

Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega 2014

Jaanika Hämmal
TNS Emori uuringuekspert

11.02.2015
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti tuleviku heaks



TNS Emor

© TNS

Uuringust

- **Tellija:** Riigi Infosüsteemi Amet koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga
- Uuring viidi läbi EL-i struktuurivahendite programmist „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine“ Euroopa Regionaalarengu Fondi rahastusel.
- **Uuringu eesmärk:** selgitada välja Eesti internetikasutajate avaliku sektori e-teenuste ja portaalide kasutamine ning rahulolu avaliku sektori poolt pakutavate teenustega elektroonilises keskkonnas.
- **Sihtrühm ja valim:** Eesti 16-74-aastased elanikud, 1010 inimest. Neist 80% on viimase 2 aasta jooksul kasutanud internetti.
- **Andmekogumismeetod:** tahvelarvuti abil juhitud näost-näku intervjuud vastajate kodudes.
- **Ankeet:** e-teenuste kasutamist küsiti viimase kahe aasta jooksul internetti kasutanutelt 2013. ja 2014. aasta kohta. Enamike teenuste puhul näidati veebilehe või portaali ekraanivaadet.
- **Aeg:** november-detsember 2014
- Võimalusel tulemusi on võrreldud varasemate sarnaste uuringutega, ennekõike 2012. aastal läbi viidud uuringu tulemustega.

Interneti kasutamine



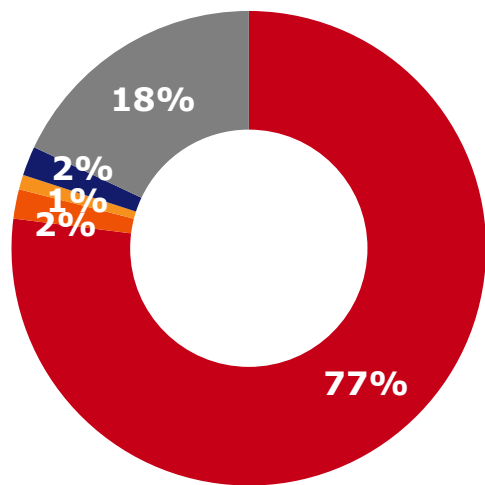
TNS Emor

© TNS



Interneti kasutamine 16-74-aastaste elanike seas

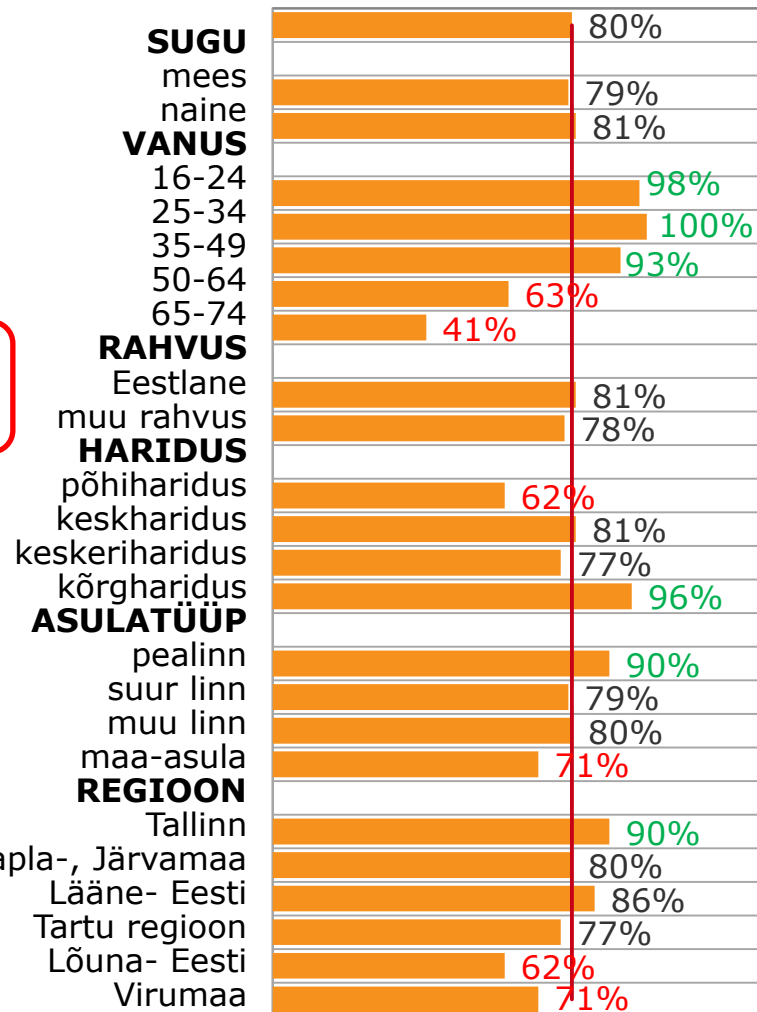
- Viimase 7 päeva jooksul
- Viimase kuu jooksul
- 2-6 kuud tagasi
- 7-12 kuud tagasi
- 1-2 aastat tagasi
- Rohkem kui 2 aastat tagasi
- Ei ole kunagi kasutanud



