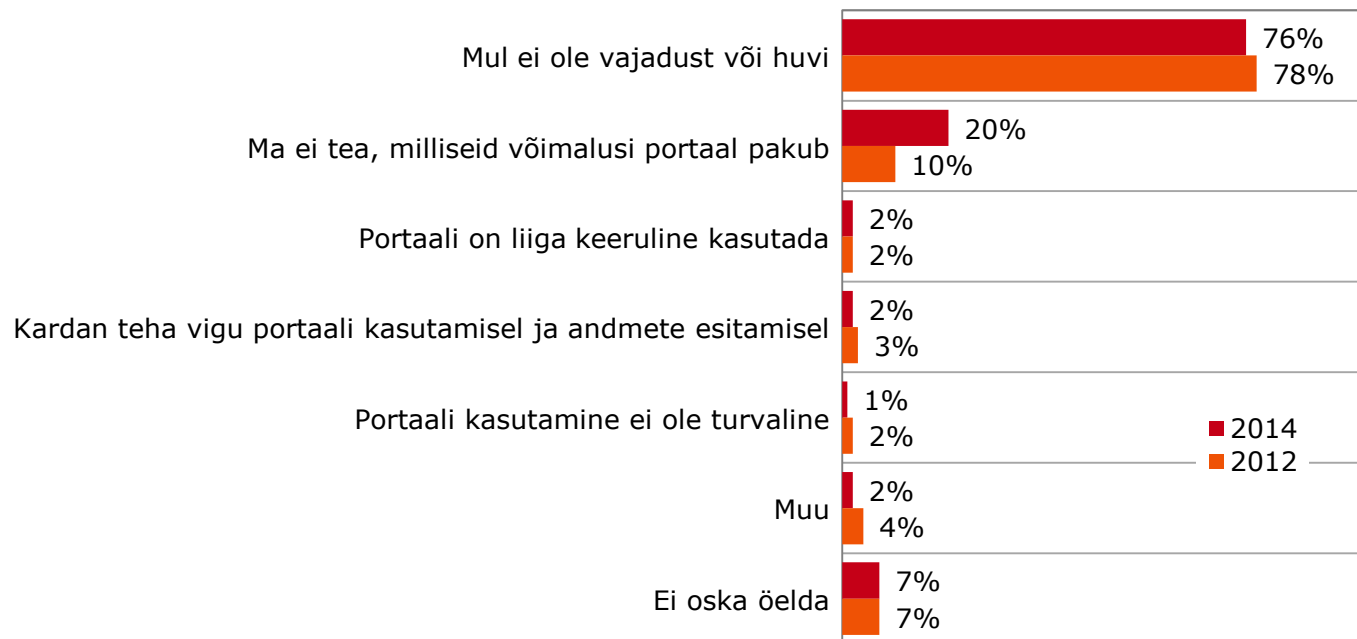
- 16-49-aastased
- Eestlased
- Kõrgharidusega inimesed
- Pealinna elanikud

keskmisest vähem on eesti.ee kaudu mõnda e-teenust kasutanuid järgmistes gruppides:

- 50-74-aastased
- Muust rahvusest inimesed
- Põhiharidusega inimesed
- Maa-asulate elanikud
- Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud

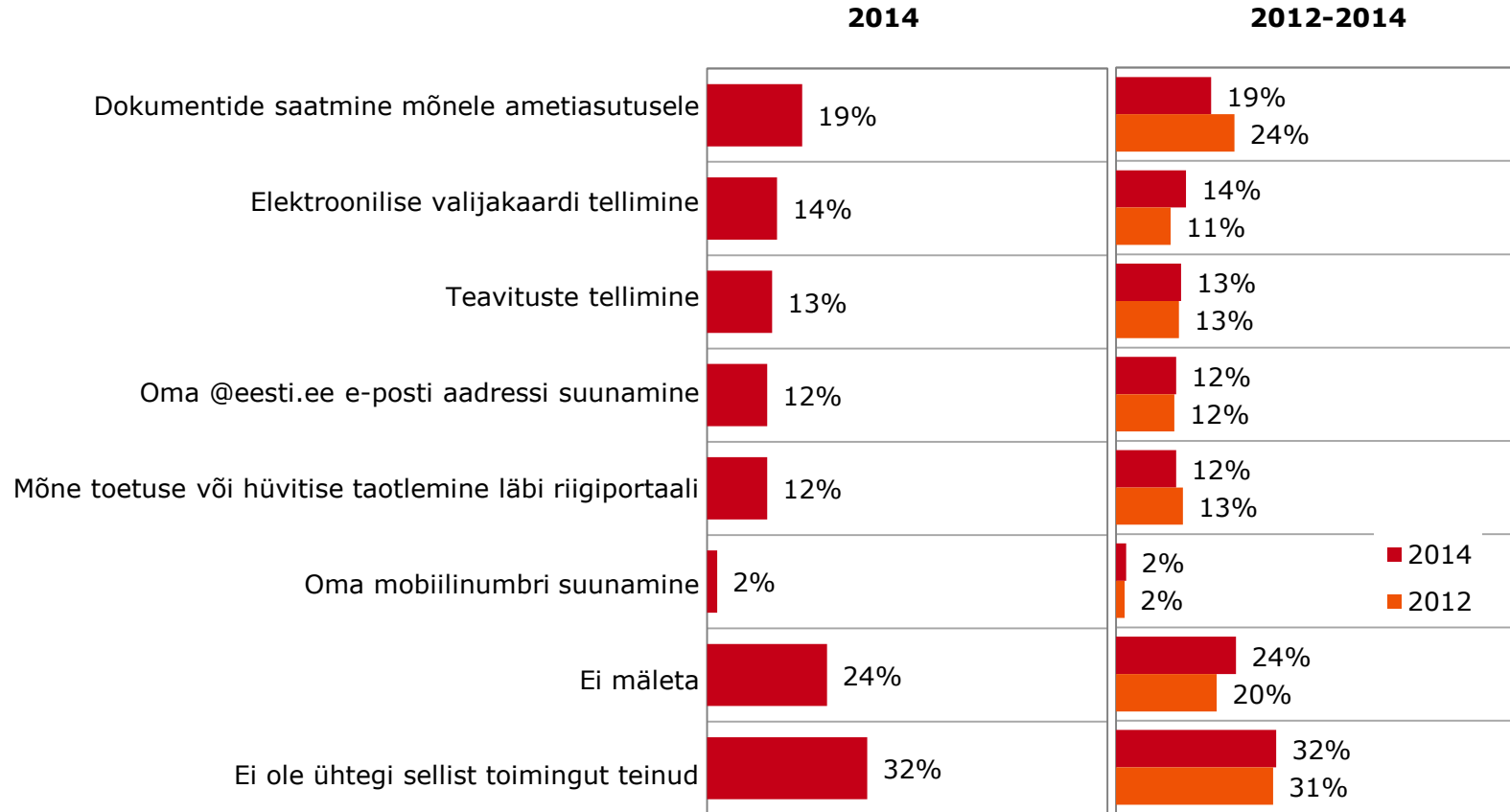
Riigiportaali eesti.ee mittekasutamise põhjused 2012–2014

% nendest, kes ei ole kunagi eesti.ee-d kasutanud, n=134



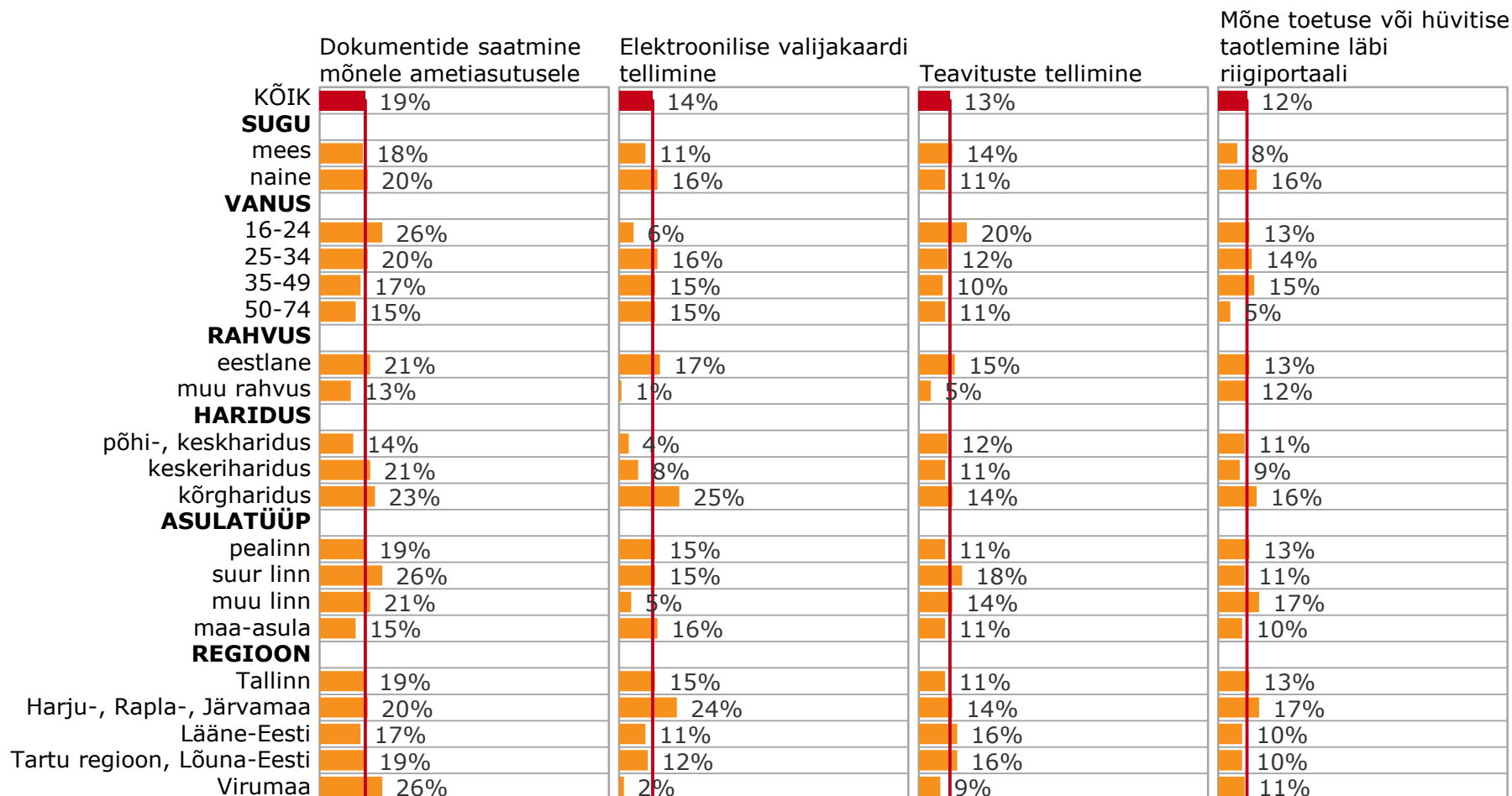
E-teenuste kasutamine eesti.ee vahendusel (1)

Vastajatest, kes on viimase 2 aasta jooksul portaali kasutanud; N=459



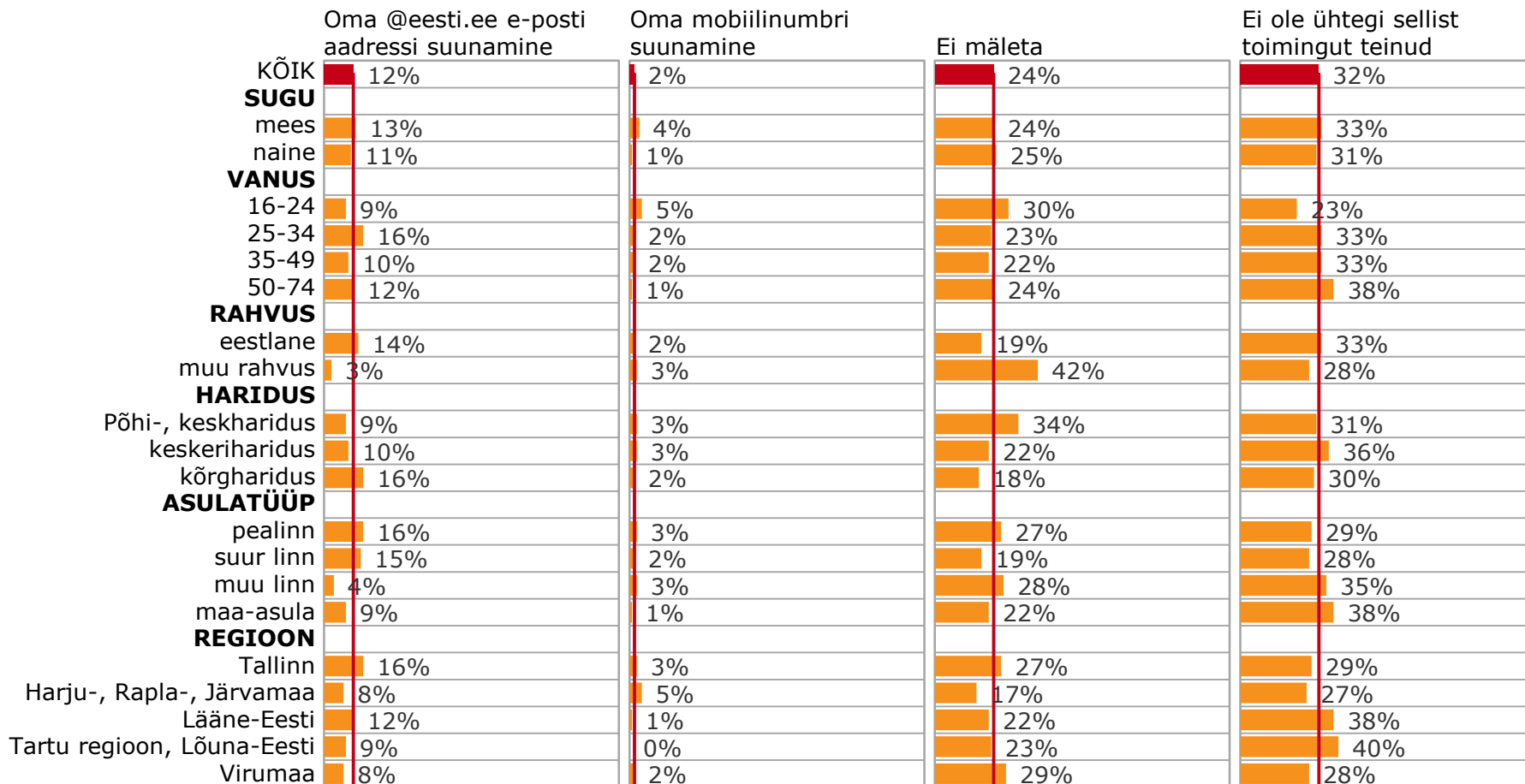
E-teenuste kasutamine eesti.ee vahendusel 2013. ja 2014. aastal

