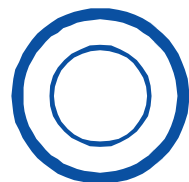


**Riigi poolt pakutavate
e-teenuste kasutatavus ning
rahulolu nendega**



KLASTER

uuringukeskus

Tartu

2006

Sisukord

Sissejuhatus	3
1. Vastajate kirjeldus	4
2. Interneti kasutamine	5
3. Kasutusvaldkonnad	6
4. E-teenuste kasulikkus.....	7
5. Hinnang üldisele kasutamismugavusele	8
6. Rahulolematuse põhjused	9
7. E-teenuste valdkonnad	10
8. Portaali riik.ee kasutamine ja hinnang	11
9. Portaali eesti.ee kasutamine ja hinnang	12
10. Interneti kasutamist takistavad tegurid.....	15
11. Veapiirid	17

Sissejuhatus

Uuringukeskus Klaster viis läbi ajavahemikul 20.-27. Märts küsitluse kõikide eesti elanike seas.

Andmekogumine viidi läbi silmast silma intervjuudena inimeste kodudes. Ankeet moodustas osa Klasteri Omnibussküsitlusest. Küsitleti 1000 elanikku üle Eesti vanuses 15-74. Aadressi valikul rakendati rahvastikuregistri juhuvalikut ning vastaja valikul nn noorema mehe reeglit.

Käesolev aruanne koosneb kahest osast – andmete analüüsist (valged lehed) ning tabelaruandest (kollased lehed). Tabelaruandes on esitatud tulemused soo, rahvuse, vanuse ning elukoha lõikes.

Uuringu tellijaks on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium ning tulemuste omandiõigus kuulub Tellijale.

Kontakt:

Uuringukeskus Klaster

www.klaster.ee

Tel: 730 4590

Fax: 730 4591

E-post: info@klaster.ee

Aadress: Teguri 37B, 50107 Tartu

1. Vastajate kirjeldus

Valim on koostatud Eesti Statistikaameti andmete põhjal ning on esinduslikud maksimaalse lubatava statistilise vea piires kõikide eesti elanike (vanuses 15-74) suhtes.

Maksimaalne viga ei ületa +/- 3,3% usaldusnivool 95%.

Vastajate täpsem jaotus on esitatud tabelaruandes.

Kuigi andmed on esinduslikud kõigi Eesti elanike suhtes, tuleb analüüsil arvestada pisut suuremat veaprotsenti väiksemate alaüksuste (maakondade) puhul.

		Osakaal (%)
Sugu	mees	43,1
	naine	56,9
Vanus	15-29	28,4
	30-44	31,4
	45-59	23,3
	60+	16,9
Rahvus	eestlane	82,7
	venelane	15,2
	muu	2,1
Keel	eesti	84,8
	vene	15,2
Perekonnaseis	Üksik	22,5
	Ametlikus abielus	33,8
	Vabaabielus	24
	Lahutatud / elan lahus	10,9
	Lesk	8,8
Maakond	Harjumaa	38,7
	Hiiumaa	0,8
	Ida-Virumaa	12,9
	Jõgevamaa	2,8
	Järvamaa	2,8
	Läänemaa	2,1
	Lääne-Virumaa	4,9
	Põlvamaa	2,4
	Pärnumaa	6,6
	Raplamaa	2,7
	Saaremaa	2,6
	Tartumaa	11
	Valgamaa	2,6
	Viljandimaa	4,2
	Võrumaa	2,9

2. Interneti kasutamine

Interneti kasutamiskiivsusest annab ülevaate järgnev tabel.

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
igapäevaselt	53,4	53,8	53	56,8	39,3	27,3	79,7	66,7	31,6	14
vähemalt ühel korral nädalas	9,5	10,1	9,1	8,5	15,7	3,2	11,9	11,2	8,5	3,4
vähemalt ühel korral kuus	4,3	3,7	4,8	4,4	4,2	0	2,7	5	6,3	3
harvemini kui kord kuus	2,9	3,3	2,7	2,8	3,2	7,7	1,6	2,3	7,3	0,4
ei kasuta üldse	29,9	29,2	30,5	27,4	37,6	61,8	4,1	14,8	46,2	79,3

Igapäevaseid internetikasutajaid on valimis pisut üle poole – 53,4%; inimesi, kes ei kasuta üldse interneti on valimis alla kolmandiku – 29,9%. Ülejäänud vastajad jagunevad oma kasutamiskiivsusest korra nädalas kuni harvemini kui korra kuus skaalapunktide vahele.

Interneti kasutamine ei ole **sooliselt** diferentseeritud. **Eestlased** kasutavad võrreldes venelastega pisut rohkem interneti (igapäevaseid kasutajad eestlaste seas 56,8% vrdl 39,3% venelaste seas; samuti on venelaste seas *üldse mitte* kasutajaid pisut rohkem).

Oodatult on **vanus** kõige tugevama mõjuga – kui noortest (vanus 15-29) kasutab interneti igapäevaselt pea 80%, samas on 60+ vanusegrupist selliseid igapäevaseid kasutajaid ainult 14%. Kuigi võrdluses noortega on viimane osakaal suhteliselt tagasihoidlik, tuleb seda siiski lugeda väga kõrgeks.

Teiseks tugevaks mõjuriks on vastaja elukoht (vt järgnev tabel). Keskmisest tunduvalt madalama kasutusaktiivsusega on Põlva, Rapla ning Ida-Viru maakonnad.

		igapäevaselt	vähemalt ühel korral nädalas	vähemalt ühel korral kuus	harvemini kui kord kuus	ei kasuta üldse
Koos		53,4	9,5	4,3	2,9	29,9
Maakond	Harju	60,8	6,2	2,3	2,3	28,5
	Hiiu	76,9	7,7	0	0	15,4
	Ida-Viru	34,3	15,4	3,5	2,1	44,8
	Jõgeva	47,6	4,8	4,8	0	42,9
	Järva	62,5	10	5	2,5	20

		igapäevaselt	vähemalt ühel korral nädalas	vähemalt ühel korral kuus	harvemini kui kord kuus	ei kasuta üldse
Koos		53,4	9,5	4,3	2,9	29,9
	Lääne	60	16	8	0	16
	Lääne-Viru	48,6	8,1	13,5	8,1	21,6
	Põlva	23,5	11,8	23,5	5,9	35,3
	Pärnu	52,3	13,8	3,1	4,6	26,2
	Rapla	22,2	13,3	4,4	4,4	55,6
	Saare	56,7	6,7	10	6,7	20
	Tartu	68	8,7	2,7	2	18,7
	Valga	48,4	9,7	3,2	6,5	32,3
	Viljandi	45,8	14,6	4,2	2,1	33,3
	Võru	52,4	11,9	4,8	2,4	28,6

3. Kasutusvaldkonnad

Järgnevas tabelis on toodud vastused küsimustele *Kas olete kasutanud internetti allpool nimetatud valdkondades.*

NB! Siin ja edaspidi tähendab % vastanutest mitte osa kõikidest vastanutest, vaid osakaalu antud küsimusele vastanutest.

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
kooli või kursusele registreerimiseks	36,1	30,2	40,5	38,4	20,6	26,6	49,8	28,4	22,2	23,2
riigieksamitele registreerimiseks	4,4	4,4	4,5	3,7	9,1	11,7	9,6	0,7	0,7	0
sisseastumisdokumentide esitamiseks	10,6	9,1	11,8	10,8	6,7	43,5	21,6	3,3	1,4	0
suhtluses kooliga, õpetajatega (nt eKool)	40	30,7	47,1	41,6	29,1	41,6	60,5	30,8	15,8	16,5
osalenud internetikeskkonnas läbiviidavatel kursustel-koolitustel	13,5	13,1	13,9	14,3	8,5	10,2	18,5	7,8	13,2	16,4
lõpueksamite tulemuste tellimiseks SMS-le või e-mailile	9,7	5,7	12,8	9,5	8,3	43,5	20,3	2,8	1,3	0
meditsiinalase info otsimiseks	54,2	45,9	60,4	55,5	44,4	70,2	52,5	63,2	36,8	61,3
arstiga e-maili teel suhtlemiseks ja tervise alaseks konsulteerimiseks	10,7	6,6	14	10,5	13,1	0	13,9	11	2,6	6,1
arsti juurde registreerimiseks	15,7	11,8	18,8	16,2	13	13,8	16,8	14,5	14,2	21,7
retsepti taotlemiseks	1,9	0,3	3,1	2	0,9	0	1,4	3,1	0,7	0
täiendava ravimihüvitise taotlemiseks Haigekassalt	3,1	2,7	3,4	3,1	3,6	0	1,3	5,4	3,5	0
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemiseks	20,2	18,5	21,4	22	9,2	0	16,1	28	9,3	37,6
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemiseks	6,3	4,1	8,1	6,8	2,9	13,8	8,5	6,2	2,8	0
tulumaksudeklaratsiooni esitamiseks	75,7	74,8	76,3	76,6	67,7	100	62,4	88,8	75,7	80,4
riigi poolt pakutavate teenuste eest maksmiseks internetipangas	70,9	70	71,6	71	68,7	100	62,7	78,6	70,5	80

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
arvamuse avaldamiseks või osalemiseks avalikus arutelus riigi või valitsusasutustega	24,6	28,7	21,3	26,8	8,3	34,2	28,1	23,6	20	15,6
eHääletamiseks/eValimisteks	9,8	10,4	9,4	11,2	0,9	9,6	7,8	14,6	4	13,2
tsükli lõpetamiseks dokumentide (pass, ID kaart) hankimiseks	24,5	24	25	26,7	11,4	10,9	23,8	25,2	21,9	36,7
sõiduki registreerimise ja juhilubade vallas	21,7	27,1	17,4	24,1	5,3	19,5	22,1	21,6	22,5	14,5
maa- ja kaardiinfo vallas	46,8	50,3	44	49	31,3	46,2	42	55,4	40	48,3

Haridusvaldkonnas on kõige rohkem kasutust leidnud interneti kasutamine *suhtluses kooliga või õpetajatega (40%) ning kooli või kursustele registreerimine (36,1% vastanutest)*. Mõlema teenuse seas on rohkem naisi kui mehi; samuti on selle teenuse kasutajad oodatult peamiselt noorema vanuserühma esindajad.