2007.a
61%

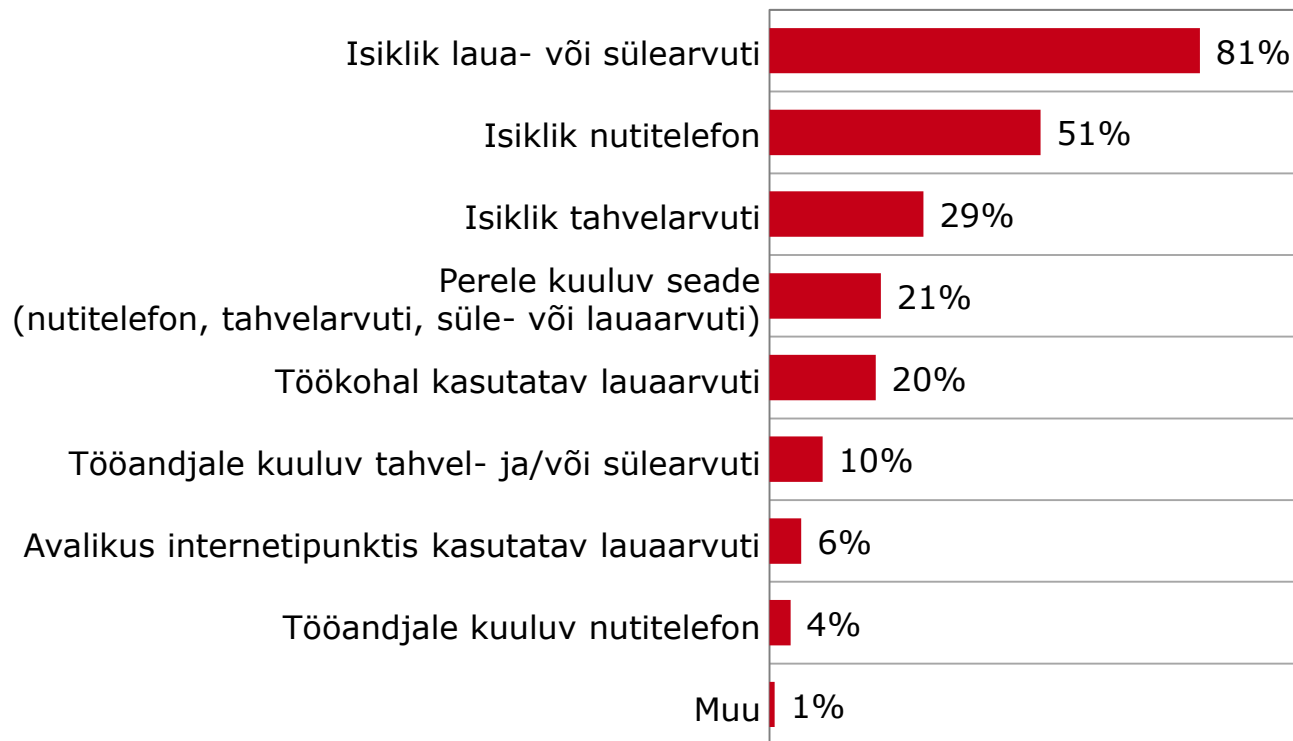
Avalike e-teenuste kasutamisega seotud küsimustele vastasid need, kes olid viimase 2 aasta jooksul internetti kasutanud.

Kasutanud viimase 2 aasta jooksul



Milliseid järgnevatest seadmetest on Teil võimalik kasutada internetis käimiseks?

internetikasutajatest



16-24: isiklik nutitelefoni (87%), isiklik tahvelarvuti, perele kuuluv seade, avalik seade

25-34: isiklik nutitelefoni (71%)

35-49: lisaks muule enam ka tööandjale kuuluvad seadmed

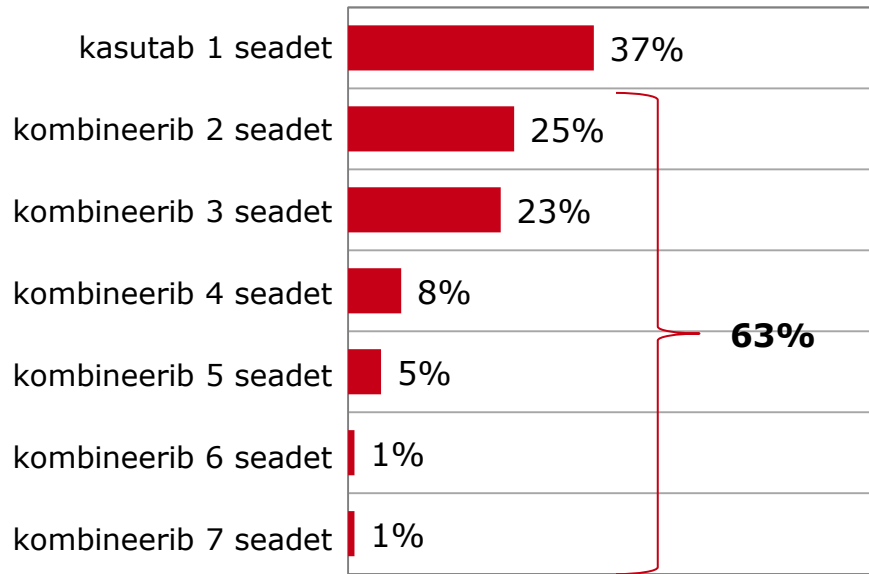
50+: ennekõike laua- või sülearvuti, vähem nutitelefone ja tahvelarvuteid.