(2) Vastajatest, kes on viimase 2 aasta jooksul portaali kasutanud; N=459



E-teenuste kasutamine eesti.ee vahendusel 2013. ja 2014. aastal

(3) Vastajatest, kes on viimase 2 aasta jooksul portaali kasutanud; N=459



E-teenused eesti.ee vahendusel: statistilised erinevused

	Dokumentide saatmine mõnele ametiasutusele	Elektroniilise valijakaardi tellimine	Teavituste tellimine	Mõne toetuse või hüvitise taotlemine läbi riigiportaali	Suunanud oma @eesti.ee e-posti aadressi	Oma @eesti.ee e-posti aadressi suunamine	Ei mäleta	Ei ole ühtegi sellist toimingut teinud
SUGU								
mees				--		+		
naine				+++		-		
VANUS								
16-24		-	+					-
25-34								
35-49								
50-74				-				
RAHVUS								
eestlane	+	++++	+++		+++		----	
muu rahvus	-	----	---		---		++++	
HARIDUS								
põhiharidus, keskkharidus	-	----					++++	
keskeriharidus		-						
kõrgharidus		++++		+	+		-	
ASULATÜÜP								
pealinn					+			
suur linn								
muu linn		-			-			
maa-asula								
REGIOON								
Tallinn					+			
Harju-, Rapla-, Järvamaa		++						
Lääne-Eesti								
Tartu regioon, Lõuna-Eesti								+
Virumaa		--						

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

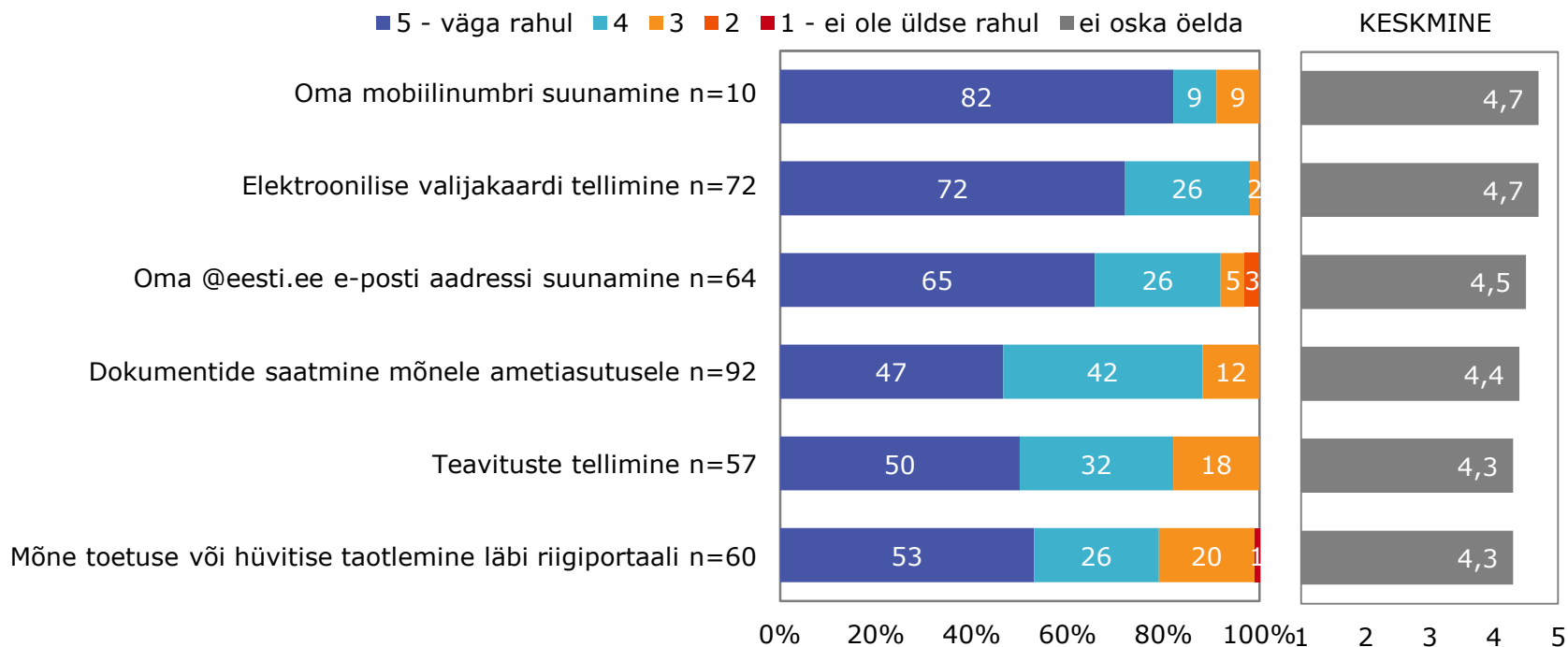
++/-- 99% tõenäosusega

+++/-- 99,5% tõenäosusega

++++/-- 99,9% tõenäosusega

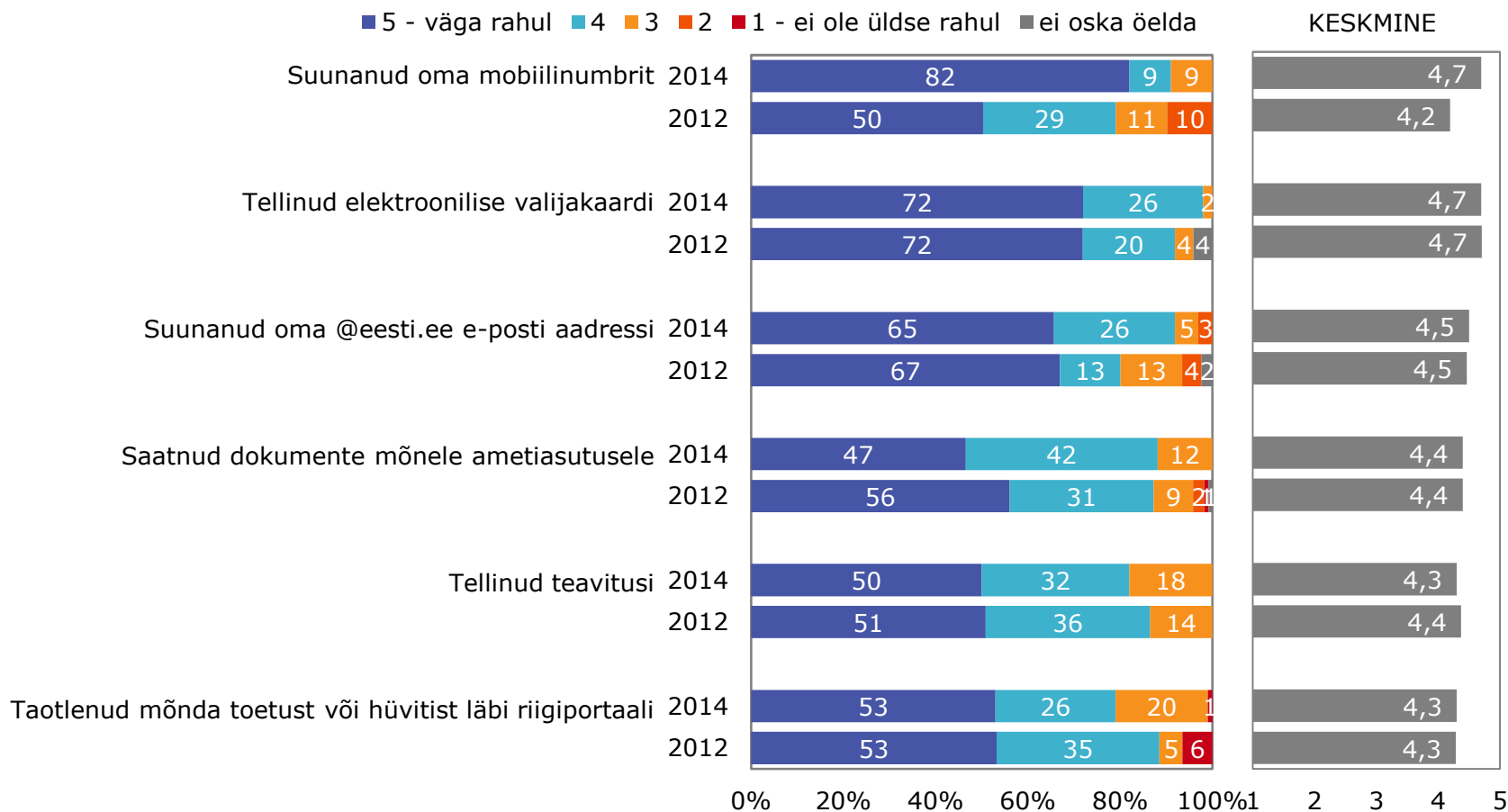
Rahulolu e-teenustega portaalis eesti.ee

Vastajatest, kes on antud teenust portaalis eesti.ee kasutanud



Rahulolu e-teenustega portaalis eesti.ee 2012–2014

Vastajatest, kes on antud toimingut portaalis eesti.ee teostanud



15

Teadlikkus, teabe otsimine ja üldine rahulolu



Kokkuvõte (1)

- Internetikasutajatel paluti hinnata oma teadlikkust riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate erinevate e-teenuste olemasolust. Väga hästi peab end kursis olevaks 8% internetikasutajatest ning üsna hästi (ehk andis 4 palli) on kursis 25%. Seega on hästi või üsna hästi kursis kokku 33% internetikasutajatest. Tervikuna ei ole teadlikkus võrreldes 2012. aastaga oluliselt muutunud: keskmine hinnang oli siis 5-pallisel skaalal 3,1 palli, 2014. aastal on see 3,2.
 - Üsna või väga hästi kursis olevaks hindasid end enam naised, vähem aga mehed ning 50–64-aastased inimesed.
- Infot e-teenuste kohta otsitakse ennekõike infoportaalidest (67%), seejärel sõpradelt, tuttavatelt (45%), eri asutuste kodulehekülgedelt (40%) ning internetipangast (39%). Nii otsinguportaalide, asutuste kodulehekülgede kui ka portaali eesti.ee kasutamine infoallikana on sealjuures võrreldes 2012. aastaga kasvanud.
 - Keskmisest enam kasutavad otsinguportaale, kodulehti ja eesti.ee portaali 25–34-aastased. Oluline erinevus on selles, kuidas eri rahvusest inimesed infot otsivad: mitte-eestlased saavad infot enam pereliikmetelt, sõpradelt; eestlased aga kolmest eespool mainitud allikast. Internetipanka kasutavad teenuste kohta info leidmiseks enam kõrgharidusega, väike- ja keskmise suurusega linnade ning Harju-, Rapla- ja Järvamaa elanikud.
- Enamik internetikasutajaid (73%) leiab, et riigi või kohalike omavalitsuste poolt pakutavate teenuste nimekiri, mis asuks nende asutuste veebilehtedel, aitaks neil teenustest teada saada ja hinnata nende personaalset vajalikkust. Samas ei oska 17% sellise teenuse kasulikkust hinnata (ennekõike oleks ilmselt vaja lisateavet).
- Suurem osa internetikasutajaid tunnistab, et avalikud e-teenused on säästnud nende aega (87%), võimaldanud saada enam infot (85%), säästnud nende raha (73%) ja vähendanud bürokraatiat (73%). Nõustumine avalike teenuste kasuga on samal tasemel nagu 2012. aasta uuringus.
 - Ajasäästuga nõustuvad enam 35–49-aastased, kõrgharidusega inimesed ja pealinna elanikud.
 - Info saamise aspektiga nõustuvad 35–49-aastased, eestlased, kõrgharidusega inimesed, pealinlased.
 - Rahasäästuga nõustuvad enam mehed, 35–49-aastased, kõrgharidusega inimesed ning Lõuna-Eesti elanikud.

Kokkuvõte (2)

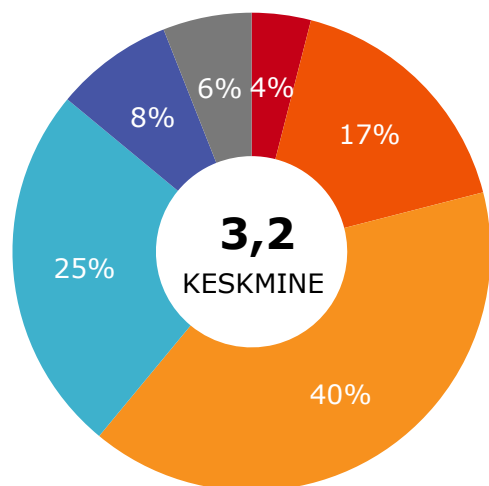
- Bürokratia vähenemisega nõustuvad enam 35–49-aastased, kõrgharidusega inimesed ja pealinna elanikud.
- Avalike teenustega on kokkuvõttes rahul 71% internetikasutajatest ning nende osakaal ei ole kahe aastaga muutunud (2012. aastal oli 67%).
 - Keskmisest enam on rahul (ehk andsid hindeks 4 või 5) kõrgharidusega inimesed ning Tartu regiooni elanikud, vähem aga 65–74-aastased ning Virumaa elanikud.