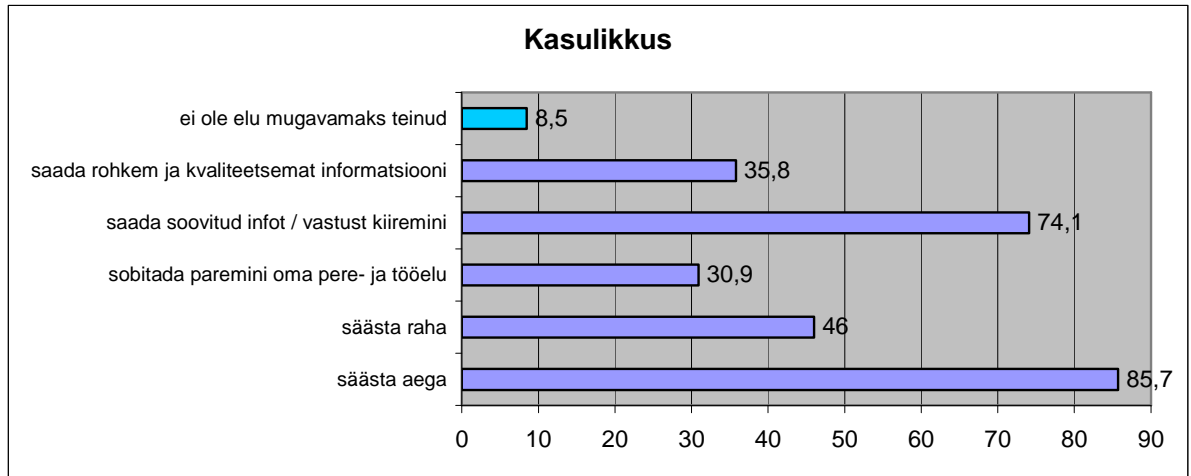
Sotsiaal- ja tervishoiu valdkonnas on kõige populaarsemaks internetiteenuseks *meditsiinilase info otsimine*, mida on teinud enam kui pooled vastanutest (54,2%). Teised teenused on tunduvalt vähem kasutust leidnud.

Finants- ja maksundusvaldkonnas on mõlemad riigi poolt pakutavad e-teenused (tulumaksudeklaratsioonide esitamise võimalus ning riigi poolt pakutavate teenuste eest tasumine internetipangas) leidnud suurt kasutamist (vastavalt 75,7% ja 70,9%).

Muudest teenustest on kõige rohkem kasutust leidnud maa ja kaardiinfo (maaregister, planeeringud, kultuurimälestised, looduskaitse jne) kasutamine, mida on kasutanud kokku pea pooled vastanutest (46,8%).

4. E-teenuste kasulikkus

Vastajatel paluti hinnata e-teenuste kasulikkust – kui palju muudavad e-teenused nende elu mugavamaks. Tulemused on toodud ära järgneval joonisel.



Kõige rohkem arvatakse, et e-teenused aitavad **säästa aega** (85,7%) ning **saada infot kiiremini** (74,1%). Kõige vähem arvatakse, et e-teenused aitavad **sobitada oma pere- ja tööelu**. 8,5% vastajate arvates ei ole e-teenused nende elu kuidagi mugavamaks teinud.

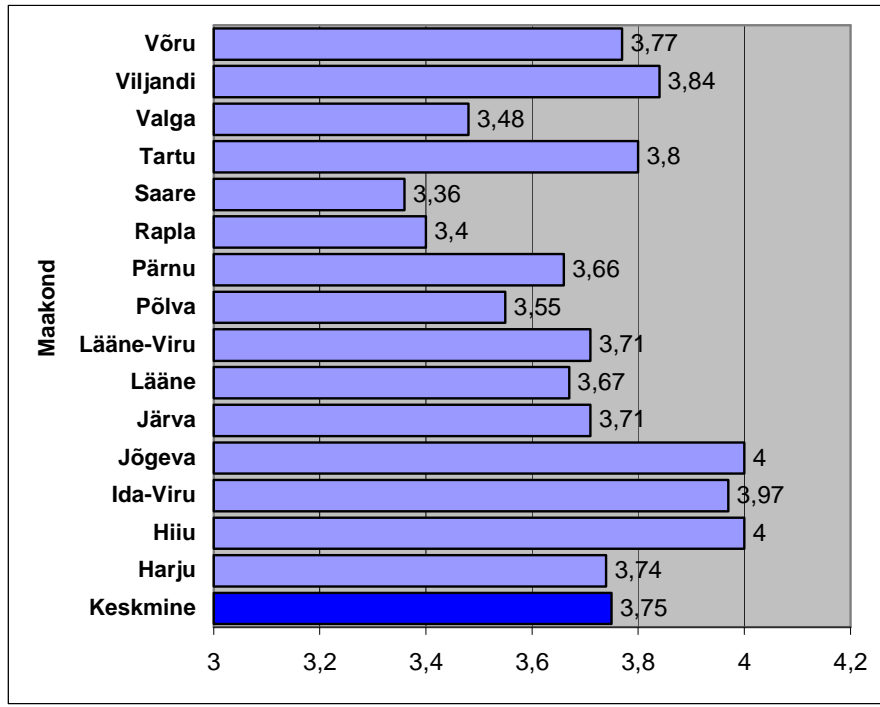
Vastused ei erine arvestataval määral **soo lõikes**, samuti **rahvuse lõikes**.

5. Hinnang üldisele kasutamismugavusele

Vastajatel paluti hinnata viiepallisel skaala oma üldist rahulolu. Järgnevas tabelis on toodud keskmised hinnangud soo, rahvuse ja vanuse lõikes.

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Keskmine	3,75	3,62	3,85	3,76	3,63	4,49	3,66	3,85	3,69	3,86

Nagu näha, ei erine keskmised hinnangud **soo, vanuse** ega **rahvuse lõikes** (viimase taustateguri puhul küll hindavad *muust rahvusest* vastajad teenuste kõrgemaks, kuid silmas peab pidama, et selliseid vastajaid oli väga vähe – ca 20 vastanut)



Nagu ülaltoodud jooniselt näha - kõige madalamaks hinnati e-teenuste kasutamismugavust **Saare, Rapla ja Valga** maakondades; kõige kõrgema hinnangu on andnud vastajad **Jõgeva, Hiiu ja Ida-Viru** maakondades.

6. Rahulolematuse põhjused

Vastajatel paluti vastata, millised väljatoodud põhjustest tekitavad rahulolematust, samuti võisid vastajad lisada ise põhjuseid.

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Teile vajalikke teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	33,6	43,3	19,3	26,7	58,3	0	42,2	30,8	22,7	0
Kahtlete pakutavate teenuste turvalisuses	37,9	39	36,4	32,4	57,6	0	39,6	30,2	49,5	50,6
Teenuste kasutamine on liiga keeruline	26,8	24,2	30,6	23,7	37,9	0	25,2	21,7	37,8	49,4
Puudub isiklik kontakt ametnikuga	57,7	57,9	57,4	55,2	67	0	65,1	56,2	49,9	49,4
Muu	7,1	5,7	9,2	7,8	4,6	0	6	7,5	10,6	0

Kõige rohkem tekitab rahulolematust **isikliku kontakti puudumine ametnikuga** (57,7%). Vähem rahulolematust tekitavad **kahtlused teenuste**

turvalisuses (37,9%) ning **vajalike teenuste puudumine** (33,6%). Veerand vastajatest (26,8%) leiab, et **teenuste kasutamine on liiga keeruline**.

Lisatud lahtist vastustena toodi ära järgmised kommentaarid:

- *Ebaloogilised kasutajaliigesed, erinevate andmebaaside halb ühilduvus.*
- *Ebapiisavalt*
- *Ei ole piisavalt eestikeelne.*
- *Ei tunne vajadust, ei kasuta.*
- *Igasugust pahna on, mis teeb tuju halvaks.*
- *Kasutusmugavus, ebapiisav info (päringu vastus).*
- *Kodus puudub võimalus internetti kasutada.*
- *Paljud teenused on ametkonnasisesed (vaid koodidega)*
- *Pole loodud ühtset teenuste kasutamise keskkonda, puudub koostöö erinevate ametkondade vahel*
- *Tihti leian vajalikku infot venekeelsetelt lehtedelt*
- *Kasutajaliidesed on ebamugavad*

7. E-teenuste valdkonnad

Eraldi bloki moodustasid küsimused erinevate valdkondade kohta – millistes nimetatud valdkondades peaks riik teie arust e-teenuseid enam pakkuma?