Eestlased: enam isikliku laua- sülearvuti või nutitelefoni, ka avalikud internetipunktid

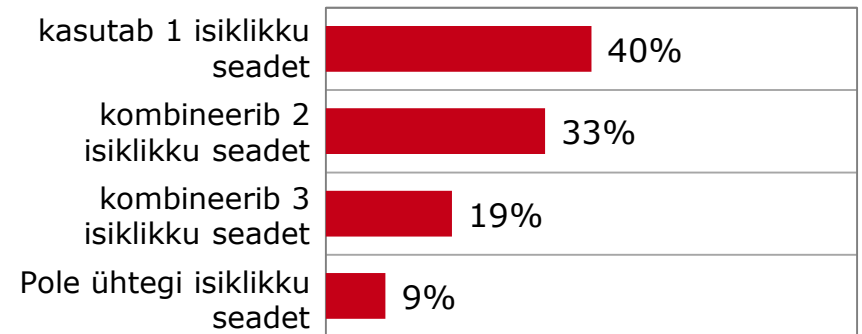
Seadmete kombineerimine internetis käimiseks

internetikasutajatest

Isiklike, avalike, tööandjale või perele kuuluvate seadmete kombineerimine



Isiklike seadmete kombineerimine



Mitut seadet (sh isiklikku seadet) kombineerivad enam nooremad inimesed (16–34-aastased). Nende hulgas on vaid paar protsenti selliseid, kes isikliku seadmega internetis ei käi.

Mida vanema inimesega on tegu, seda suurema tõenäosusega käib ta internetis vaid ühe seadme (sh isikliku seadme) abil: 67% 50-aastastest ja vanematest kasutab selleks ühte seadet ja 63% ühte isiklikku seadet (16-24-aastastest 13% ja 15%).