Teadlikkus riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate erinevate e-teenuste olemasolust (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

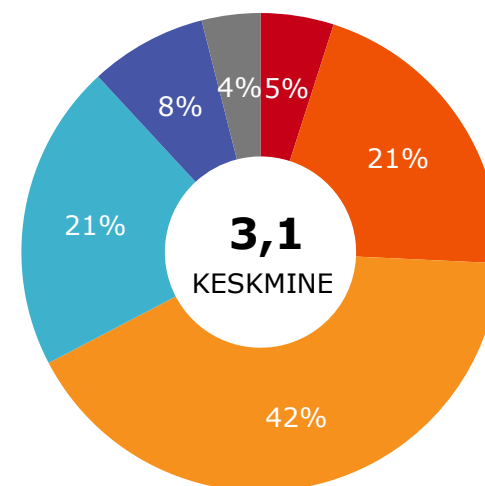
Kui teadlik Te enda hinnangul olete riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate erinevate e-teenuste olemasolust?

2014



- 1 - ei ole üldse teadlik
- 2
- 3
- 4
- 5 - väga hästi teadlik
- Ei oska öelda

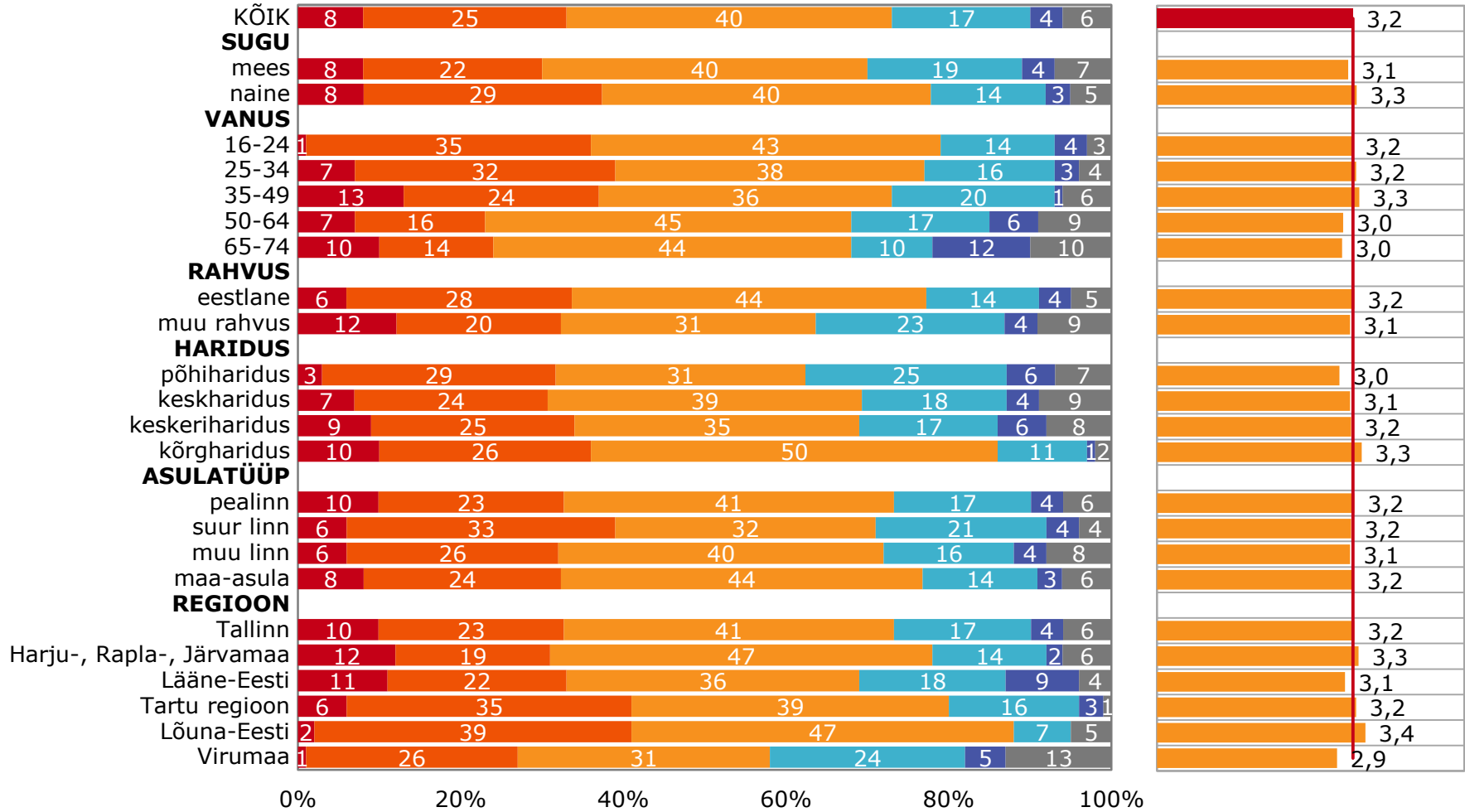
2012



Teadlikkus riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate erinevate e-teenuste olemasolust (2)

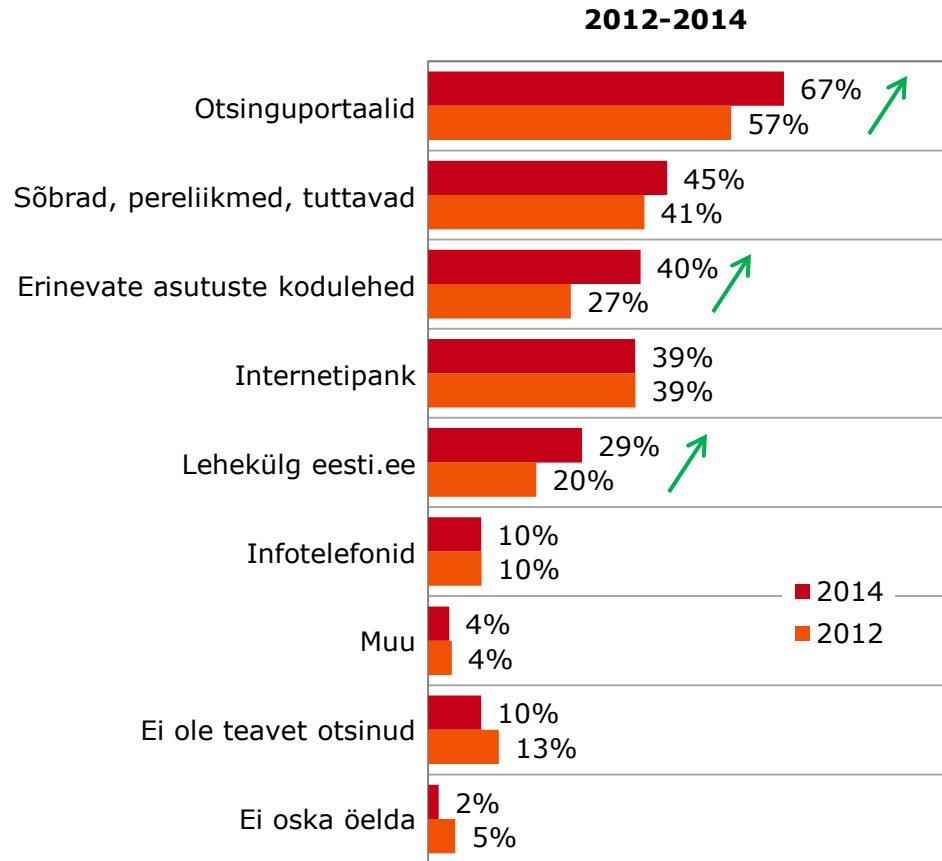
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

■ 5 - väga hästi teadlik ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - ei ole üldse teadlik ■ Ei oska öelda



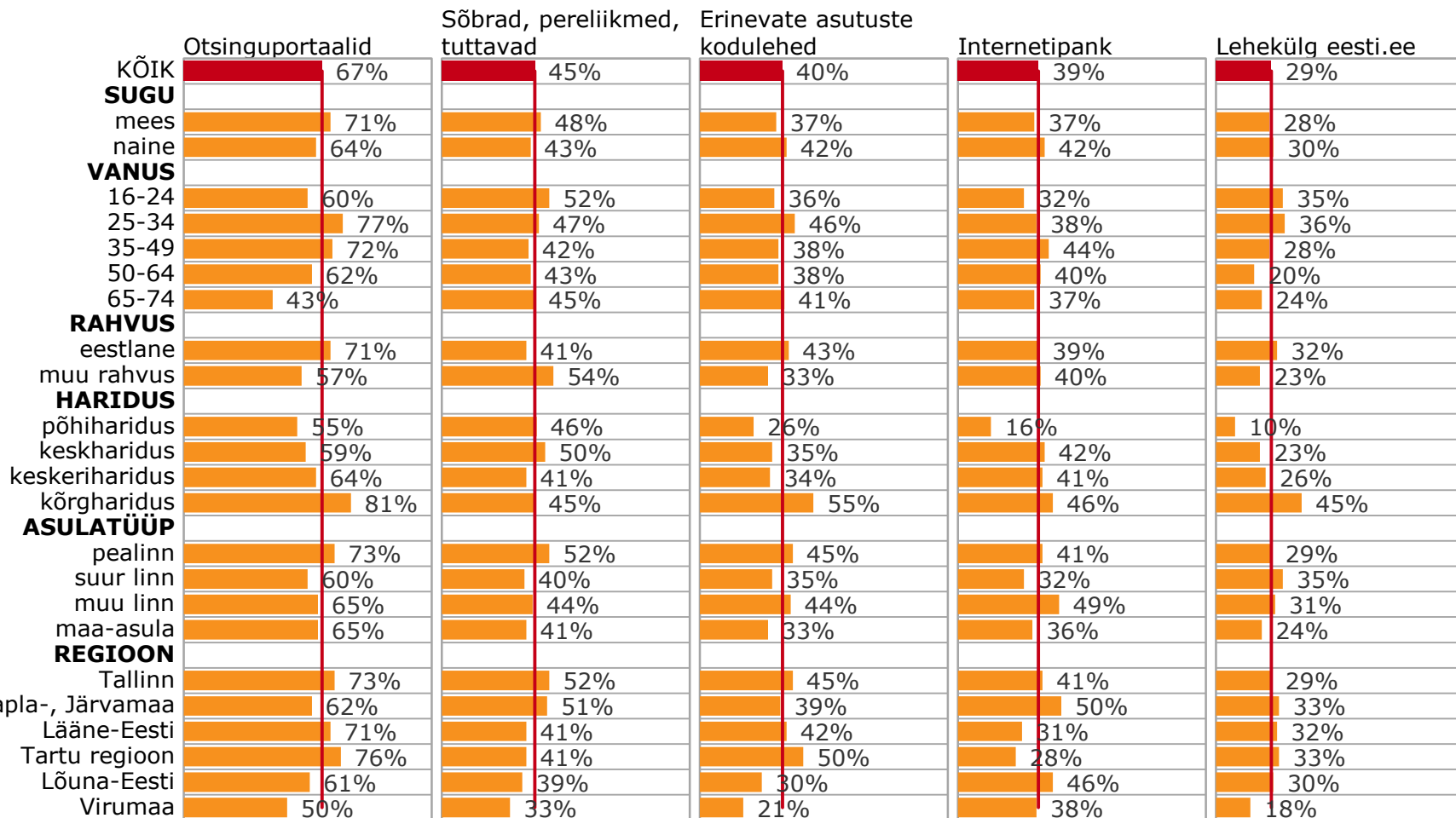
Kanalid, kust on e-teenuste kohta teavet otsitud (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Kanalid, kust on e-teenuste kohta teavet otsitud (2)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



Kanalid, kust on e-teenuste kohta teavet otsitud (3)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

	Infotelefonid	Muu	Ei ole teavet otsinud	Ei oska öelda
KÕIK	10%	4%	10%	2%
SUGU				
mees	8%	5%	9%	1%
naine	12%	3%	10%	3%
VANUS				
16-24	8%	7%	8%	4%
25-34	10%	1%	7%	
35-49	10%	4%	8%	2%
50-64	12%	4%	13%	2%
65-74	14%	2%	22%	6%
RAHVUS				
eestlane	10%	4%	7%	2%
muu rahvus	11%	3%	15%	3%
HARIDUS				
põhiharidus	3%	7%	17%	2%
keskharidus	14%	4%	8%	5%
keskeriharidus	9%	2%	12%	2%
kõrgharidus	12%	4%	6%	0%
ASULATÜÜP				
pealinn	13%	4%	8%	2%
suur linn	11%	4%	15%	2%
muu linn	11%	6%	8%	3%
maa-asula	5%	3%	10%	2%
REGIOON				
Tallinn	13%	4%	8%	2%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	8%	2%	9%	2%
Lääne-Eesti	8%	6%	8%	4%
Tartu regioon	12%	4%	8%	2%
Lõuna-Eesti	10%	5%	7%	3%
Virumaa	6%	4%	20%	2%

Kanalid, kus on e-teenuste kohta teavet otsitud: statistilised erinevused

	Otsingupaalid	Sõbrad, pereliikmed, tuttavad	Erinevate asutuste kodulehed	Internetipank	Lehekülg eesti.ee	Infotelefonid	Muu	Ei ole teavet otsinud
SUGU								
mees	+							
naine	-							
VANUS								
16-24	-						+	
25-34	++++		+		+		-	
35-49								
50-64					---			
65-74	----							+++
RAHVUS								
eestlane	++++	----	++		+			----
muu rahvus	----	++++	--		-			++++
HARIDUS								
põhiharidus	---		---	---	---	--		+++
keskharidus	---				-			
keskeriharidus			-					
kõrgharidus	++++		++++	+	++++			--
ASULATÜÜP								
pealinn	++	+++	+			+		
suur linn				-				+
muu linn				++				
maa-asula			-			---		
REGIOON								
Tallinn	++	+++	+			+		
Harju-, Rapla-, Järvamaa				+++				
Lääne-Eesti								
Tartu regioon	+		+	--				
Lõuna-Eesti								
Virumaa	----	----	----		--			++++