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
1. tervishoiu vallas	68,9	62,6	73,5	68,7	69,5	72,2	64,2	74,4	68,3	69
2. töötamise hõlbustamiseks	59,7	56,7	61,9	57,4	68,9	100	64,4	61,8	49,4	39,2
3. maksude maksmiseks	57,4	62,5	53,7	59,4	45	73,5	60,5	55,2	50,3	71
4. isikuteendavate dokumentide	49,9	47,5	51,7	51	42,9	59,1	50,8	54,5	39	42,7
5. sotsiaalkindlustusmaksetega	42,1	35,3	47,1	42,8	35,8	63,5	42	41,8	43,2	45,5
6. politseiga suhtlemiseks	40,1	43,3	37,8	39,8	41,1	49,1	42,7	39,9	33,7	44,4
7. elukohavahetamisest teavitamiseks	38,8	36,6	40,3	40,9	26,5	37,8	48,9	36,8	19,2	39,5
8. autode registreerimiseks	37,7	44,1	33,1	40,9	22,7	10	41,5	35,3	33	40,8
9. Kooliminekuga seotud asjaajamiseks	37,4	34,8	39,3	39,2	25,6	49,1	56,1	30,6	14,6	8
10. lapsehoolduse vallas	34,6	29,3	38,5	32,9	43,9	39,1	45,3	33,6	15,7	10,7
11. ehituse valdkonnas	26,6	33,4	21,5	27,9	19,6	20	25,2	25,7	29,8	35,2
12. maakasutusega seotud valdkondades	25	30,7	20,8	26,5	15,6	30	17,7	26,7	31,9	49,9
13. kalapüügiloa taotlemiseks	21,6	29,8	15,5	24,1	9,1	0	26,6	19,3	16,9	11,2
14. sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks;	19,1	18,1	19,9	18,8	19,3	37,8	23,6	19,8	10,2	6,7
15. lemmikloomade registreerimiseks	18,2	17,3	18,9	19,6	10	20	24,3	16	11	6,8
16 Muu	0,5	0,9	0,2	0,3	1,4	0	0,5	0,3	0	4

Ülaltoodud tabelist selgub, et lõige enam soovitakse teenuseid:

- **Tervishoiu valdkonnas** (68,9% vastanutest)
- **Tööotsingu hõlbustamiseks** (59,7%)
- **Maksude maksmiseks** (57%)

Kõige vähem aga soovitakse järgmisi teenuseid:

- **Kalapüügiloa taotlemiseks** (21,6%)
- **Sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks** (19,1%)
- **Lemmikloomade registreerimiseks** (18,2%)

Muudest vastustest märgiti ainult neljal korral midagi lisaks:

- *maa erastamise riigilõivude maksmisest internetis võiks piisata ILMA paber kandjal kviitungiteta.*
- *meelelahutus*
- *tutvustama rohkem e-teenuste olukorda ja võimalusi*
- *vähe infot vene keeles*

8. Portaali riik.ee kasutamine ja hinnang

Portaali www.riik.ee on kasutanud ligi kolmandik 15 – 74 aastastest internetikasutajatest. Teistest vähem kasutavad portaali venelased (23,8%) ning vanemad kui 60 aastased (21,6%).

		Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
			mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Kas olete kasutanud portaali www.riik.ee?	jah	32,3	32,8	31,7	33,8	23,8	24,3	35,3	30,5	32,1	21,6
	ei	67,7	67,2	68,3	66,2	76,2	75,7	64,7	69,5	67,9	78,4
Portaali www.riik.ee kasutamismugavus	Keskmine	3,79	3,72	3,85	3,82	3,57	4	3,66	4,03	3,67	3,74
	Miimum	1	1	2	2	1	4	1	2	3	3
	Maksimum	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
	N	164	76	87	143	19	2	71	61	24	6

Keskmiselt hinnatakse portaali kasutusmugavust hindega 3,79. Keskmisest ebamugavamaks peavad portaali kasutamist mehed, venelased, nooremad (alla 30 aastased) ning vanemad (üle 45 aastased) kasutajad. Keskmisest kasutajasõbralikumaks peavad portaali naised, eestlased ning inimesed vanuses 30 - 44.

9. Portaali eesti.ee kasutamine ja hinnang

Kodanikuportaalist www.eesti.ee on kuulnud 37% eesti internetikasutajatest. Kõik rühmad on üsnagi võrselt informeeritud kodanikuportaaali olemasolust, välja arvatud venekeelne elanikkond (25,8%).

		Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
			mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Kas olete kuulnud kodanikuportaalist?	jah	37,1	34,3	39,2	38,9	25,8	47,6	38,6	36,3	38,5	31,2
	ei	62,9	65,7	60,8	61,1	74,2	52,4	61,4	63,7	61,5	68,8
Kas olete teadlik, et kodanikuportaaalis on teabeportaali osa?	jah	73,5	74,1	72,9	75,7	51,5	73,1	79,2	71,5	70,7	55,2
	ei	26,5	25,9	27,1	24,3	48,5	26,9	20,8	28,5	29,3	44,8
Kas olete kasutanud teabeportaali?	jah	48,7	49,1	48,1	50,2	38	23	52,2	50,6	32,8	69,3
	ei	51,3	50,9	51,9	49,8	62	77	47,8	49,4	67,2	30,7
Kas olete kasutanud isikustatud kodanikuportaaali?	jah	58,6	61,3	56,6	61,9	31,9	26,9	69,6	61,5	26,6	58
	ei	41,4	38,7	43,4	38,1	68,1	73,1	30,4	38,5	73,4	42
Kodanikuportaaali kasutamismugavus	Keskmine	3,85	3,81	3,88	3,85	3,9	3,59	3,68	4,17	3,7	3,72
	Miinumum	1	2	1	1	3	3	1	2	3	3
	Maksimum	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	N	155	66	88	141	11	2	69	53	26	6
Kodanikuportaaali info piisavus	täiesti piisav	18,9	22,6	16,1	20,1	10,3	0	17,6	19,3	16,1	40,9
	pigem piisav	47,3	43,7	50,2	48,7	34,4	34,1	50,2	55,2	30,9	25,7
	pigem ebapiisav	4,7	7,1	2,8	3,3	21,4	0	4,5	5,4	5,1	0
	ebapiisav	2,9	3,7	2,3	2,9	4,1	0	6,8	0	0	0
	ei oska öelda	26,1	22,9	28,6	25	29,8	65,9	20,8	20,1	47,9	33,4

Kodanikuportaaali kasutamismugavus saab viiepallisüsteemis keskmiselt kokku 3,85 punkti. Keskmise kujunemisel ei mängi olulist rolli vastaja sugu ega rahvus. Olulisem diferentseerija on inimeste vanus. Kõige kõrgemalt hinnatakse www.eesti.ee kasutajamugavust vanusegrupis 30 – 44, kus kodanikuportaaali keskmine hinne on tervelt kümnendiku võrra kõrgem - 4,17 punkti.

Ligi kolmveerand (73,5%) kodanikuportaalist informeeritutest on teadlik, et kodanikuportaal jaguneb kaheks - on teabeportaali osa, mis annab kodanikele informatsiooni nende õiguste ja kohustuste kohta ning on isikustatud kodanikuportaal, mille kaudu saab täita vorme, edastada dokumente ning vaadata isiklike andmeid riiklikes registrites. Teistest gruppidest eristuvad madalama teadlikkusega taas venelased (51,5%) ning vanemad inimesed (55,2%).

Inimesed, kes on teadlikud www.eesti.ee olemasolust, on kasutanud kodanikuportaalis enam isikustatud andmete vaatamise ning taotluste esitamise võimalusi (58,6%). Pisut vähem on senimaani kasutatud teabeportaali funktsiooni (48,7%).

Teabeportaali osa kasutavad teistest oluliselt aktiivsemalt vanemad inimesed (kasutanud ligi 70%). Keskmisest vähem kasutavad www.eesti.ee teabeportaali sektsiooni inimesed vanuses 45 – 59 (32%) ning vene rahvusest inimesed (38%).

Isikustatud kodanikuportaali aktiivsemateks kasutajateks on noorem vanusegrupp (ligi 70% www.eesti.ee portaali kasutanutest). Kõige vähem kasutavad isikustatud kodanikuportaali inimesed vanuses 45 – 59 (26%) ning vene rahvusest inimesed (32%).

Kodanikuportaali info piisavusele annavad negatiivse hinnangu ligi veerand venelastest (25,5%). Üldiselt hinnatakse portaali siiski informatiivseks – 66% kodanikuportaali kasutajatest peab infot täiesti või pigem piisavaks.

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
taotlenud vanemahüvitist	8	0	14,1	8,2	5,9	0	12,7	5,4	0	0
tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	11,7	8,1	14,5	11,7	13,3	0	25,3	0	0	0
tellinud teavituse Eesti Energia korraliste elektrikatkestuste kohta	6,5	8,5	5,1	6	14,9	0	0	14	4,4	12,7
vaadanud riiklikes registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	80,4	82,3	79,5	81,3	72	59	80,6	78	91,1	76,8
taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
taotlenud täiendavat ravimihüvitist	5,8	5,6	6,1	6,3	0	0	0	12,5	4,4	10
taotlenud töövõimetushüvitist	2,7	1,2	3,9	2,4	0	41	3,6	1,4	0	8,8
taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	39,8	37,2	41,3	39,9	45,3	0	31,8	55,1	26,6	23,6
registreerunud eesti keele tasemeeksami või kodakondsuse seaduse tundmise eksamile	1,9	3,1	0,9	0	18,9	41	2	1	0	8,8
vaadanud eesti keele tasemeeksami või kodakondsuse seaduse tundmise eksami tulemusi	3,9	5,2	3	2,3	26,4	0	7,6	1	0	0
registreerinud riigieksamile	4	3,3	4,6	3,9	5,9	0	8,6	0	0	0
vaadanud riigieksami tulemusi	25,3	33,4	19,3	26,5	13,3	0	38,5	18,3	4,4	0

Kodanikuportaali teenuste kasutajate seas kokku on populaarseimad tegevused:

- **riiklikest registritest enda kohta sisalduvate andmete vaatamine** (80,4%),
- **Euroopa ravikindlustuskaardi taotlemine** (39,8%),
- **riigieksami tulemuste vaatamine** (25,3%).