Interneti mittekasutamise põhjused



Haridus-, tervishoiu- ja sotsiaalvaldkonna e-teenuste kasutamine



TNS Emor

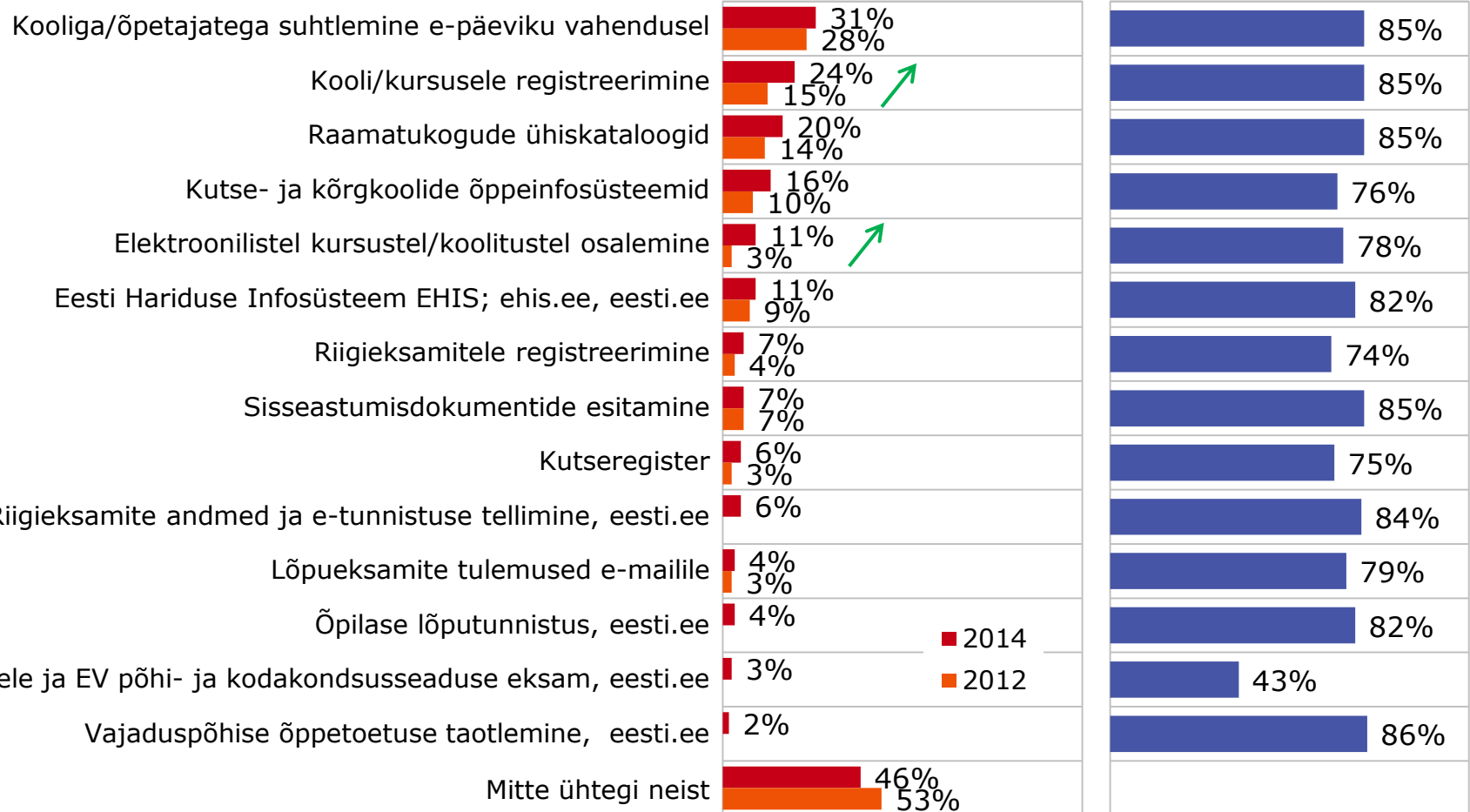
© TNS



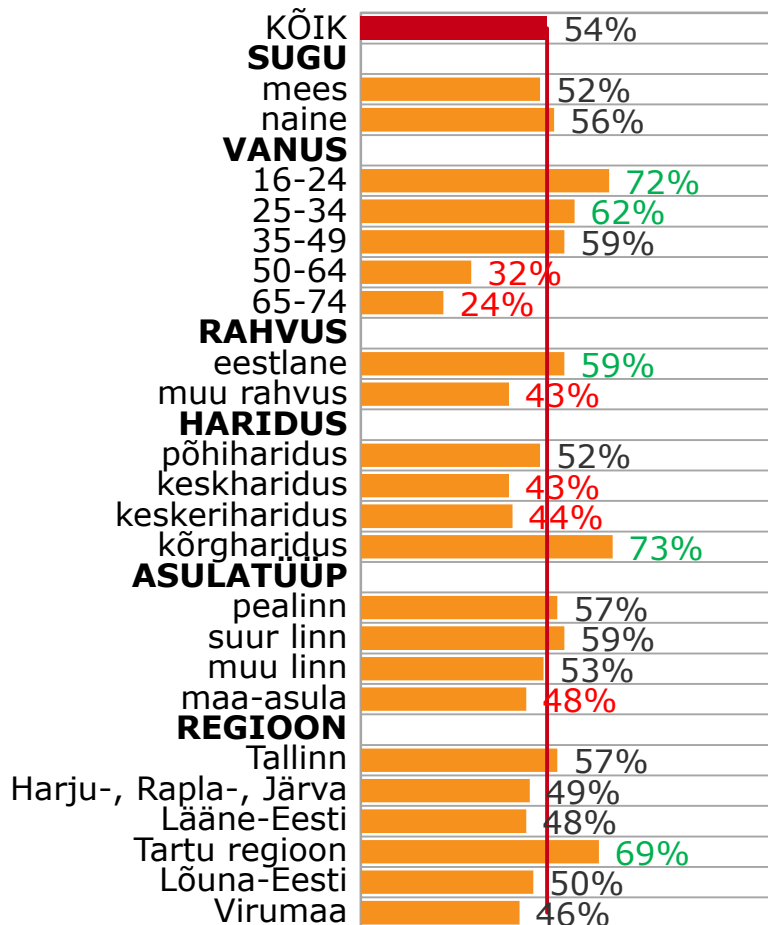
Haridusvaldkonna e-teenuste kasutamine

Kasutamine 2012-2014

Rahulolu 4-5 palli



Kasutanud vähemalt ühte haridusvaldkonna e-teenust



Haridusvaldkonna teenuste kasutajaid on:

Keskmisest enam järgmistes gruppides:

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

Keskmisest vähem järgmistes gruppides:

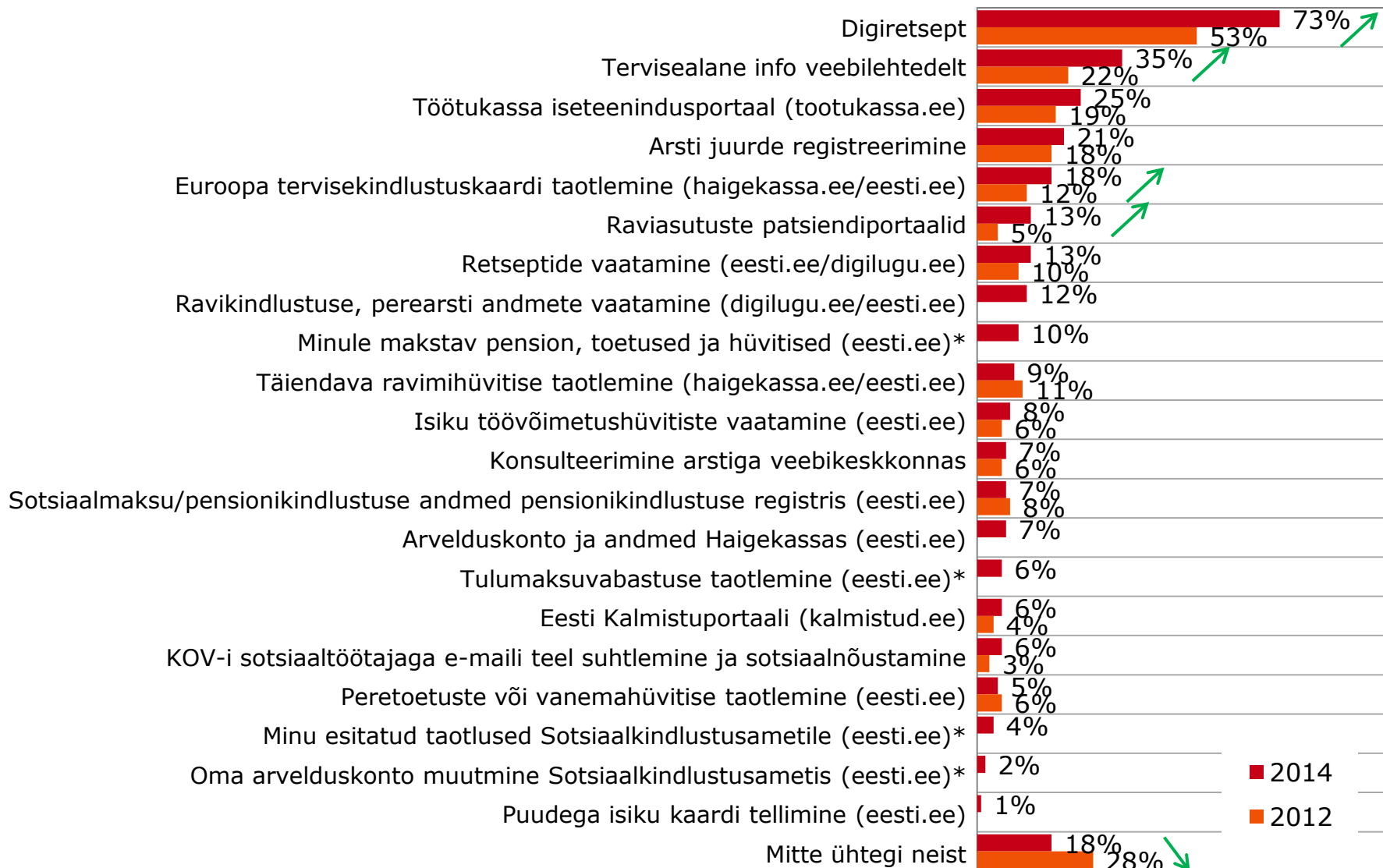
- 50–74-aastased
- muust rahvusest inimesed
- kesk- ja keskeriharidusega inimesed
- maaelanikud

Sugu: Naised meestest enam kasutanud e-päevikut, kooli või kursusele registreerimist, sisseastumisdokumentide esitamist