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

+/- 95% tõenäosusega

++/-- 99% tõenäosusega

+++/-- 99,5% tõenäosusega

++++/-- 99,9% tõenäosusega

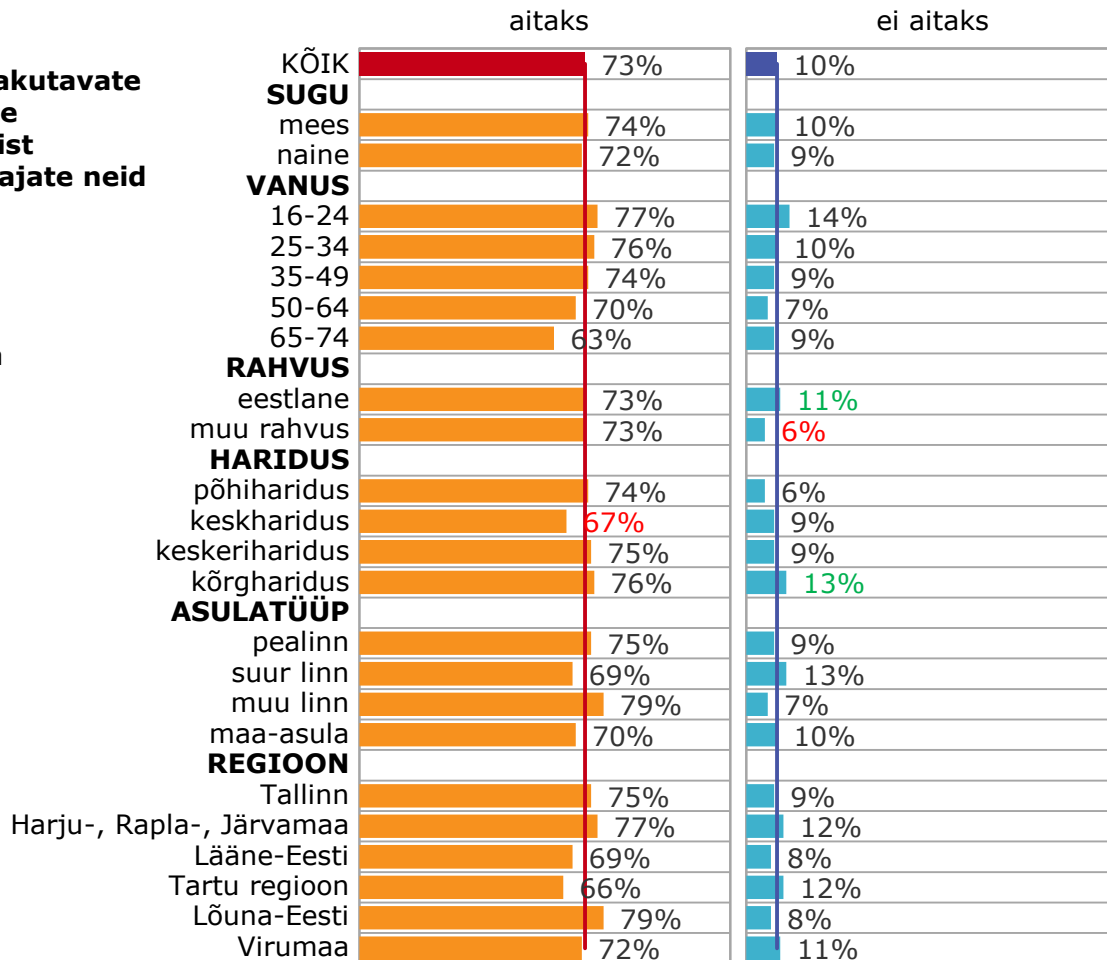
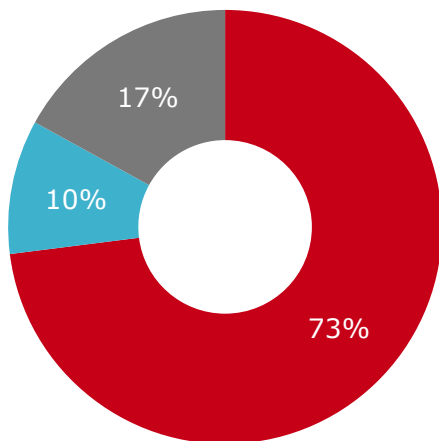
Vajadus keskse riigi ja KOV-ide poolt pakutavate teenuste nimekirja järele

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

Kas riigi või kohalike omavalitsuste poolt pakutavate teenuste nimekiri, mis asuks nende asutuste veebilehtedel eraldi rubriigis, aitaks Teil neist teenustest teada saada ja hinnata, kas Te vajate neid teenuseid või mitte?

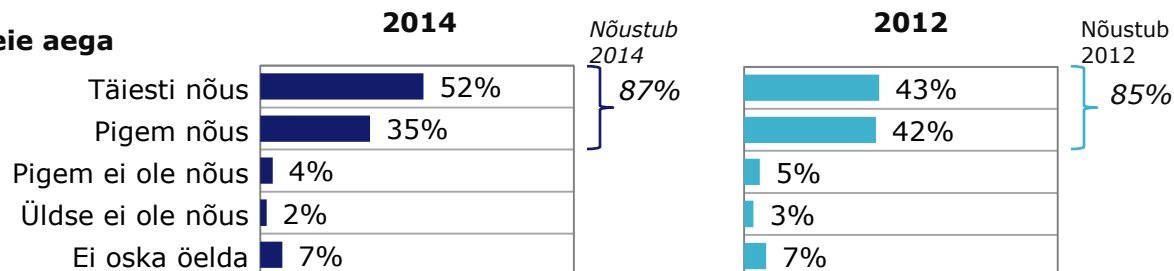
2014

■ 1 - aitaks ■ 2 - ei aitaks ■ Ei oska öelda

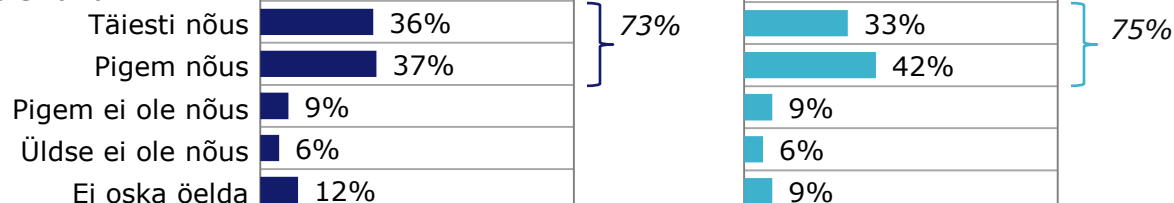


Nõustumine avalikke e-teenuseid puudutavate väidetega

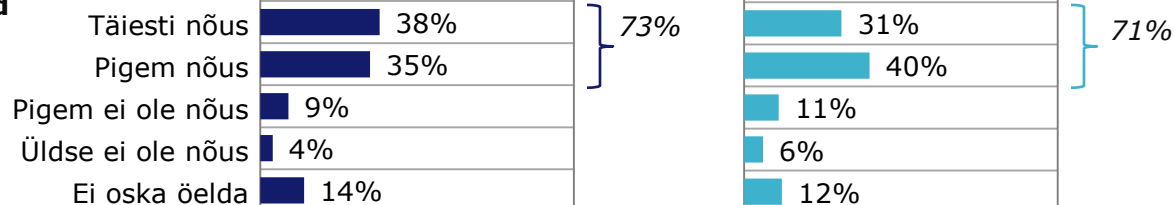
Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on säästnud Teie aega



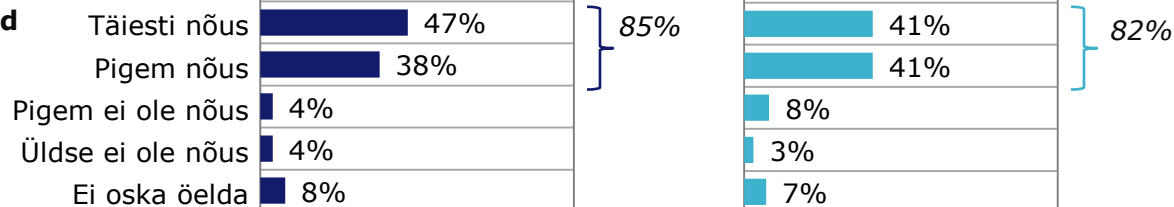
Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on säästnud Teie raha



Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on vähendanud bürokraatiat



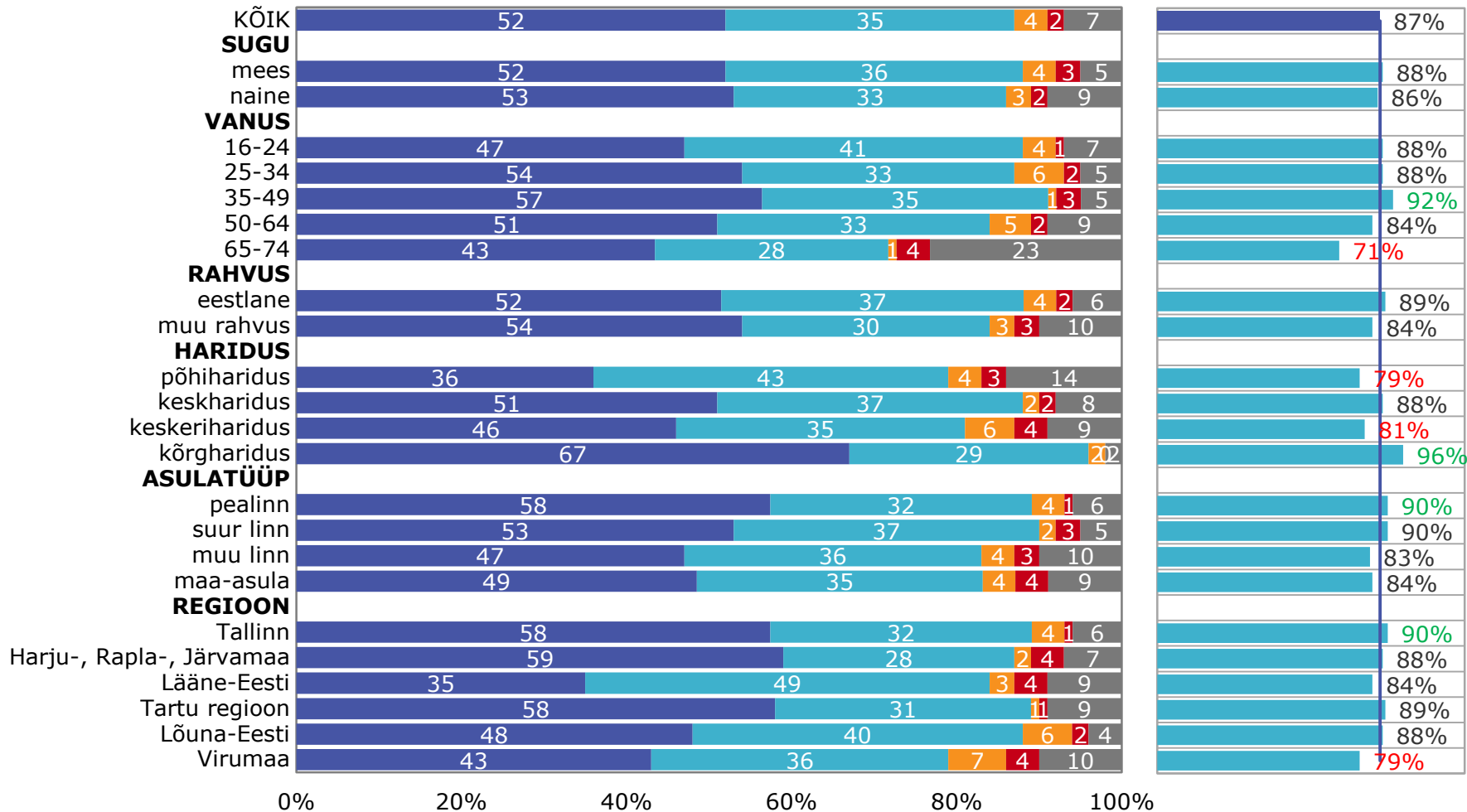
Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on võimaldanud saada rohkem informatsiooni



Nõustumine väitega „Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on säästnud Teie aega“

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

■ Täiesti nõus ■ Pigem nõus ■ Pigem ei ole nõus ■ Üldse ei ole nõus ■ Ei oska öelda **NÕUSTUB**