Kõige vähem kasutatavad teenused:

- **vanemahüvitise maksmise jätkamise taotlemine** (0%),
- **eesti keele tasemeeksamile või kodakondsuse seaduse tundmise eksamile registreerimine** (1,9%),
- **töövõimetushüvitise taotlemine** (2,7%).

Teenuste kasutamisel ilmnevad olulised seosed rahvuse ning vanusegruppide lõikes. Ootuspäraselt kasutatakse venelaste seas eestlastega võrreldes mitu korda rohkem eesti keele tasemeeksamile või kodakondsuse seaduse tundmise eksamile registreerimise (18,9%) ning tulemuste vaatamise (26,4%) võimalust. Samuti tellitakse keskmisest kaks korda enam teavet Eesti Energia korraliste katkestuste kohta (15%).

Nooremas vanuserühmas kasutatakse keskmisest rohkem eksamitulemuste tellimise (25,3%) ning riigieksami tulemuste vaatamise (38,5%) võimalust.

30. – 44. aastaste grupis tellitakse kõige sagedamini teavet Eesti Energia korraliste katkestuste kohta (14%), taotletakse sagedamini ravimihüvitusi (12,5%), ning taotletakse euroopa ravikindlustuskaarte (55,1%).

45.-59. aastaste huvi piirdub põhiliselt enda kohta andmete vaatamise (91,1%).

Teenuste kasutamist peavad lihtsaks 92,2% ning keeruliseks 7,8% kodanikuportaali kasutanutest. Soolises ning rahvuslikus võrdluses mingeid erinevusi pole, küll aga toimub oluline diferentseerumine ealiselt, kus kehtib seos, "mida vanem, seda keerulisem". Teenuse kasutamine on vanusegrupis 45 – 59 olnud keeruline 16,7% ning kõige vanemas grupis 31,9% kodanikuportaali kasutajale.

10. Interneti kasutamist takistavad tegurid

Ankeedi viimased küsimused moodustasid kaks blokki, mille eesmärgiks oli mõista esiteks mis on põhjused, miks ei kasutata internetti ning teiseks kas vastajal on plaanis tulevikus hakata internetti kasutama.

Järgnev tabel annab ülevaate põhjustest, miks ei kasutata internetti.

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
puudub arvuti, sest see on liiga kallis	51,5	41	59,3	49,3	55,9	72,7	66,5	46,9	45,6	56,5
puudub internetiühendus, sest internetiühendus on liiga kallis	25,8	24,8	26,6	25,3	25,6	34,8	36,1	47,4	21	17,9
puuduvad oskused interneti kasutamiseks	39,4	38,9	39,7	36,6	52,6	36	8,4	31,7	40,4	49,2
puudub huvi interneti kasutamiseks	27,6	31,1	25	28,2	29,2	9,8	13,1	19	32,9	30,2
interneti kasutamine on liiga keeruline; minu kodukandis ei ole (tehnoloogiliselt) võimalik internetiühendust saada	7,9	8,9	7,1	7,4	8,6	17,4	8,4	17,9	6,8	3,9
vähese huvitava ja kasuliku sisu tõttu minu emakeeles	3,7	3,5	3,9	2,3	11,4	0	0	8	4,3	2,1
Muu	5,6	5,5	5,6	6,7	1,7	0	0	6,2	4,9	7,2

Peamisteks põhjuseks, miks internetti ei kasutata on :

- **arvuti puudumine, kuna viimane on liiga kallis** (51,5%)
- **puuduvad oskused interneti kasutamiseks** (39,4%)

Vähemtähtsaks osutuvad probleemid internetiühendusega (25,8%) kui huvi interneti vastu üldiselt (27,6%). Kõige väiksemaks probleemiks on vähese ja kasuliku sisu puudumine vastaja emakeeles.

Soolistest erinevustest tuleb tuua välja fakt, et naiste jaoks on arvuti hind suurem probleem kui meeste jaoks. Rahvus mõjutab negatiivselt venelaste oskustele internetti kasutada. Samuti on ka venelastel suurem probleem kasuliku ja huvitava sisu puudumine emakeeles.

Vastajatel oli ka võimalus lisada mõni muu põhjus, miks internetti ei kasutata:

- *Muud põhjused*
- *Ei näe vajadust, saan ilma hakkama.*
- *Ei ole vajalik ja on kallis.*
- *Ei paku huvi.*

- *Kasutamisevajadus on minimaalne.*
- *Pensionäriil pole vaja.*
- *Pimedus*
- *Pole aega; kui midagi vajan, poeg otsib*
- *Puudub soov arvutit kasutada.*
- *Puudub vajadus.*
- *Saab ilma hakkama.*
- *Silmad ei võimalda.*
- *Töö tõttu pole aega kasutada.*
- *Vana inimene elab ka muidu ära.*
- *Ühendatakse lähimal ajal.*

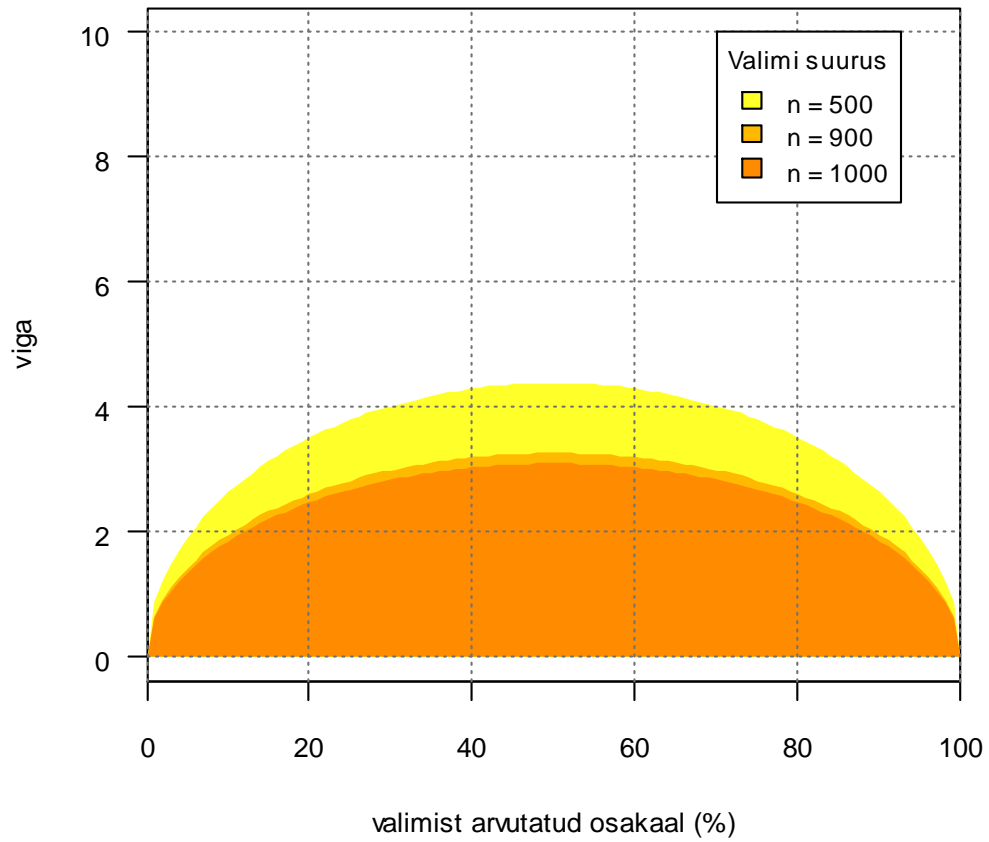
Kolmandik (29,2%) tänastest interneti mittekasutajatest hakkaks kasutama, kui rahalised võimalused paranevad. Kümnendikku (11,1%) motiveeriks arvutikoolitus.

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60
jah, kui rahalised võimalused paranevad	29,2	26	31,5	31,5	15,5	31,8	75,2	44,1	26,1	14,8
jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	3,8	6,6	1,9	4,5	1,8	0	10,3	4,8	4,2	1,6
jah, kui saan arvutikoolitust	11,1	11,4	10,9	10,6	11,3	20	5	21,9	11,3	5,9
jah, kui mu kodukandis tekib internetivõimalus	4,8	5,4	4,4	5	5,3	0	6,1	9,1	6	1,3
ei kavatse hakata interneti kasutama	51	50,7	51,3	48,4	66,1	48,2	3,4	20,1	52,4	76,4

Siiski leiab üle poole tänastest mittekasutajatest, et neid ei motiveeri miski interneti kasutama.