Vanus: e-päevikut kasutanud enam 16-24 ja 35-49-aastased

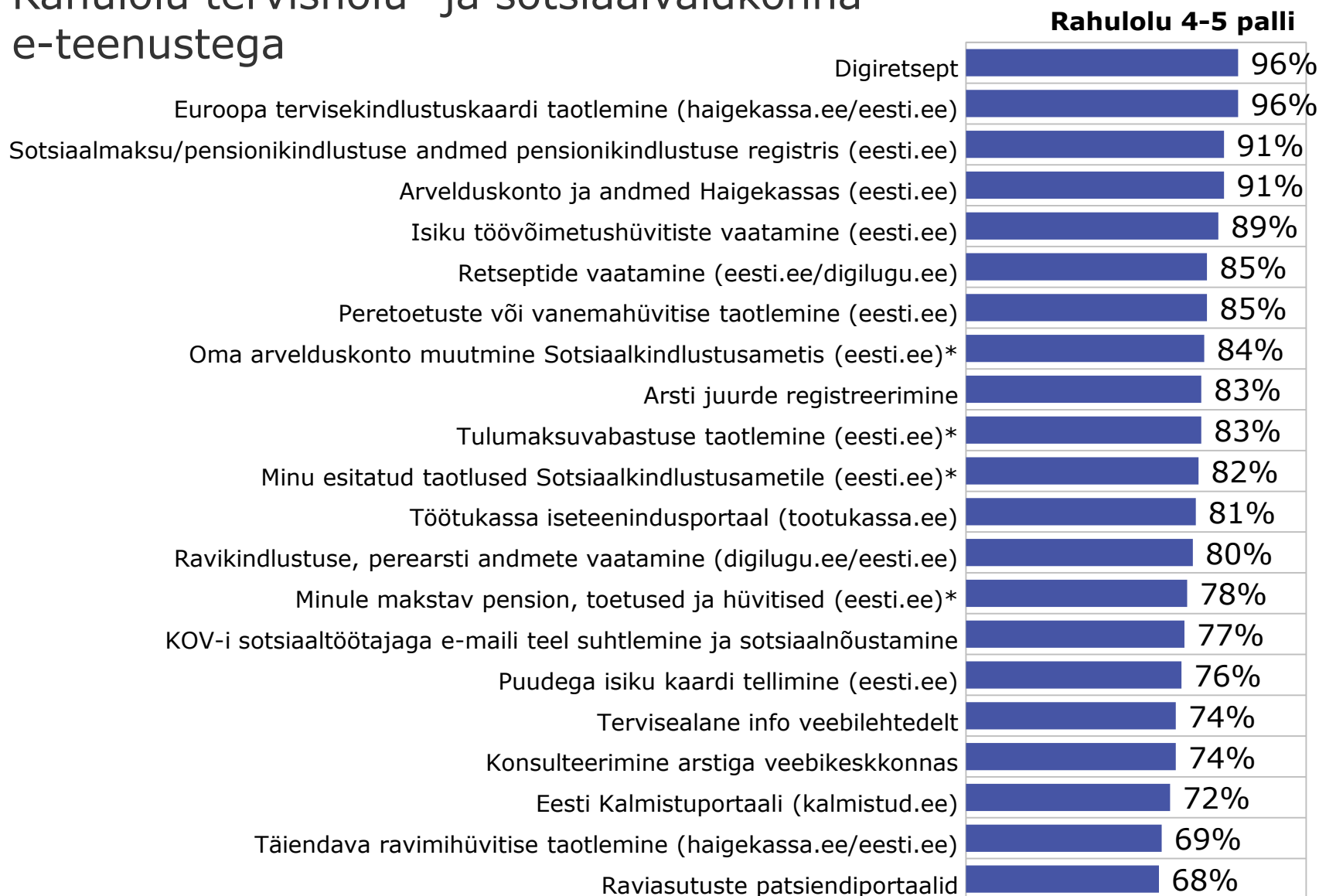
Rahvus: mitte-eestlased enam eesti keele eksamile ja koda-kodakondsuseksamile registreerimist ja tulemuste vaatamist
Suurimad erinevused: raamatukogude ühiskataloogid, kooli/kursustele registreerimine, koolide õppeinfosüsteemide kasutamine

Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste kasutamine

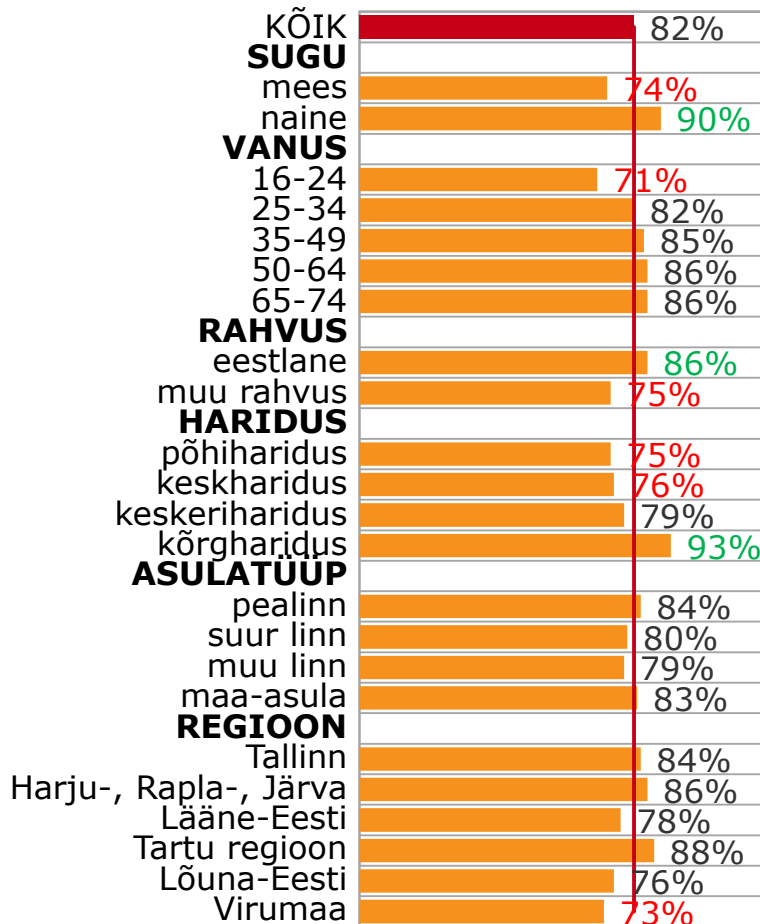


* Lisandus portaali 2014.a.

Rahulolu tervishoiu- ja sotsiaalvaldkonna e-teenustega



Kasutanud vähemalt ühte sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenust



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

Sugu: Naised on meestest rohkem kasutanud enamikku teenustest, üksikute puhul kasutus ei erine.