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

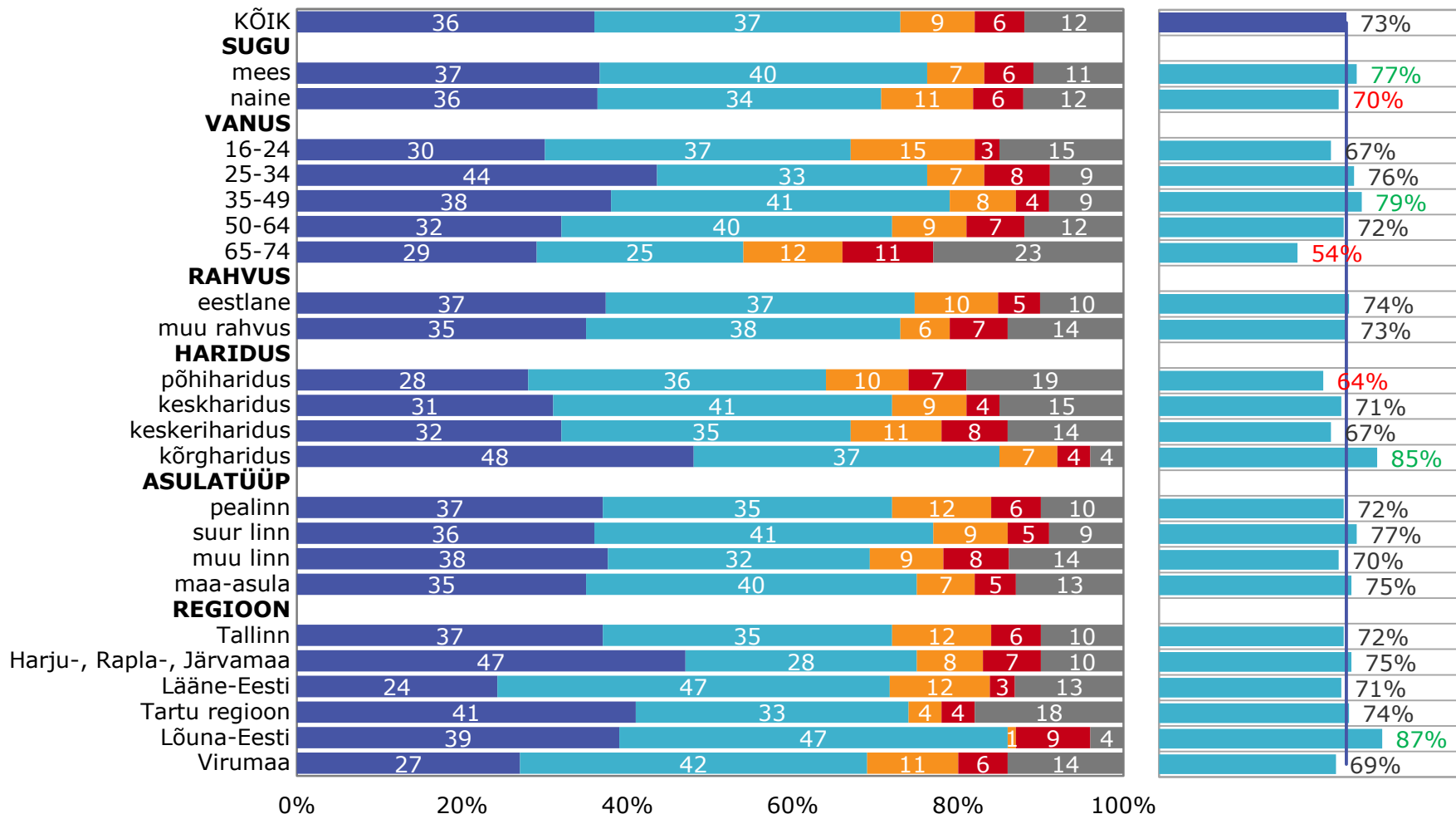
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.



Nõustumine väitega „Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on säästnud Teie raha“

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

■ Täiesti nõus ■ Pigem nõus ■ Pigem ei ole nõus ■ Üldse ei ole nõus ■ Ei oska öelda **NÕUSTUB**



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

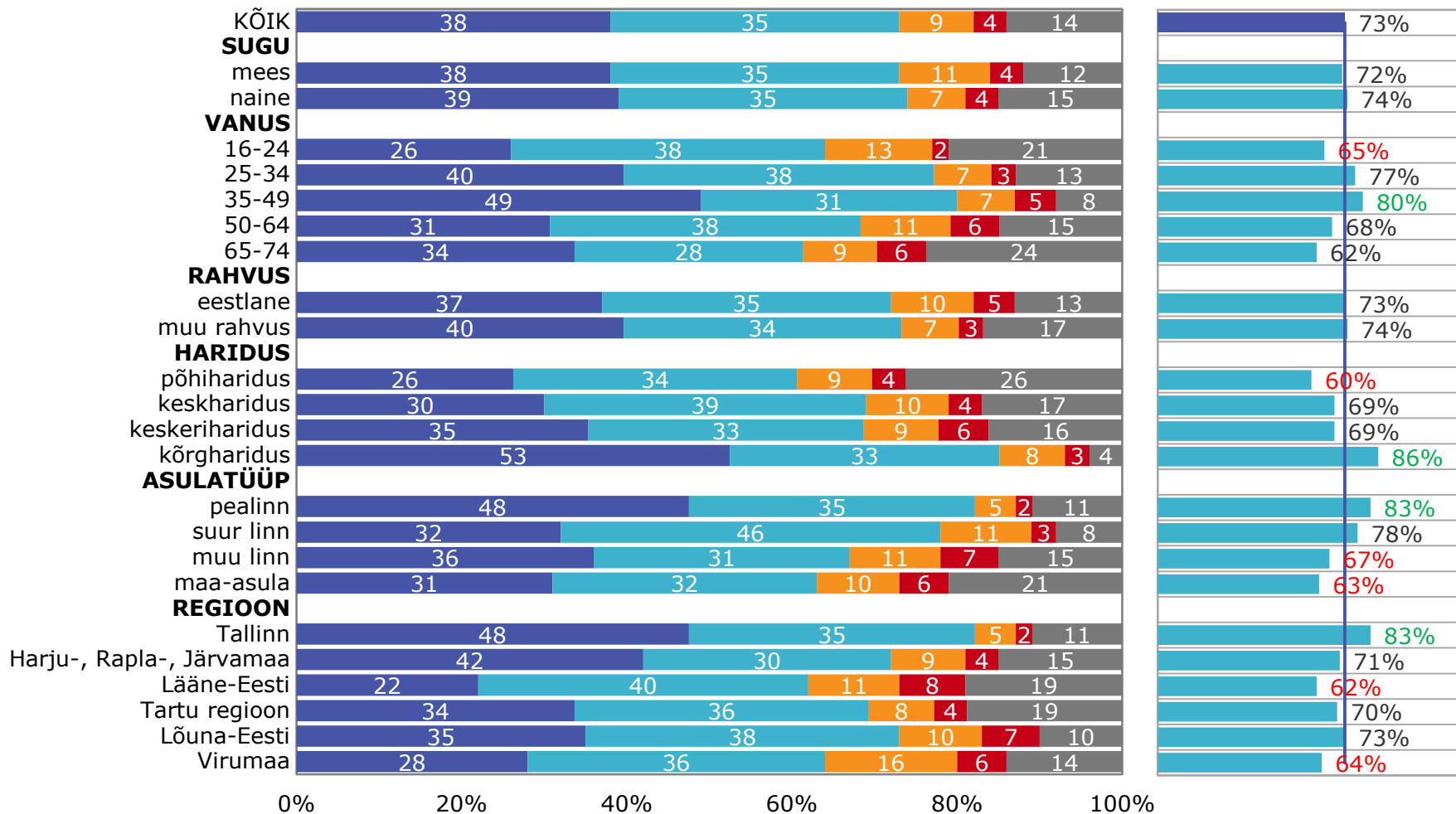
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.



Nõustumine väitega „Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on vähendanud bürokraatiat“

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

■ Täiesti nõus ■ Pigem nõus ■ Pigem ei ole nõus ■ Üldse ei ole nõus ■ Ei oska öelda **NÕUSTUB**



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

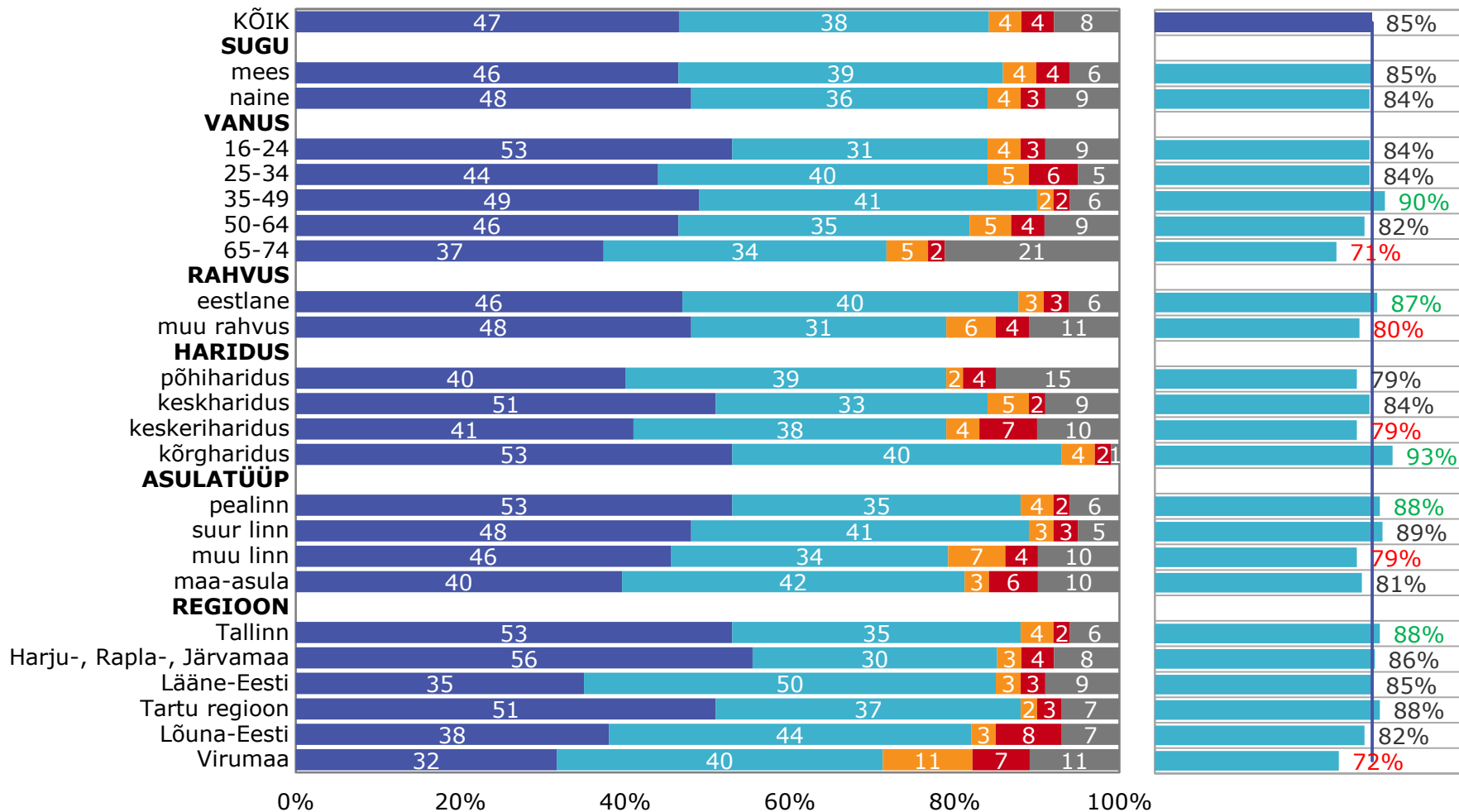
Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.



Nõustumine väitega „Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on võimaldanud saada rohkem informatsiooni“

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

■ Täiesti nõus ■ Pigem nõus ■ Pigem ei ole nõus ■ Üldse ei ole nõus ■ Ei oska öelda **NÕUSTUB**



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

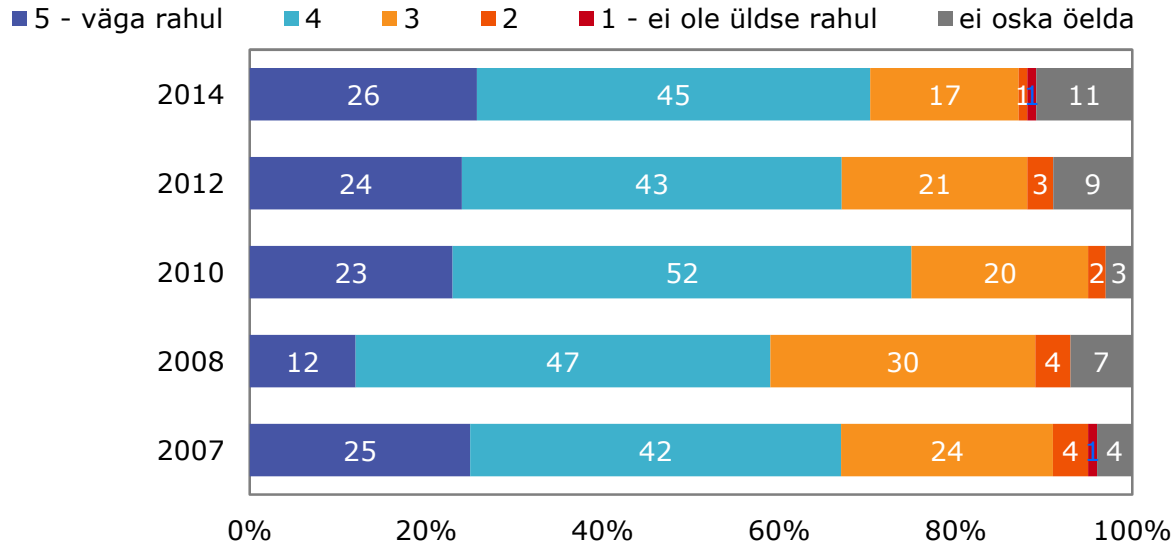
Roheline – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt kõrgem tulemus.

Punane – valimi keskmisest statistiliselt oluliselt madalam tulemus.