11. Veapiirid

Statistiline viga usaldusnivool 0,05



Uuringukeskus Klaster

Taustandmed

		Osakaal (%)
Sugu	mees	43,1
	naine	56,9
Vanus	15-29	28,4
	30-44	31,4
	45-59	23,3
	60+	16,9
Rahvus	eestlane	82,7
	venelane	15,2
	muu	2,1
Keel	eesti	84,8
	vene	15,2
Perekonnaseis	Üksik	22,5
	Ametlikus abielus	33,8
	Vabaabielus	24
	Lahutatud / elan lahus	10,9
	Lesk	8,8
Maakond	Harjumaa	38,7
	Hiiumaa	0,8
	Ida-Virumaa	12,9
	Jõgevamaa	2,8
	Järvamaa	2,8
	Läänemaa	2,1
	Lääne-Virumaa	4,9
	Põlvamaa	2,4
	Pärnumaa	6,6
	Raplamaa	2,7
	Saaremaa	2,6
	Tartumaa	11
	Valgamaa	2,6
	Viljandimaa	4,2
	Võrumaa	2,9

Uuringukeskus Klaster viis läbi ajavahemikul **20.-27. Märts** küsitluse kõikide eesti elanike seas.

Andmekogumine viidi läbi silmast silma intervjuudena inimeste kodudes. Küsitleti 1000 elanikku üle Eesti vanuses 15-74.

Addressi valikul rakendati rahvastikuregistri juhuväljavõtet ning vastaja valikul nn noorema mehe reeglit.
Maksimaalne viga ei ületa +/- 3,1% usaldusnivool 95%.

Käesolevas tabelaruandes on esitatud tulemused soo, rahvuse, vanuse ning elukoha lõikes.

Uuringukeskus Klaster

		Osakaal (%)
Eriala	Ehitus	11,1
	Tööstus, energeetika	9,2
	Põllu- ja metsamajandus	7,3
	Toitlustamine ja majutus	6,8
	Transport	6,7
	Telekommunikatsioon	2,6
	Pangandus ja finantsvahendus	1,4
	Kinnisvara	3
	Meedia	2,1
	Meditsiin	5,3
	Arvutid, infotehnoloogia	2,4
	Avalik haldus, riigitöö	6,7
	Haridus, teadus	8,9
	Kultuur	5,3
	Muu	21
Sissetulek	Alla 500 krooni pere liikme kohta	1,9
	501 - 1000	4,4
	1001 - 1500	3,6
	1501 - 2000	5,9
	2001 - 2500	8,5
	2501 - 3000	15,6
	3001 - 4000	17,6
	4001 - 5000	11,3
	5001 - 6000	11,8
	6001 - 8000	11,2
	8001 - 10000	4,8
Üle 10 000 krooni pere liikme kohta kuus	3,4	
Haridus	Algharidus	3,6
	Põhiharidus	12,6
	Kutseharidus (ilma keskhariduseta)	4,2
	Keskharidus	26,8
	Kutsekeskharidus	24,5
	Rakenduslik kõrgharidus	4,3
	Kõrgharidus	21,8
	Teaduskraad	2,2

Interneti kasutamise sagedus

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
igapäevaselt	53,4	53,8	53	56,8	39,3	27,3	79,7	66,7	31,6	14
vähemalt ühel korral nädalas	9,5	10,1	9,1	8,5	15,7	3,2	11,9	11,2	8,5	3,4
vähemalt ühel korral kuus	4,3	3,7	4,8	4,4	4,2	0	2,7	5	6,3	3
harvemini kui kord kuus	2,9	3,3	2,7	2,8	3,2	7,7	1,6	2,3	7,3	0,4
ei kasuta üldse	29,9	29,2	30,5	27,4	37,6	61,8	4,1	14,8	46,2	79,3

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
igapäevaselt	53,4	60,8	76,9	34,3	47,6	62,5	60	48,6	23,5	52,3	22,2	56,7	68	48,4	45,8	52,4
vähemalt ühel korral nädalas	9,5	6,2	7,7	15,4	4,8	10	16	8,1	11,8	13,8	13,3	6,7	8,7	9,7	14,6	11,9
vähemalt ühel korral kuus	4,3	2,3	0	3,5	4,8	5	8	13,5	23,5	3,1	4,4	10	2,7	3,2	4,2	4,8
harvemini kui kord kuus	2,9	2,3	0	2,1	0	2,5	0	8,1	5,9	4,6	4,4	6,7	2	6,5	2,1	2,4
ei kasuta üldse	29,9	28,5	15,4	44,8	42,9	20	16	21,6	35,3	26,2	55,6	20	18,7	32,3	33,3	28,6

Kas olete kasutanud internetti allpool nimetatud valdkondades?

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
kooli või kursusele registreerimiseks	36,1	30,2	40,5	38,4	20,6	26,6	49,8	28,4	22,2	23,2
riigieksamitele registreerimiseks	4,4	4,4	4,5	3,7	9,1	11,7	9,6	0,7	0,7	0
sisseastumisdokumentide esitamiseks	10,6	9,1	11,8	10,8	6,7	43,5	21,6	3,3	1,4	0
suhtluses kooliga, õpetajatega (nt eKool)	40	30,7	47,1	41,6	29,1	41,6	60,5	30,8	15,8	16,5
osalenud internetikeskkonnas läbiviidavatel kursustel-koolitustel	13,5	13,1	13,9	14,3	8,5	10,2	18,5	7,8	13,2	16,4
lõpueksamite tulemuste tellimiseks SMS-le või e-mailile	9,7	5,7	12,8	9,5	8,3	43,5	20,3	2,8	1,3	0
meditsiinalase info otsimiseks	54,2	45,9	60,4	55,5	44,4	70,2	52,5	63,2	36,8	61,3
arstiga e-maili teel suhtlemiseks ja tervise alaseks konsulteerimiseks	10,7	6,6	14	10,5	13,1	0	13,9	11	2,6	6,1
arsti juurde registreerimiseks	15,7	11,8	18,8	16,2	13	13,8	16,8	14,5	14,2	21,7
retsepti taotlemiseks	1,9	0,3	3,1	2	0,9	0	1,4	3,1	0,7	0
täiendava ravimihüvitise taotlemiseks Haigekassalt	3,1	2,7	3,4	3,1	3,6	0	1,3	5,4	3,5	0
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemiseks	20,2	18,5	21,4	22	9,2	0	16,1	28	9,3	37,6
peretoetuste või vanemahüvitise taotlemiseks	6,3	4,1	8,1	6,8	2,9	13,8	8,5	6,2	2,8	0
tulumaksudeklaratsiooni esitamiseks	75,7	74,8	76,3	76,6	67,7	100	62,4	88,8	75,7	80,4
riigi poolt pakutavate teenuste eest maksmiseks internetipangas	70,9	70	71,6	71	68,7	100	62,7	78,6	70,5	80
arvamuse avaldamiseks või osalemiseks avalikus arutelus riigi või valitsusasutustega	24,6	28,7	21,3	26,8	8,3	34,2	28,1	23,6	20	15,6
eHääletamiseks/eValimisteks	9,8	10,4	9,4	11,2	0,9	9,6	7,8	14,6	4	13,2
isikut tõendavate dokumentide (pass, ID kaart) hankimiseks	24,5	24	25	26,7	11,4	10,9	23,8	25,2	21,9	36,7
sõiduki registreerimise ja juhilubade vallas	21,7	27,1	17,4	24,1	5,3	19,5	22,1	21,6	22,5	14,5
maa- ja kaardiinfo vallas	46,8	50,3	44	49	31,3	46,2	42	55,4	40	48,3

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
kooli või kursusele registreerimiseks	36,1	35,6	18,2	15,9	58,3	32,1	61,9	28,6	4,5	43,9	10	28,6	56,3	47,4	25	40,7
riigieksamitele registreerimiseks	4,4	4,6	0	6,3	0	7,7	0	0	0	2,6	0	9,1	9,2	5,6	0	0
sisseastumisdokumentide esitamiseks	10,6	12,8	18,2	3,2	11,1	7,7	30	7,1	0	10	5	14,3	11	16,7	7,4	3,8
suhtluses kooliga, õpetajatega (nt eKool)	40	42	81,8	45,5	44,4	20	38,1	46,4	22,7	36,6	5	52,4	39,6	50	18,5	37
osalenud internetikeskkonnas läbiviidavatel kursustel-koolitustel	13,5	12,9	9,1	7,8	10	11,1	10	17,9	13,6	12,2	5	4,8	25,5	5,6	11,1	14,8
lõpueksamite tulemuste tellimiseks SMS-le või e-mailile	9,7	12,9	27,3	4,7	0	8,3	5	14,8	9,1	7,5	5	0	8,3	0	7,4	12
meditsiinalase info otsimiseks	54,2	57,8	63,6	52,2	60	41,4	57,1	25	36,4	47,7	26,3	50	60,5	65	65,5	71,4
arstiga e-maili teel suhtlemiseks ja tervise alaseks konsulteerimiseks	10,7	16,3	9,1	9,2	18,2	10,7	5,3	7,1	0	2,3	5,3	0	12,7	0	0	3,7
arsti juurde registreerimiseks	15,7	22,7	9,1	6,5	10	3,6	5	10,7	9,1	4,7	5,3	4,8	26,1	0	7,4	10,7
retsepti taotlemiseks	1,9	3,4	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1,9	0	0	3,7
täiendava ravimihüvitise taotlemiseks Haigekassalt	3,1	3,5	9,1	1,6	0	3,7	9,5	3,7	0	2,3	0	0	1,8	12,5	3,7	3,7
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemiseks	20,2	35,2	0	4,8	9,1	3,7	5	0	9,1	14	10	9,5	16,4	27,8	7,1	13,8
peretoetuste või vanemahüvitise taotlemiseks	6,3	10,5	0	4,8	0	7,4	0	3,7	0	2,3	0	4,5	5,5	6,3	0	3,6
tulumaksudeklaratsiooni esitamiseks	75,7	75,8	63,6	81,3	45,5	93,3	75	60,7	81,8	74,5	70	82,6	78,2	71,4	80,6	71
riigi poolt pakutatavate teenuste eest maksmiseks internetipangas	70,9	65,6	90,9	82,9	75	82,1	68,4	53,6	77,3	72,1	60	82,6	77,8	68,4	73,3	70
arvamuse avaldamiseks või osalemiseks avalikus arutelus riigi või valitsusasutustega	24,6	29,1	9,1	11,5	16,7	17,2	30	32,1	22,7	18,6	0	23,8	26,1	11,8	32,1	28,6
eHääletamiseks/eValimisteks	9,8	19	9,1	0	0	3,6	4,8	10,7	0	2,5	5,3	4,5	6,4	0	3,7	0
isikut tõendavate dokumentide (pass, ID kaart) hankimiseks	24,5	36	10	10	0	0	23,8	10,7	0	20	15	22,7	29,2	31,6	18,5	7,4
sõiduki registreerimise ja juhilubade vallas	21,7	28,1	9,1	7,7	9,1	10,7	28,6	17,9	13,6	16,3	15,8	31,8	19,6	31,6	23,1	17,2
maa- ja kaardiinfo vallas	46,8	47,2	45,5	40,6	41,7	27,6	35	34,5	22,7	62,8	35	59,1	49,1	52,6	70,4	51,7

E-teenuste kasulikkus

Kas riigi poolt pakutavad e-teenused on Teil aidanud...

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
säästa aega	85,7	85,3	86,2	86,7	79,1	89,1	84,4	88,9	82,2	85,2
säästa raha	46	48,6	44,1	46	44,8	65,7	48,5	50,6	34	37,5
sobitada paremini oma pere- ja tööelu	30,9	27,3	33,8	31,5	27,7	26,7	24,9	41,8	23,7	20,7
saada soovitud infot / vastust kiiremini	74,1	69,6	77,5	74,8	70,3	69,5	77,3	78,9	61,8	55,9
saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	35,8	34,8	36,7	36,1	33	46,2	32,3	42,7	30	30,2
ei ole elu mugavamaks teinud	8,5	9,9	7,4	7,5	15,4	0	9,3	7,9	8,9	4,6

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
säästa aega	85,7	85,6	100	80,8	100	93,3	85,7	85,2	86,4	84,4	80	78,3	90,8	81,8	87,1	75
säästa raha	46	50	72,7	42,3	66,7	36,7	52,4	40,7	31,8	33,3	20	47,8	50	31,8	54,8	35,7
sobitada paremini oma pere- ja tööelu	30,9	36,7	27,3	24,4	16,7	43,3	33,3	29,6	22,7	20	15	34,8	30,8	31,8	22,6	28,6
saada soovitud infot / vastust kiiremini	74,1	80	81,8	69,2	91,7	56,7	76,2	70,4	72,7	66,7	40	78,3	70	77,3	74,2	71,4
saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	35,8	37,8	27,3	34,6	25	26,7	52,4	22,2	27,3	33,3	35	39,1	37,5	36,4	41,9	39,3
ei ole elu mugavamaks teinud	8,5	10	0	6,4	0	3,3	9,5	7,4	9,1	8,9	15	21,7	6,7	4,5	3,2	10,7

Hinnang e-teenuste kasutamismugavusele 5-pallisel skaalal (1 = väga halb, 5 = väga hea)

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Keskmine	3,75	3,62	3,85	3,76	3,63	4,49	3,66	3,85	3,69	3,86
5	14,8	12,5	16,7	13,2	20	57,1	12,8	17,2	14,1	12,5
4	50,9	46	54,5	52,8	42,5	28,6	48,2	53,8	47,5	62,5
3	30	34,3	26,6	31,1	23,8	14,3	32,7	25,8	34,3	20,8
2	3,2	6	0,9	2,5	7,5	0	4,4	3,2	2	0
1	1,2	1,2	1,2	0,4	6,3	0	1,8	0	2	4,2

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
Keskmine	3,75	3,74	4	3,97	4	3,71	3,67	3,71	3,55	3,66	3,4	3,36	3,8	3,48	3,84	3,77
5	14,8	15,8	16,7	27,9	15,4	12,5	14,3	6,5	7,7	7,5	0	0	16,7	6,7	12,5	11,1
4	50,9	50,7	66,7	47,5	69,2	43,8	42,9	58,1	38,5	55	45,5	52,9	51,4	40	58,3	50
3	30	28,1	16,7	18	15,4	43,8	35,7	35,5	53,8	32,5	45,5	29,4	27,8	53,3	29,2	38,9
2	3,2	3,2	0	6,6	0	0	7,1	0	0	5	9,1	17,6	1,4	0	0	0
1	1,2	2,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,8	0	0	0

Rahulolematuse põhjused

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Teile vajalikke teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	33,6	43,3	19,3	26,7	58,3	0	42,2	30,8	22,7	0
kahtlete interneti vahendusel pakutavate teenuste turvalisuses	37,9	39	36,4	32,4	57,6	0	39,6	30,2	49,5	50,6
teenuste kasutamine on liiga keeruline	26,8	24,2	30,6	23,7	37,9	0	25,2	21,7	37,8	49,4
puudub isiklik kontakt ametnikuga	57,7	57,9	57,4	55,2	67	0	65,1	56,2	49,9	49,4
Muu	7,1	5,7	9,2	7,8	4,6	0	6	7,5	10,6	0

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
Teile vajalikke teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	33,6	66,7	0	33,3	0	0	25	0	0	28,6	0	14,3	21,4	20	0	0
kahtlete interneti vahendusel pakutavate teenuste turvalisuses	37,9	55,6	0	46,7	0	50	75	100	0	21,4	100	0	21,4	40	0	50
teenuste kasutamine on liiga keeruline	26,8	22,2	100	13,3	0	16,7	25	0	0	42,9	0	42,9	42,9	20	16,7	0
puudub isiklik kontakt ametnikuga	57,7	77,8	0	40	0	50	0	100	100	50	0	42,9	64,3	60	66,7	50
Muu	7,1	0	0	13,3	0	0	0	0	0	0	100	28,6	7,1	0	16,7	50

Muu rahulolematuse põhjus

Ebaloogilised kasutajaliigesed, erinevate andmebaaside halb ühilduvus.

Ebapiisavalt

Ei ole piisavalt eestikeelne.

Ei tunne vajadust, ei kasuta.

Igasugust pahna on, mis teeb tuju halvaks.

Kasutusmugavus, ebapiisav info (päringu vastus).

Kodus puudub võimalus internetti kasutada.

Paljud teened on ametkonnasisesed (vaid koodidega)

Pole loodud ühtset teenuste kasutamise keskkonda, puudub koostöö erinevate ametkondade vahel

Tihti leian vajalikku infot venekeelsetelt lehtedelt.

Millistes valdkondades peaks riik rohkem e-teenuseid pakkuma?

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
sotsiaalkindlustusmaksetega	42,1	35,3	47,1	42,8	35,8	63,5	42	41,8	43,2	45,5
elukohavahetamisest teavitamiseks	38,8	36,6	40,3	40,9	26,5	37,8	48,9	36,8	19,2	39,5
autode registreerimiseks	37,7	44,1	33,1	40,9	22,7	10	41,5	35,3	33	40,8
ehituse valdkonnas	26,6	33,4	21,5	27,9	19,6	20	25,2	25,7	29,8	35,2
maakasutusega seotud valdkondades	25	30,7	20,8	26,5	15,6	30	17,7	26,7	31,9	49,9
politseiga suhtlemiseks	40,1	43,3	37,8	39,8	41,1	49,1	42,7	39,9	33,7	44,4
kalapüügiloo taotlemiseks	21,6	29,8	15,5	24,1	9,1	0	26,6	19,3	16,9	11,2
tööotsingu hõlbustamiseks	59,7	56,7	61,9	57,4	68,9	100	64,4	61,8	49,4	39,2
tervishoiu vallas	68,9	62,6	73,5	68,7	69,5	72,2	64,2	74,4	68,3	69
lapsehoolduse vallas	34,6	29,3	38,5	32,9	43,9	39,1	45,3	33,6	15,7	10,7
kooliminekuga seotud asjaajamiseks	37,4	34,8	39,3	39,2	25,6	49,1	56,1	30,6	14,6	8
lemmikloomade registreerimiseks	18,2	17,3	18,9	19,6	10	20	24,3	16	11	6,8
maksude maksmiseks	57,4	62,5	53,7	59,4	45	73,5	60,5	55,2	50,3	71
isikuttõendavate dokumentide taotlemiseks / vahetamiseks	49,9	47,5	51,7	51	42,9	59,1	50,8	54,5	39	42,7
sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks;	19,1	18,1	19,9	18,8	19,3	37,8	23,6	19,8	10,2	6,7
Muu	0,5	0,9	0,2	0,3	1,4	0	0,5	0,3	0	4