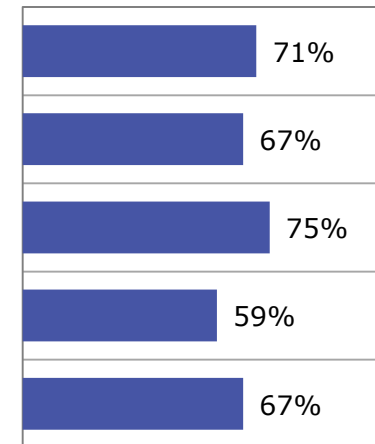


Üldine rahulolu riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate e-teenustega (1)

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

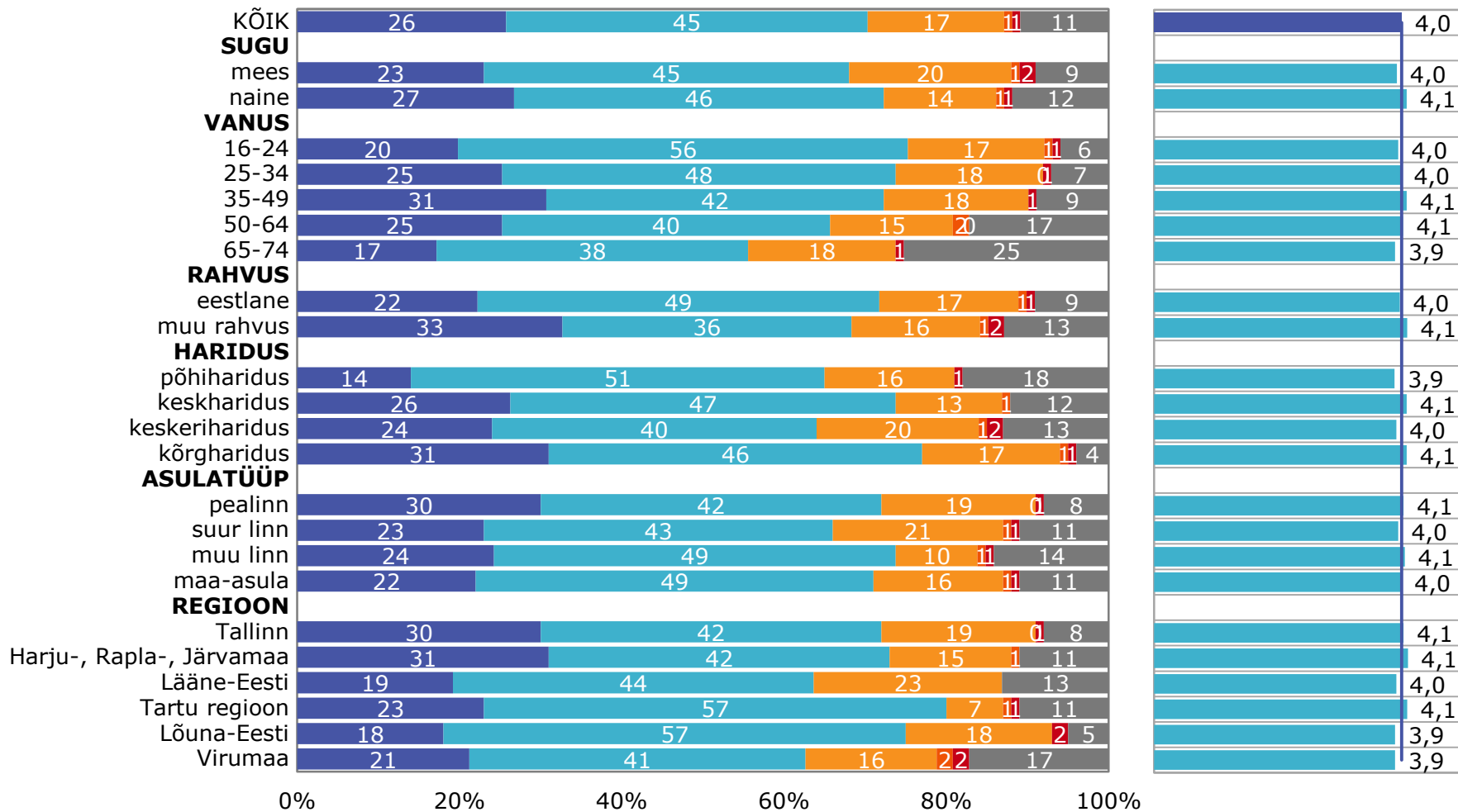


ON RAHUL (hinnang 4-5)



Üldine rahulolu riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate e-teenustega (2) % neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758

■ 5 - väga rahul ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - ei ole üldse rahul ■ Ei oska öelda



Milliseid e-teenuseid veel pakkuda

Arstide vastuvõtu järjekordade vaatamine.

Arvamuse avaldamist. Kohaliku elu küsimused rahvastikuregistri järgi.

Ettepanekute saatmine presidendile, riigikogule ja valitsusele.

ID-kaardiga võiks rohkem teenuseid saada.

Isiklike andmete muutmine eesti.ee-s peaks automaatselt kajastuma KÕIKIDES riigi ja omavalitsuse andmebaasides pakutava asutuste loetelu alusel.

Kiirem infovahetus omavalitsusega.

Kodanikeühendustega seonduv, kogukonna sidususe valdkond.

Kohalik omavalitsus peaks olema ka eesti.ee-s, et vältida info dubleerimist ja info uuesti esitamist, avalike teenuste pakkumine läbi eesti.ee.

Kohaliku omavalitsuse lehed peaks pakkuma rohkem infot selle kohta, mis toimub.

Kohalikul omavalitsusel ettepanekute foorum.

Koht, kuhu võib kirjutada kaebusi.

Lasteasutuste ülevaade.

Laste treeningute hüvitamist võiks taotleda iga kuu läbi interneti.

Lihtne võimalus leida infot laste huvitegevuse kohta, esitatuna kompaktselt.

Need, mis on, võiksid jääda, kuid peaks paremini lahti seletatud olema.

Olemasolevaid veel täiustada. Haigusleht peab olema elektrooniline.

Otsepöördumised ministritele.

Perearsti muutmine interneti teel.

Info ka vene keeles.

Pigem ei ole puudust ja võiks olemasolevaid e-teenuseid rohkem ja paremini tutvustada.

Spordiasutuste aadressid: kuidas leida treeninguvõimalusi. Et oleks haridusalased, koolide videod: kuidas leida õigeid koole; haridusvõimalused iseõppimiseks.

Tasuta õigusabi.

Terviseinfo võiks olla kättesaadavam.

Vabad lasteaia- ja koolikohad peaksid näha olema.

Toodud on valik ettepanekutest, mida vastajad on teinud. (Kommentaare andis kokku 38 vastajat ehk 5% interneti-kasutajatest.)

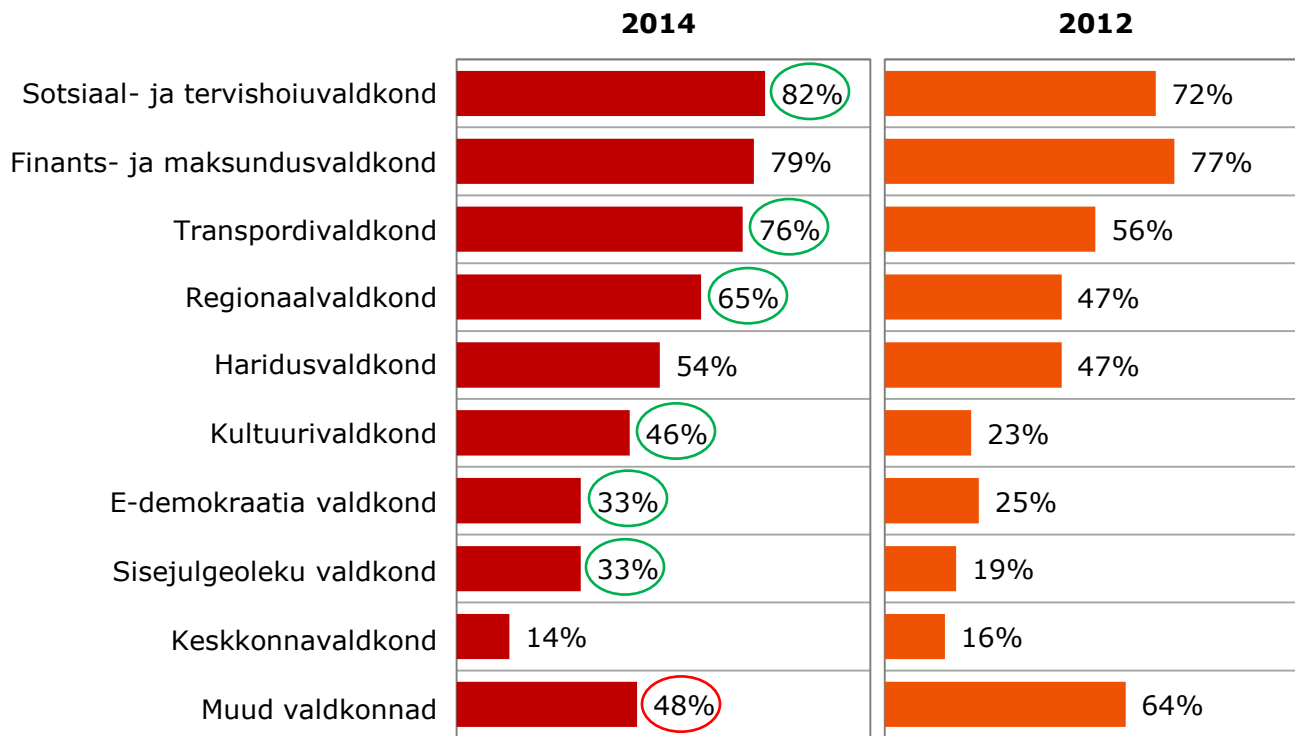
16

Kõigi e-teenuste võrdlus



Kasutanud mõnda valdkonna e-teenust 2012–2014

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



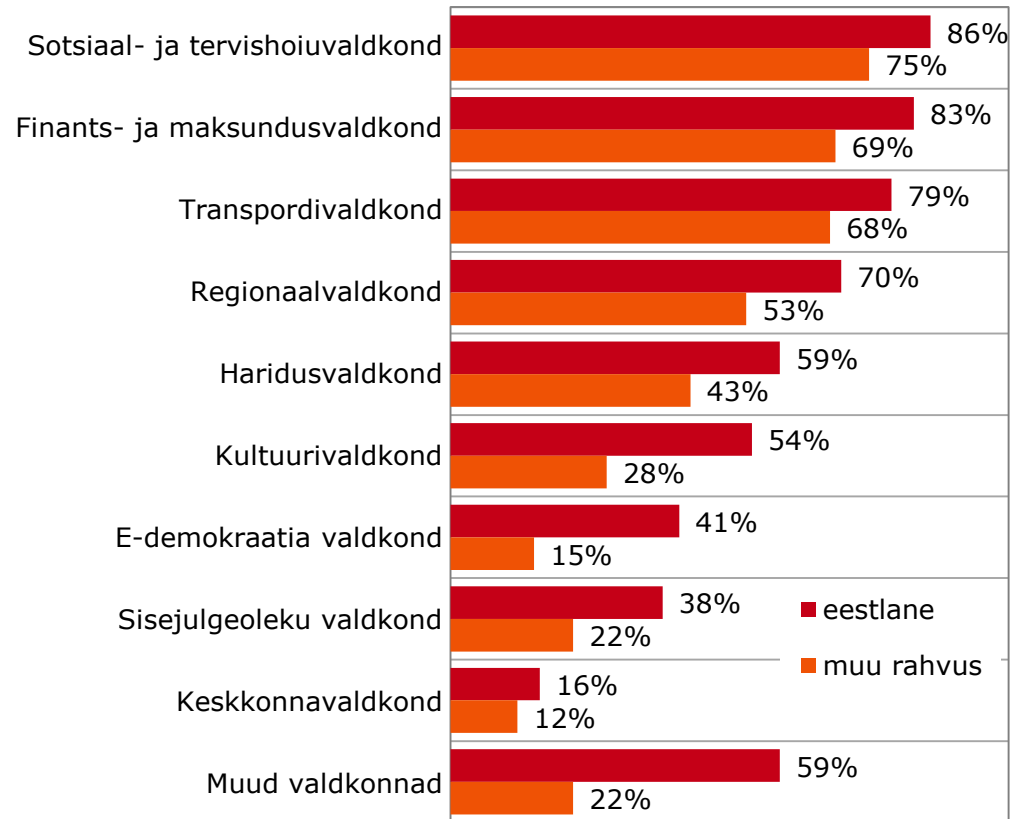
Kasv on toimunud kõigis valdkondades välja arvatud finants- ja maksundus, haridus ning keskkond.

Muude valdkondade teenuste kasutamises on toimunud langus.

Esitatud on võrdlus nendest vastajatest, kes on 2013.–2014. a (2012. aasta andmete all, kes 2011.–2012. a) kasutanud vähemalt ühte antud valdkonnas mainitud e-teenustest.

E-teenuste kasutamine rahvuse lõikes

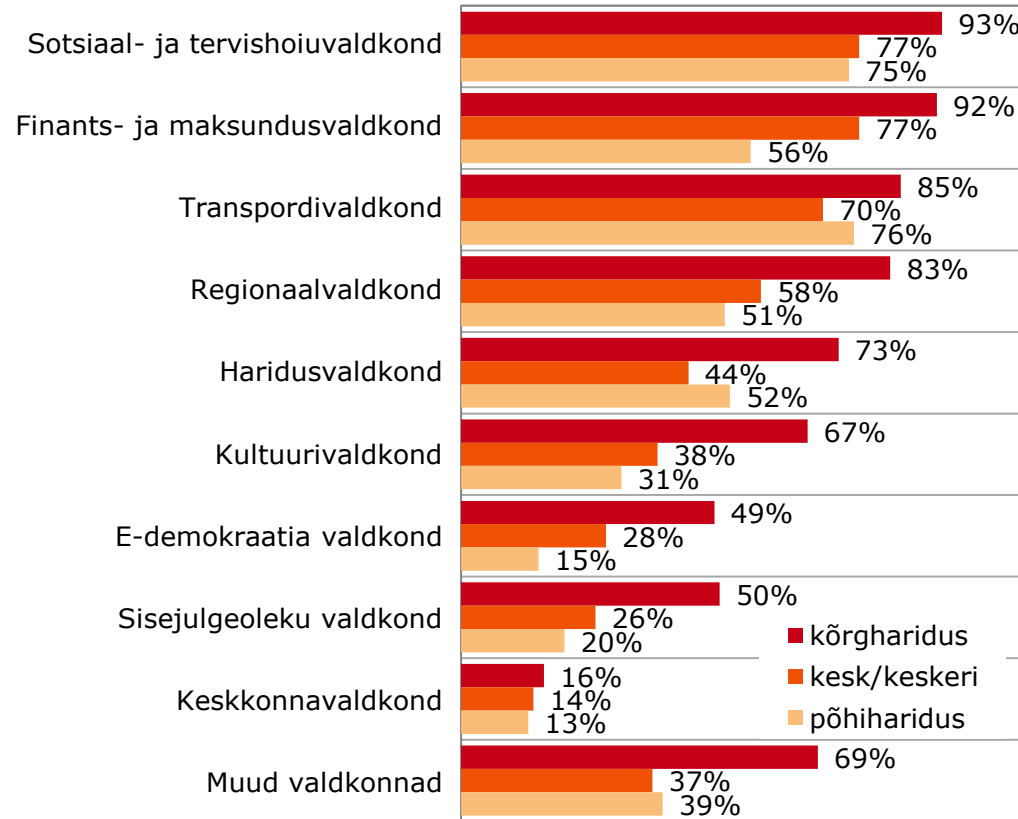
% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud: eestlased n=574, muu rahvus n=184



Erinevus on kõige suurem kultuuri, e-demokraatia ja muu valdkonna teenuste puhul. Ainult keskkonnavaldkonnas ei eristu e-teenuste kasutamine rahvuse lõikes.