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
sotsiaalkindlustusmaksetega	42,1	51,9	20	31,2	7,7	36,7	60	26,9	29,4	57,1	20	44,4	39,8	33,3	42,9	20
elukohavahetamisest teavitamiseks	38,8	33,3	10	28,6	38,5	43,3	50	34,6	17,6	52,4	35	50	52,5	42,9	60,7	28
autode registreerimiseks	37,7	48,1	20	20,8	15,4	26,7	25	15,4	23,5	40,5	30	38,9	39	38,1	57,1	36
ehituse valdkonnas	26,6	32,1	30	13	15,4	40	20	7,7	11,8	31	25	33,3	25,4	23,8	39,3	28
maakasutusega seotud valdkondades	25	27,2	20	13	15,4	26,7	30	26,9	11,8	31	25	50	18,6	19	42,9	28
politseiga suhtlemiseks	40,1	44,4	30	35,1	30,8	36,7	35	19,2	23,5	38,1	40	38,9	48,3	23,8	67,9	20
kalapüügiloo taotlemiseks	21,6	22,2	30	7,8	15,4	26,7	50	11,5	17,6	28,6	20	27,8	22	28,6	25	28
tööotsingu hõlbustamiseks	59,7	56,8	30	71,4	84,6	53,3	70	65,4	47,1	57,1	75	50	54,2	52,4	71,4	56
tervishoiu vallas	68,9	87,7	50	57,1	61,5	63,3	50	42,3	52,9	69	30	38,9	63,6	52,4	75	52
lapsehoolduse vallas	34,6	39,5	20	42,9	23,1	23,3	40	15,4	23,5	45,2	10	33,3	36,4	23,8	25	12
kooliminekuga seotud asjaajamiseks	37,4	39,5	40	28,6	30,8	20	45	30,8	35,3	50	35	33,3	41,5	28,6	46,4	28
lemmikloomade registreerimiseks	18,2	23,5	0	9,1	7,7	10	30	11,5	17,6	21,4	15	16,7	17,8	19	14,3	16
maksude maksmiseks	57,4	65,4	30	46,8	61,5	53,3	50	46,2	41,2	69	60	55,6	54,2	42,9	57,1	44
isikuttõendavate dokumentide taotlemiseks / vahetamiseks	49,9	65,4	10	37,7	15,4	46,7	30	42,3	47,1	50	55	22,2	39,8	61,9	42,9	44
sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks;	19,1	22,2	0	18,2	7,7	10	10	11,5	5,9	26,2	15	22,2	24,6	14,3	17,9	4
Muu	0,5	0	0	0	0	0	0	3,8	0	2,4	0	0	0,8	0	0	0

Muu:

maa erastamise riigilõivude maksmisest internetis võiks piisata ILMA paber kandjal kvitungiteta.

meelelahutus

tutvustama rohkem e-teenuse olukorda ja võimalusi

vähe infot vene keeles

Portaali www.riik.ee kasutamine ja kasutamismugavus

		Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
			mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Kas olete kasutanud portaali www.riik.ee?	jah	32,3	32,8	31,7	33,8	23,8	24,3	35,3	30,5	32,1	21,6
	ei	67,7	67,2	68,3	66,2	76,2	75,7	64,7	69,5	67,9	78,4
Portaali www.riik.ee kasutamismugavus	Keskmine	3,79	3,72	3,85	3,82	3,57	4	3,66	4,03	3,67	3,74
	5	16,5	17,1	15,9	17,5	10,5	0	9,7	28,3	12,5	0
	4	50,4	44,7	54,5	51	42,1	100	55,6	46,7	41,7	66,7
	3	29,3	30,3	28,4	28	42,1	0	27,8	23,3	45,8	33,3
	2	3,3	6,6	1,1	3,5	0	0	5,6	1,7	0	0
	1	0,5	1,3	0	0	5,3	0	1,4	0	0	0
	N	164	76	87	143	19	2	71	61	24	6

		Koos	Maakond														
			Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
Kas olete kasutanud portaali www.riik.ee?	jah	32,3	36,3	54,5	28,2	35,7	22,6	22,7	24,1	19	27,1	5,3	23,8	37,8	22,7	35,5	43,3
	ei	67,7	63,7	45,5	71,8	64,3	77,4	77,3	75,9	81	72,9	94,7	76,2	62,2	77,3	64,5	56,7
Portaali www.riik.ee kasutamismugavus	Keskmine	3,79	3,89	3,6	3,95	3,4	3,4	4	3,67	3	3,45	4	3,8	3,8	3,8	3,71	3,67
	5	16,5	24,6	0	23,5	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	20
	4	50,4	43,5	66,7	58,8	60	33,3	100	71,4	33,3	44,4	100	75	48	75	80	40
	3	29,3	29	33,3	11,8	20	66,7	0	28,6	33,3	55,6	0	25	28	25	20	40
	2	3,3	2,9	0	0	20	0	0	0	33,3	0	0	0	4	0	0	0
	1	0,5	0	0	5,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	164	70	3	17	6	3	3	7	2	10	1	4	25	3	5	5

Kodanikuportaal

		Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
			mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Kas olete kuulnud kodanikuportaalist?	jah	37,1	34,3	39,2	38,9	25,8	47,6	38,6	36,3	38,5	31,2
	ei	62,9	65,7	60,8	61,1	74,2	52,4	61,4	63,7	61,5	68,8
Kas olete teadlik, et kodanikuportaaalis on teabeportaali osa?	jah	73,5	74,1	72,9	75,7	51,5	73,1	79,2	71,5	70,7	55,2
	ei	26,5	25,9	27,1	24,3	48,5	26,9	20,8	28,5	29,3	44,8
Kas olete kasutanud teabeportaali?	jah	48,7	49,1	48,1	50,2	38	23	52,2	50,6	32,8	69,3
	ei	51,3	50,9	51,9	49,8	62	77	47,8	49,4	67,2	30,7
Kas olete kasutanud isikustatud kodanikuportaaali?	jah	58,6	61,3	56,6	61,9	31,9	26,9	69,6	61,5	26,6	58
	ei	41,4	38,7	43,4	38,1	68,1	73,1	30,4	38,5	73,4	42
Kodanikuportaaali kasutamismugavus	Keskmine	3,85	3,81	3,88	3,85	3,9	3,59	3,68	4,17	3,7	3,72
	5	23,8	22,4	25,3	24,8	18,2	0	22,1	32,1	14,8	16,7
	4	44,1	41,8	46	43,3	54,5	50	39,7	52,8	40,7	50
	3	27,2	29,9	25,3	27	27,3	50	29,4	13,2	44,4	33,3
	2	3,3	6	1,1	3,5	0	0	5,9	1,9	0	0
	1	1,6	0	2,3	1,4	0	0	2,9	0	0	0
	N	155	66	88	141	11	2	69	53	26	6
Kodanikuportaaali info piisavus	täiesti piisav	18,9	22,6	16,1	20,1	10,3	0	17,6	19,3	16,1	40,9
	pigem piisav	47,3	43,7	50,2	48,7	34,4	34,1	50,2	55,2	30,9	25,7
	pigem ebapiisav	4,7	7,1	2,8	3,3	21,4	0	4,5	5,4	5,1	0
	ebapiisav	2,9	3,7	2,3	2,9	4,1	0	6,8	0	0	0
	ei oska öelda	26,1	22,9	28,6	25	29,8	65,9	20,8	20,1	47,9	33,4

		Maakond															
		Koos	Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
Kas olete kuulnud kodanikuportaalist?	jah	37,1	43,3	63,6	28,6	38,5	25,8	30,4	37,9	30	31,1	21,1	33,3	39	30	32,3	30
	ei	62,9	56,7	36,4	71,4	61,5	74,2	69,6	62,1	70	68,9	78,9	66,7	61	70	67,7	70
Kas olete teadlik, et kodanikuportaalis on teabeportaali osa?	jah	73,5	88,1	71,4	54,5	100	75	28,6	50	57,1	68,4	80	57,1	60,8	55,6	72,7	57,1
	ei	26,5	11,9	28,6	45,5	0	25	71,4	50	42,9	31,6	20	42,9	39,2	44,4	27,3	42,9
Kas olete kasutanud teabeportaali?	jah	48,7	62,5	42,9	37,5	40	33,3	33,3	27,3	20	21,1	40	57,1	40,4	40	70	50
	ei	51,3	37,5	57,1	62,5	60	66,7	66,7	72,7	80	78,9	60	42,9	59,6	60	30	50
Kas olete kasutanud isikustatud kodanikuportaali?	jah	58,6	80,5	71,4	29,2	20	57,1	0	36,4	83,3	33,3	40	62,5	49	36,4	66,7	33,3
	ei	41,4	19,5	28,6	70,8	80	42,9	100	63,6	16,7	66,7	60	37,5	51	63,6	33,3	66,7
Kodanikuportaali kasutamismugavus	Keskmine	3,85	3,91	3,83	4,07	4	3,8	3,5	3,8	3,2	3,5	3,75	3,67	3,75	4	4	3,75
	5	23,8	34,6	25	27,3	0	0	0	0	0	0	33,3	0	10	25	16,7	20
	4	44,1	32,1	50	54,5	100	66,7	50	83,3	33,3	50	33,3	80	55	50	66,7	40
	3	27,2	28,2	25	18,2	0	33,3	50	16,7	33,3	50	33,3	0	30	25	16,7	20
	2	3,3	2,6	0	0	0	0	0	0	33,3	0	0	20	5	0	0	20
	1	1,6	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	155	80	3	11	2	3	1	6	3	5	2	5	20	3	5	5
Kodanikuportaali info piisavus	täiesti piisav	18,9	24,3	14,3	25	0	0	0	0	33,3	15,4	25	0	8,1	16,7	37,5	22,2
	pigem piisav	47,3	45,9	71,4	25	100	62,5	28,6	71,4	50	30,8	50	71,4	56,8	33,3	37,5	55,6
	pigem ebapiisav	4,7	2,7	0	10	0	0	0	0	16,7	15,4	0	0	5,4	0	12,5	11,1
	ebapiisav	2,9	5,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,7	0	0	0
	ei oska öelda	26,1	21,6	14,3	40	0	37,5	71,4	28,6	0	38,5	25	28,6	27	50	12,5	11,1

Milliseid kodanikuportaali teenuseid olete kasutanud?

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
taotlenud vanemahüvitist	8	0	14,1	8,2	5,9	0	12,7	5,4	0	0
tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	11,7	8,1	14,5	11,7	13,3	0	25,3	0	0	0
tellinud teavituse Eesti Energia korraliste elektrikatkestuste kohta	6,5	8,5	5,1	6	14,9	0	0	14	4,4	12,7
vaadanud riiklikes registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	80,4	82,3	79,5	81,3	72	59	80,6	78	91,1	76,8
taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
taotlenud täiendavat ravimihüvitist	5,8	5,6	6,1	6,3	0	0	0	12,5	4,4	10
taotlenud töövõimetushüvitist	2,7	1,2	3,9	2,4	0	41	3,6	1,4	0	8,8
taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	39,8	37,2	41,3	39,9	45,3	0	31,8	55,1	26,6	23,6
registreerinud eesti keele tasemeeksami või kodakondsuse seaduse tundmise eksamile	1,9	3,1	0,9	0	18,9	41	2	1	0	8,8
vaadanud eesti keele tasemeeksami või kodakondsuse seaduse tundmise eksami tulemusi	3,9	5,2	3	2,3	26,4	0	7,6	1	0	0
registreerinud riigieksamile	4	3,3	4,6	3,9	5,9	0	8,6	0	0	0
vaadanud riigieksami tulemusi	25,3	33,4	19,3	26,5	13,3	0	38,5	18,3	4,4	0

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
taotlenud vanemahüvitist	8	11,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	8	0	0	0
tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	11,7	11,4	33,3	18,2	0	25	0	0	20	0	0	0	16	0	14,3	16,7
tellinud teavituse Eesti Energia korraliste elektrikatkestuste kohta	6,5	5,7	0	18,2	0	0	0	0	0	12,5	50	0	8	0	0	16,7
vaadanud riiklikes registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	80,4	82,9	66,7	54,5	100	50	50	100	100	62,5	100	100	84	75	85,7	66,7
taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
taotlenud täiendavat ravimihüvitist	5,8	5,7	0	0	100	0	0	25	0	12,5	0	0	4	0	0	0
taotlenud töövõimetushüvitist	2,7	2,9	0	18,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti registreerunud eesti keele tasemeeksami või kodakondsuse seaduse tundmiseksamile	39,8	51,4	0	27,3	0	0	50	0	0	37,5	100	0	40	25	14,3	16,7
vaadanud eesti keele tasemeeksami või kodakondsuse seaduse tundmiseksamile	1,9	0	0	18,2	0	25	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0
eksami tulemusi	3,9	0	16,7	18,2	0	25	50	0	0	0	0	0	12	0	14,3	0
registreerinud riigeksamile	4	2,9	0	0	0	25	0	0	0	12,5	0	20	8	0	0	0
vaadanud riigeksami tulemusi	25,3	31,4	16,7	9,1	0	50	50	0	20	25	0	0	28	0	14,3	0

		Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
			mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
Kas teenuste kasutamine on olnud Teie jaoks lihtne?	jah	92,2	92,2	92,2	92,1	93	100	96,9	93,4	83,3	68,1
	ei	7,8	7,8	7,8	7,9	7	0	3,1	6,6	16,7	31,9
E-teenusele ligipääsu vahend	ID kaart	17,5	24,5	12,9	17,9	7,5	28	18,1	22,4	3,1	10,5
	internetipank	82,5	75,5	87,1	82,1	92,5	72	81,9	77,6	96,9	89,5

		Koos	Maakond														
			Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
Kas teenuste kasutamine on olnud Teie jaoks lihtne?	jah	92,2	97,2	83,3	83,3	100	100	100	100	80	63,6	100	50	100	75	85,7	100
	ei	7,8	2,8	16,7	16,7	0	0	0	0	20	36,4	0	50	0	25	14,3	0
E-teenusele ligipääsu vahend	ID kaart	17,5	27,8	16,7	18,2	0	0	0	0	0	6,7	0	0	9,7	0	14,3	0
	internetipank	82,5	72,2	83,3	81,8	100	100	100	100	100	93,3	100	100	90,3	100	85,7	100

Miks ei kasuta interneti?

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60+
puudub arvuti, sest see on liiga kallis	51,5	41	59,3	49,3	55,9	72,7	66,5	46,9	45,6	56,5
puudub internetiühendus, sest internetiühendus on liiga kallis	25,8	24,8	26,6	25,3	25,6	34,8	36,1	47,4	21	17,9
puuduvad oskused interneti kasutamiseks	39,4	38,9	39,7	36,6	52,6	36	8,4	31,7	40,4	49,2
puudub huvi interneti kasutamiseks	27,6	31,1	25	28,2	29,2	9,8	13,1	19	32,9	30,2
interneti kasutamine on liiga keeruline; minu kodukandis ei ole (tehnoloogiliselt) võimalik internetiühendust saada	15,8	16,7	15,1	17,5	11,6	0	6,6	16	13,4	20,5
vähese huvitava ja kasuliku sisu tõttu	7,9	8,9	7,1	7,4	8,6	17,4	8,4	17,9	6,8	3,9
minu emakeeles	3,7	3,5	3,9	2,3	11,4	0	0	8	4,3	2,1
muu	5,6	5,5	5,6	6,7	1,7	0	0	6,2	4,9	7,2

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
puudub arvuti, sest see on liiga kallis	51,5	43,6	0	66,1	66,7	62,5	36,4	37,5	50	57,9	42,3	71,4	65,7	54,5	50	33,3
puudub internetiühendus, sest internetiühendus on liiga kallis	25,8	25,6	33,3	35,7	11,1	25	0	12,5	50	36,8	19,2	28,6	20	9,1	18,8	26,7
puuduvad oskused interneti kasutamiseks	39,4	41	0	50	33,3	12,5	45,5	25	37,5	42,1	50	42,9	20	36,4	50	20
puudub huvi interneti kasutamiseks	27,6	46,2	33,3	14,3	22,2	0	9,1	50	12,5	26,3	3,8	14,3	14,3	18,2	12,5	26,7
interneti kasutamine on liiga keeruline; minu kodukandis ei ole (tehnoloogiliselt) võimalik internetiühendust saada	15,8	17,9	0	12,5	44,4	25	9,1	0	12,5	21,1	23,1	28,6	5,7	0	12,5	13,3
vähese huvitava ja kasuliku sisu tõttu	7,9	2,6	33,3	14,3	22,2	0	27,3	0	6,3	15,8	7,7	0	2,9	0	18,8	6,7
minu emakeeles	3,7	5,1	0	3,6	0	0	0	12,5	0	10,5	0	0	2,9	0	0	0
muu	5,6	5,1	33,3	1,8	0	12,5	9,1	12,5	6,3	5,3	7,7	0	11,4	9,1	0	6,7

Miks ei kasuta internetti: muud põhjused

Ei näe vajadust, saan ilma hakkama.

Ei ole vajalik ja on kallis.

Ei paku huvi.

Kasutamisevajadus on minimaalne.

Pensionäril pole vaja.

Pimedus

Pole aega; kui midagi vajan, poeg otsib

Puudub soov arvutit kasutada.

Puudub vajadus.

Saab ilma hakkama.

Silmad ei võimalda.

Töö tõttu pole aega kasutada.

Vana inimene elab ka muidu ära.

Ühendatakse lähimal ajal.

Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

	Koos	Sugu		Rahvus			Vanus			
		mees	naine	eestlane	venelane	muu	15-29	30-44	45-59	60
jah, kui rahalised võimalused paranevad	29,2	26	31,5	31,5	15,5	31,8	75,2	44,1	26,1	14,8
jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	3,8	6,6	1,9	4,5	1,8	0	10,3	4,8	4,2	1,6
jah, kui saan arvutikoolitust	11,1	11,4	10,9	10,6	11,3	20	5	21,9	11,3	5,9
jah, kui mu kodukandis tekib internetivõimalus	4,8	5,4	4,4	5	5,3	0	6,1	9,1	6	1,3
ei kavatse hakata internetti kasutama	51	50,7	51,3	48,4	66,1	48,2	3,4	20,1	52,4	76,4

	Koos	Maakond														
		Harju	Hiiu	Ida-Viru	Jõgeva	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Põlva	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru
jah, kui rahalised võimalused paranevad	29,2	33,3	0	20,3	22,2	42,9	0	40	41,2	35	19,2	42,9	31	27,3	23,5	30,8
jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	3,8	0	33,3	3,4	22,2	0	0	0	5,9	5	3,8	14,3	10,3	18,2	0	0
jah, kui saan arvutikoolitust	11,1	5,1	0	8,5	11,1	0	11,1	20	17,6	15	23,1	14,3	17,2	18,2	17,6	23,1
jah, kui mu kodukandis tekib internetivõimalus	4,8	0	33,3	6,8	0	0	22,2	10	11,8	15	7,7	0	3,4	0	5,9	7,7
ei kavats hakata internetti kasutama	51	61,5	33,3	61	44,4	57,1	66,7	30	23,5	30	46,2	28,6	37,9	36,4	52,9	38,5