E-teenuste kasutamine haridustaseme lõikes

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud



Kõrgharidusega internetikasutajad on rohkem kokku puutunud enamike valdkondade e-teenustega välja arvatud keskkonnavaldkond, mille puhul kasutamine on keskmisel tasemel.

Põhiharidusega internetikasutajad ei eristu keskmisest tasemest haridus-, transpordi- ja keskkonnavaldkonna teenuste kasutamises, Ülejäänud valdkondade e-teenustega on nende seas kokku puutunud keskmisest vähem.

Kesk- või keskeriharidusega inimesed ei eristu keskmisest finants- ja maksundusvaldkonna ning keskkonnavaldkonna teenuste kasutamise poolest. Ülejäänud valdkondade teenuste kasutajaid on nende seas keskmisest vähem.

Kõige enam kasutatud e-teenused

% neist, kes on viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud, n=758



TNS Emor

Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

Esitatud on e-teenused, mida on kasutanud vähemalt viiendik internetti kasutavatest vastajatest.



Kõige kõrgema rahuloluhinnanguga e-teenused

2013.–2014. a antud teenust kasutanud vastajatest, võrdlus 2011.–2012. a antud teenuse kasutajatest



1 2 3 4 5 1 2 3 4 5



TNS Emor
Riigi poolt pakutavad e-teenused

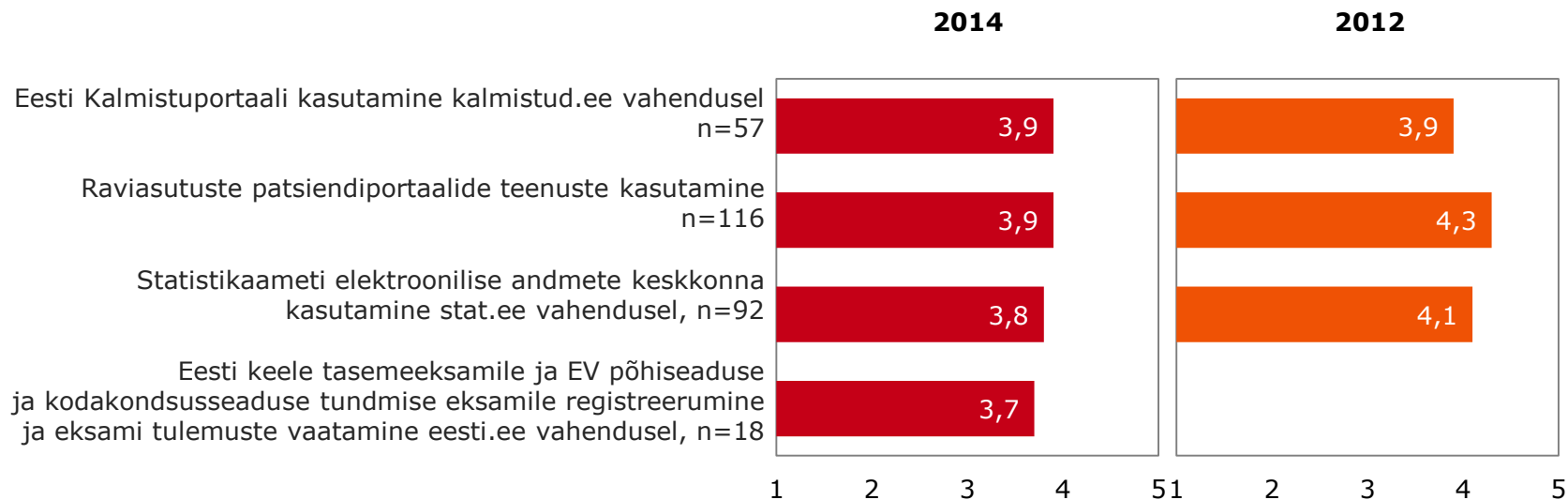
© TNS

Esitatud on e-teenused, mille keskmine hinnang 5-pallisel skaalal on 2014. aastal 4,5 või rohkem.



Kõige madalama rahuloluhinnanguga e-teenused

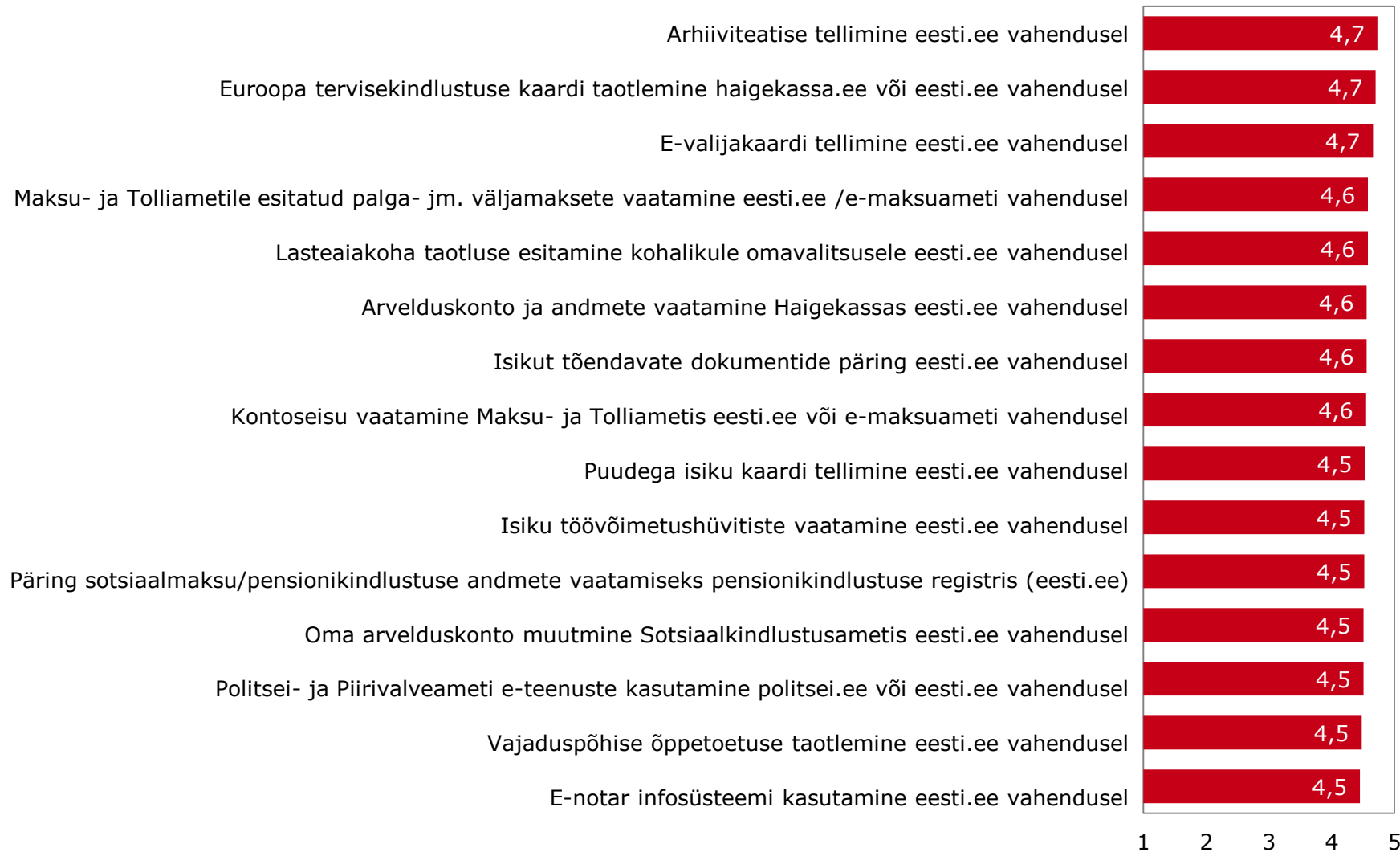
2011.–2012. a antud teenust kasutanud vastajatest



Esitatud on e-teenused, mille keskmine hinnang 5-pallisel skaalal on madalam kui 4,0.

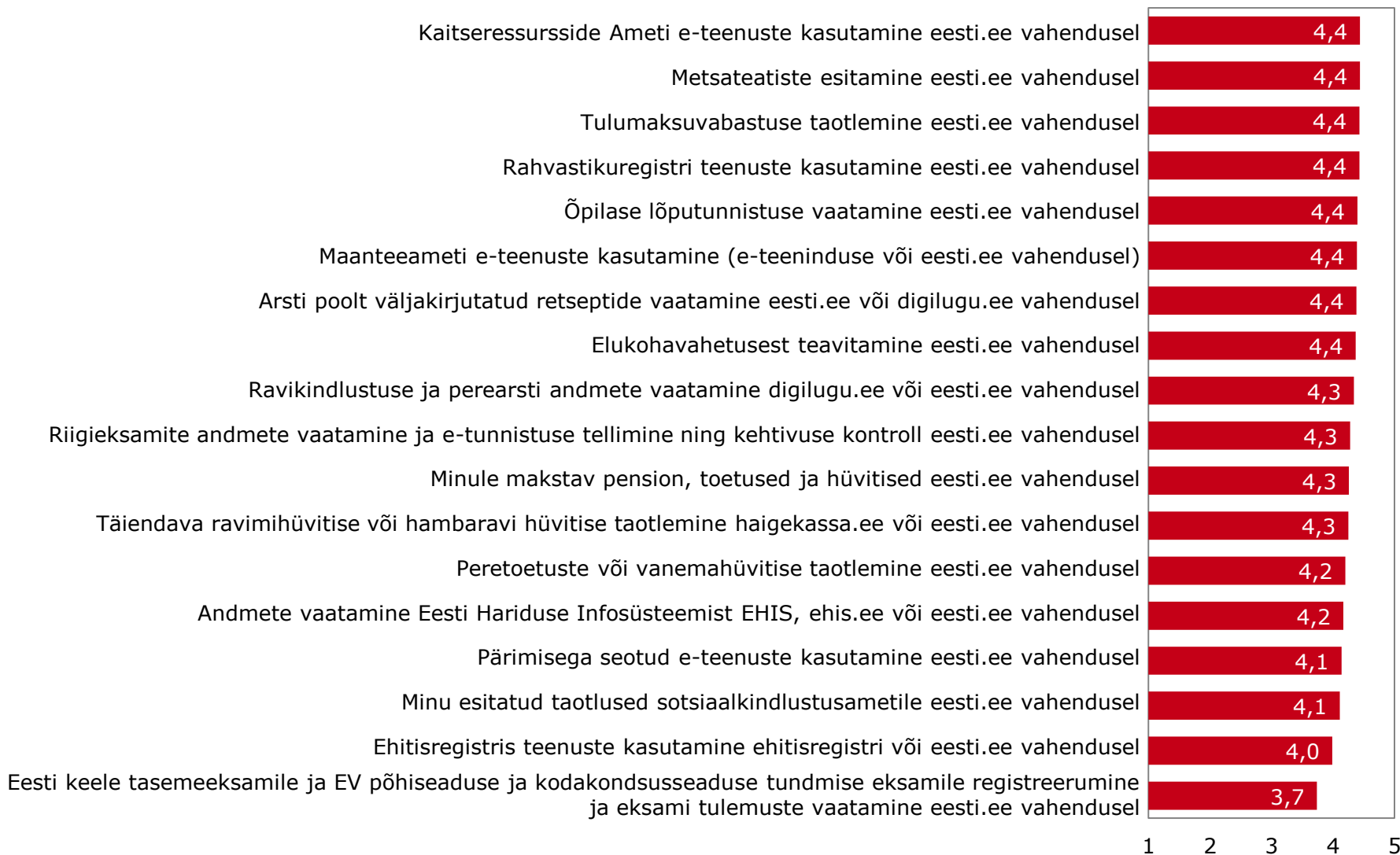
Kõrgema rahuloluhinnanguga eesti.ee vahendusel kasutatavad teenused

2013.–2014. a antud teenust kasutanud vastajatest



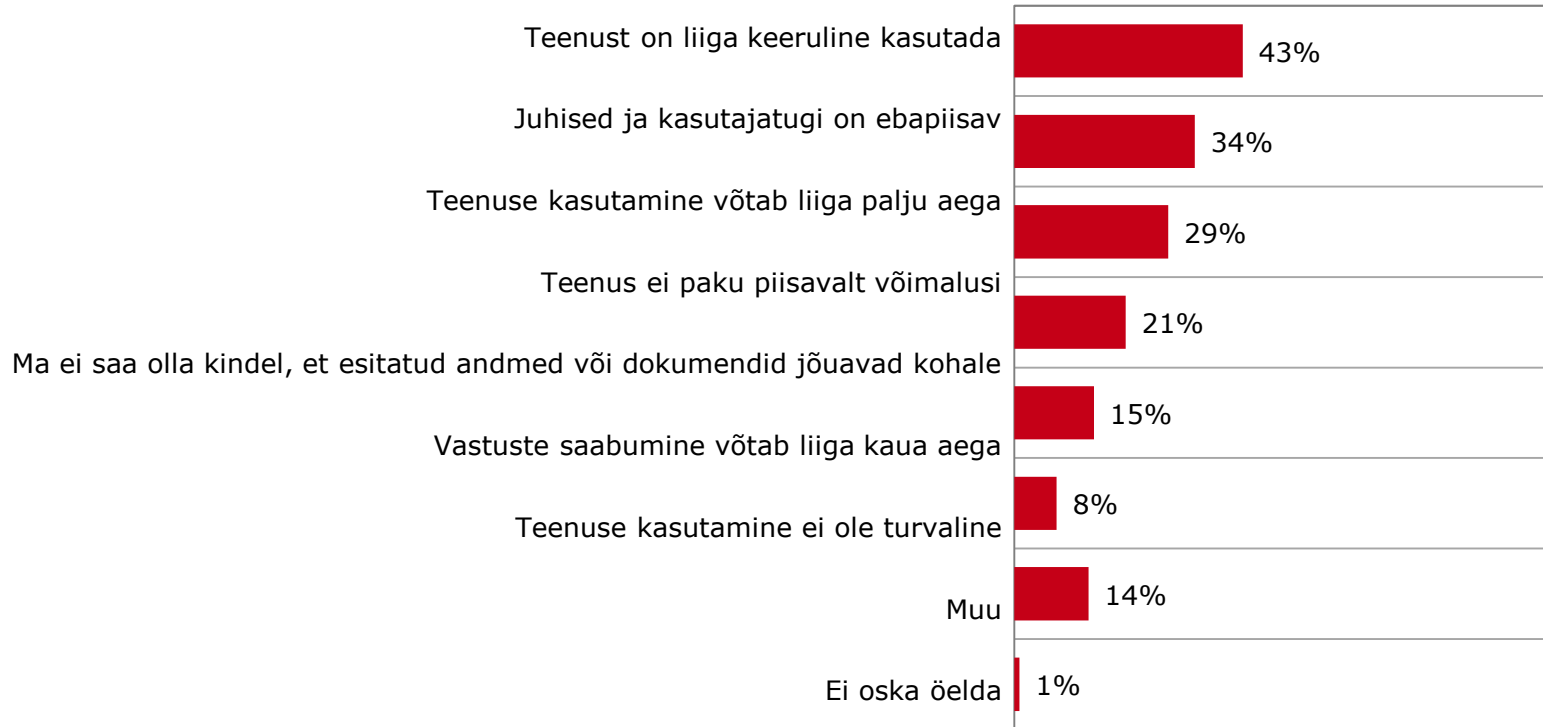
Madalama rahuloluhinnanguga eesti.ee vahendusel kasutatavad teenused

2013.–2014. a antud teenust kasutanud vastajatest



Rahulolematuse põhjused kokku

% vastajatest, kes olid mõne e-teenusega rahulolematud, n=144



17

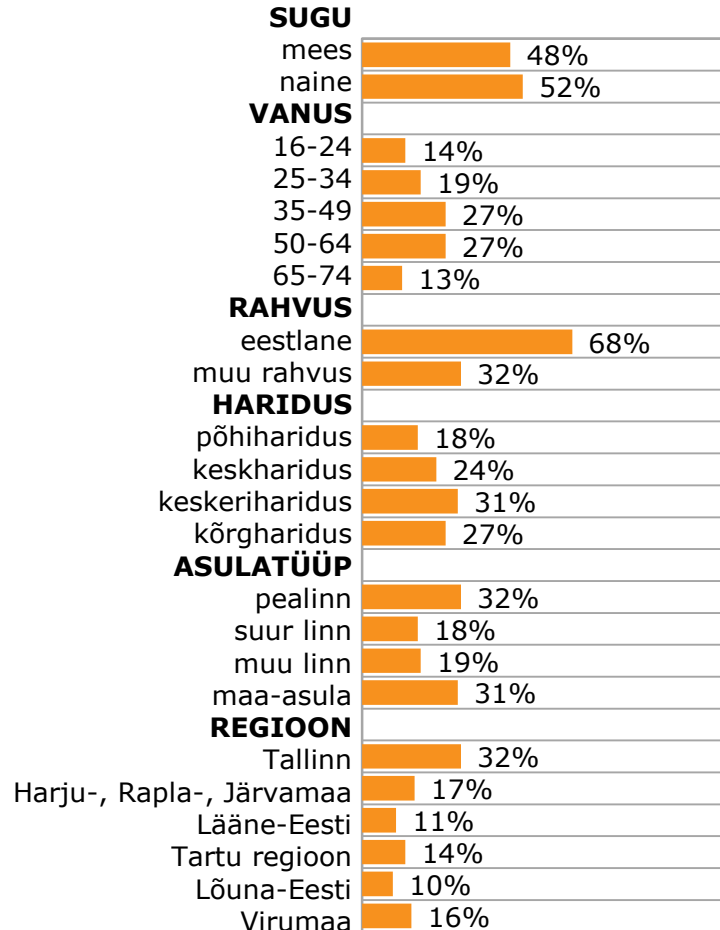
Uuringu metoodika



Küsitlusmeetod

- Andmekogumine toimus tahvelarvuti teel juhitud näost näkku intervjuu meetodil (*Tablet Assisted Personal Interviewing*) TNS Emori regulaarse **omnibuss-uuringu raames**. Küsitlemine leidis aset vastajate kodudes ning vastused sisestati otse tahvelarvutisse, kasutades eelprogrammeeritud ankeeti.
- Ühes omnibussilaines osaleb 550 vastajat vanuses 15 eluaastat või enam. Antud uuringu küsimused esitati 16–74-aastastele vastajatele. E-teenuste uuringu ankeet lisati kahte järjestikusesse omnibussilainesse. Andmekogumine leidis aset **19.–26. novembril ja 03.–10. detsembril** 2014. aastal.
- Valimi moodustamisel kasutati kihistatud (6 territoriaalset valimikihti) kaheastmelist (asula, inimesed) valikut, lähteadressi meetodit ja noorte meeste reeglit. Kokku osales uuringus **1010 vastajat vanuses 16–74 aastat**. Esinduslikkuse tagamiseks on andmed kaalutud üldkogumi proportsionaalsele jaotusele vastavalt.
- Uuringu ankeet koosnes 54 erinevast küsimusest või küsimusteplokist. Paljude e-teenuste kohta näidati arvutist vastava kodulehekülje ekraanivaadet. Intervjuu keskmine pikkus oli 16 minutit.
- Andmete analüüsis on kasutatud andmetöötlusprogramme SPSS ja Galileo. Järelduste tegemisel on tähelepanu pööratud elanikkonna alagruppides ilmnevatele erinevustele, mis on valimi keskmisest suuremad või väiksemad vähemalt 95% tõenäosusega (selle hindamiseks on kasutatud Hii-ruut statistikut).

16-74-aastaste vastajate kaalutud profiil



Suur linn – Tartu, Pärnu, Narva, Kohtla-Järve

*Lääne-Eesti – Lääne-, Pärnu-, Hiiu- ja Saaremaa
Tartu regioon – Tartu- ja Jõgevamaa
Lõuna-Eesti – Põlva-, Valga-, Viljandi- ja Võrumaa
Virumaa – Ida- ja Lääne-Virumaa*

Valimi jaotus ja andmete kaalumine

Ühe omnibussilaine valimiks on 550 vastajat alates 15. eluaastast. Kaalutud on kogu valim. Antud uuringu küsimusi ei esitatud 15-aastastele ning üle 74-aastastele vastajatele.

Liigituse nimi	Lõigete sisu	Üldkogum (ESA 01.01.2013)		Mudel	Tegelik valim		Kaalutud jaotus		
		Abs. arv	%	VP arv	Arv	%	Kaal	Arv	%
KOKKU		1 085 309	100,00%	208	1113	100,00%		1113	100,00%
PIIRKOND	Tallinn	337 405	31,09%	86	340	30,55%	1,0294	350	31,45%
	Põhja-Eesti	182 060	16,77%	24	180	16,17%	1,0222	184	16,53%
	Lääne-Eesti	122 734	11,31%	20	132	11,86%	0,9545	126	11,32%
	Tartu piirkond	151 331	13,94%	30	156	14,02%	0,9808	153	13,75%
	Lõuna-Eesti	115 920	10,68%	14	112	10,06%	1,0625	119	10,69%
	Virumaa	175 859	16,20%	34	193	17,34%	0,9275	179	16,08%
ASULATÜÜP	Pealinn	337 405	31,09%		340	30,55%	1,0294	350	31,45%
	Suur linn	196 362	18,09%		219	19,68%	0,9132	200	17,97%
	Muu linn	209 412	19,30%		209	18,78%	1,0335	216	19,41%
	Alevik/küla	342 130	31,52%		345	31,00%	1,0029	346	31,09%
SUGU	Mehed	494 034	45,52%		430	38,63%	1,1721	504	45,28%
	Naised	591 275	54,48%		683	61,37%	0,8917	609	54,72%
VANUS	15-24	152 670	14,07%		105	9,43%	1,4000	147	13,21%
	25-34	181 044	16,68%		160	14,38%	1,1875	190	17,07%
	35-49	261 155	24,06%		237	21,29%	1,1308	268	24,08%
	50-64	257 899	23,76%		311	27,94%	0,8489	264	23,72%
	65-74	122 446	11,28%		206	18,51%	0,6117	126	11,32%
	75+	110 095	10,14%		94	8,45%	1,2447	117	10,51%
RAHVUS	Eestlased	746 347	68,77%		835	75,02%	0,9090	759	68,19%
	Muu rahvus	338 962	31,23%		278	24,98%	1,2734	354	31,81%

Tulemuste usalduspiirid

Tulemuste interpreteerimisel tuleb arvestada valimi vea piiridega. Tabelis on esitatud vea piirid 95% tõenäosusega erinevate valimi või alarühmade suuruste korral.

Valimi suurus	Vastusevariandi valinute osakaal											
	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%
	50%	55%	60%	65%	70%	75%	80%	85%	90%	95%	97%	98%
25	20,60%	20,50%	20,18%	19,65%	18,88%	17,84%	16,48%	14,71%	12,36%	8,98%	7,03%	5,77%
40	15,97%	15,89%	15,65%	15,23%	14,64%	13,83%	12,78%	11,40%	9,58%	6,96%	5,45%	4,47%
60	12,91%	12,84%	12,65%	12,31%	11,83%	11,18%	10,33%	9,22%	7,75%	5,63%	4,40%	3,61%
100	10,00%	9,95%	9,80%	9,54%	9,16%	8,66%	8,00%	7,14%	6,00%	4,36%	3,41%	2,80%
120	9,04%	8,99%	8,85%	8,62%	8,28%	7,83%	7,23%	6,45%	5,42%	3,94%	3,08%	2,53%
150	8,00%	7,96%	7,84%	7,63%	7,33%	6,93%	6,40%	5,71%	4,80%	3,49%	2,73%	2,24%
200	6,93%	6,89%	6,79%	6,61%	6,35%	6,00%	5,54%	4,95%	4,16%	3,02%	2,36%	1,94%
250	6,20%	6,17%	6,07%	5,91%	5,68%	5,37%	4,96%	4,43%	3,72%	2,70%	2,11%	1,74%
300	5,66%	5,63%	5,54%	5,40%	5,18%	4,90%	4,53%	4,04%	3,39%	2,47%	1,93%	1,58%
400	4,90%	4,87%	4,80%	4,67%	4,49%	4,24%	3,92%	3,50%	2,94%	2,14%	1,67%	1,37%
500	4,38%	4,36%	4,29%	4,18%	4,02%	3,79%	3,51%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,23%
600	4,00%	3,98%	3,92%	3,82%	3,67%	3,46%	3,20%	2,86%	2,40%	1,74%	1,36%	1,12%
700	3,70%	3,68%	3,63%	3,53%	3,39%	3,21%	2,96%	2,64%	2,22%	1,61%	1,26%	1,04%
800	3,46%	3,45%	3,39%	3,30%	3,17%	3,00%	2,77%	2,47%	2,08%	1,51%	1,18%	0,97%
900	3,27%	3,25%	3,20%	3,11%	2,99%	2,83%	2,61%	2,33%	1,96%	1,42%	1,11%	0,91%
1 000	3,10%	3,08%	3,03%	2,95%	2,84%	2,68%	2,48%	2,21%	1,86%	1,35%	1,06%	0,87%
1 500	2,53%	2,52%	2,48%	2,41%	2,32%	2,19%	2,02%	1,81%	1,52%	1,10%	0,86%	0,71%
2 000	2,19%	2,18%	2,15%	2,09%	2,01%	1,90%	1,75%	1,56%	1,31%	0,95%	0,75%	0,61%

Projekti meeskond

Tellija poolelt olid uuringu korraldamisse kaasatud Helen Simisker Riigi Infosüsteemi Ametist ning Alar Teras ja Risto Hinno Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumist.

AS Emor

Uuringu plaani ja aruande koostaja:	Jaanika Hämmal
Valimi koostaja:	Katre Seema
Ankeedi programmeerija:	Mare Lepik
Küsitlustöö koordineerija:	Kaja Ruuben
Andmetöötlus:	Aivar Felding
Graafilised tööd:	Maire Nõmmik

Kontaktinfo

Jaanika Hämmal
Uuringuspetsialist
Telefon: 626 8531
E-mail: jaanika.hammal@emor.ee

TNS Emor

Telefon: 626 8500
Faks: 626 8501
E-mail: emor@emor.ee
Address: A. H. Tammsaare tee 47, 11316 Tallinn



TNS Emor

Riigi poolt pakutavad e-teenused

© TNS