Vanus: erinevused ennekõike digiretsepti ja Töötukassa iseteenindus-portaali kasutamises ning peretoetuste taotlemises.

Rahvus: eestlased kasutanud enamikke teenuseid enam, üksikute puhul kasutamine võrdsel tasemel.

Finants- ja maksundus-,
e-demokraatia ja
sisejulgeoleku valdkonna
e-teenuste kasutamine

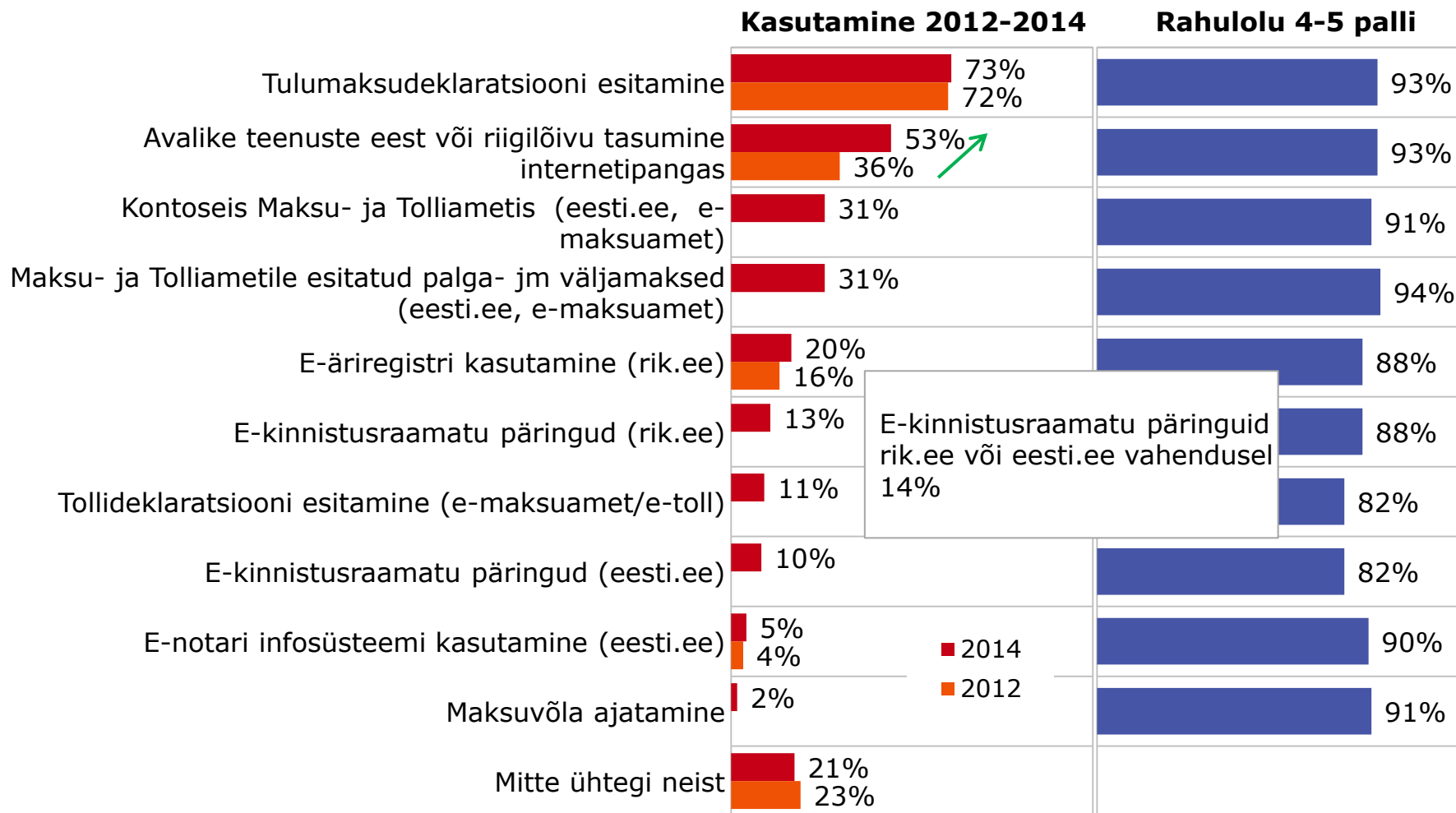


TNS Emor

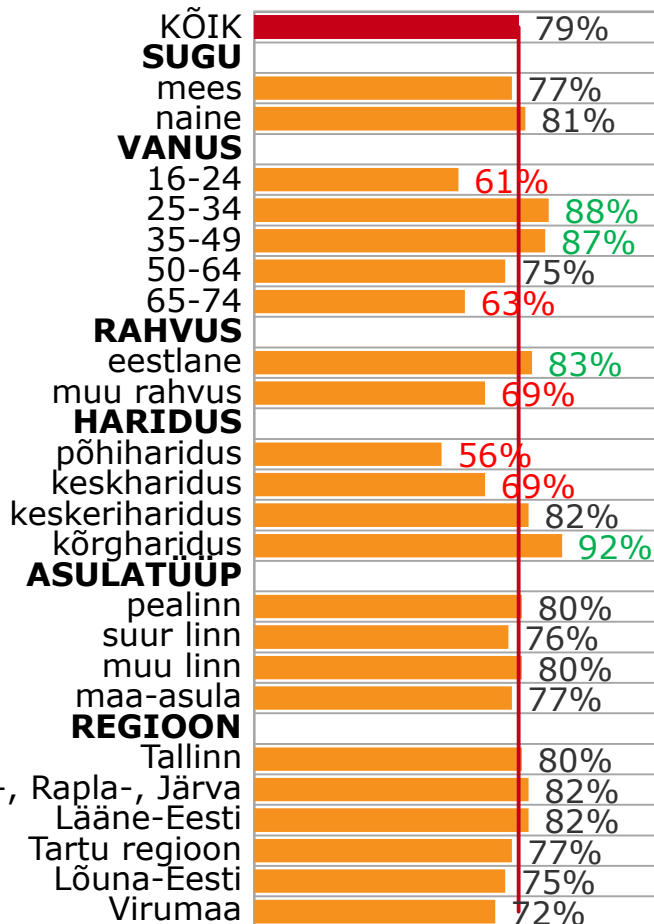
© TNS



Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutamine



Kasutanud vähemalt ühte finants- ja maksundusvaldkonna e-teenust



Finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- 25–49-aastased
- eestlased
- kõrgharidusega inimesed

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

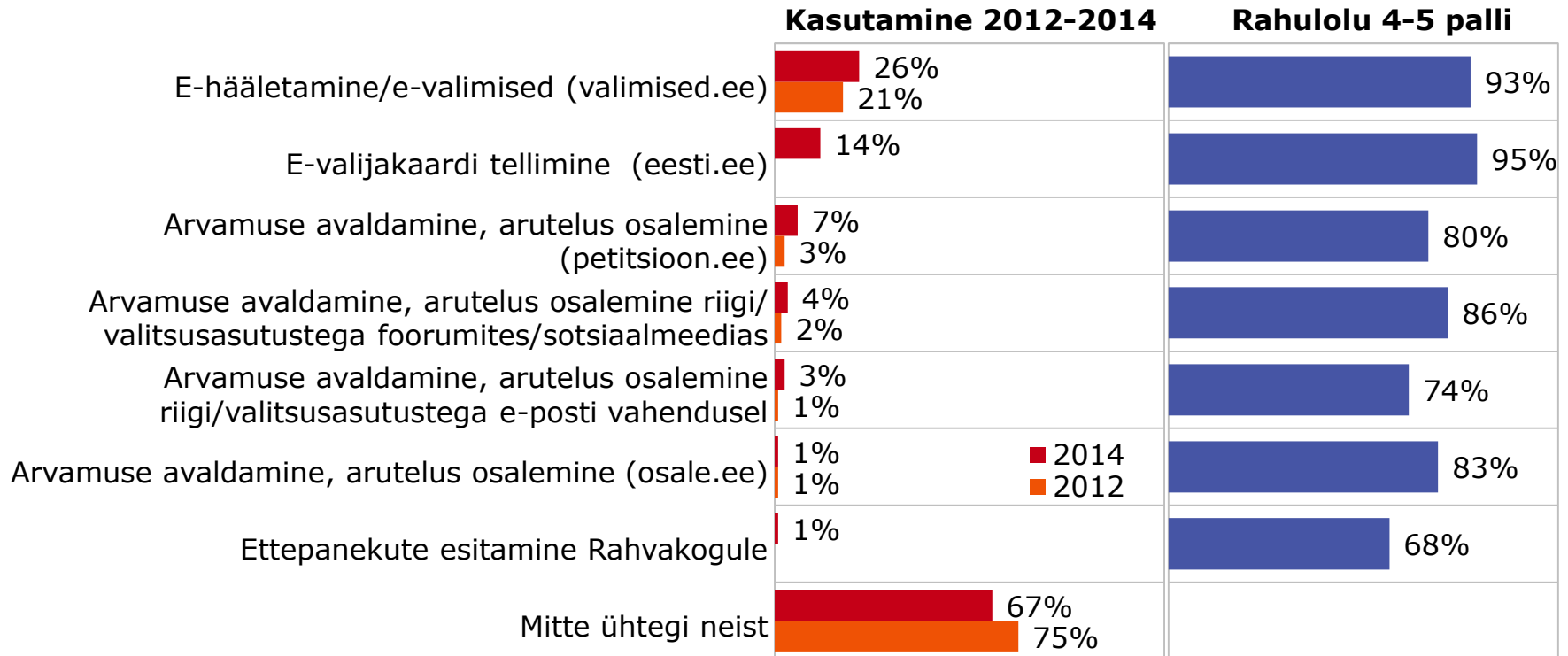
- 16–24 ja 65–74-aastased
- muust rahvusest inimesed
- põhi- ja keskharidusega inimesed

Sugu: Naised on meestest veidi enam kasutanud tulumaksudeklaratsiooni esitamist ja maksuvõla ajatamist.

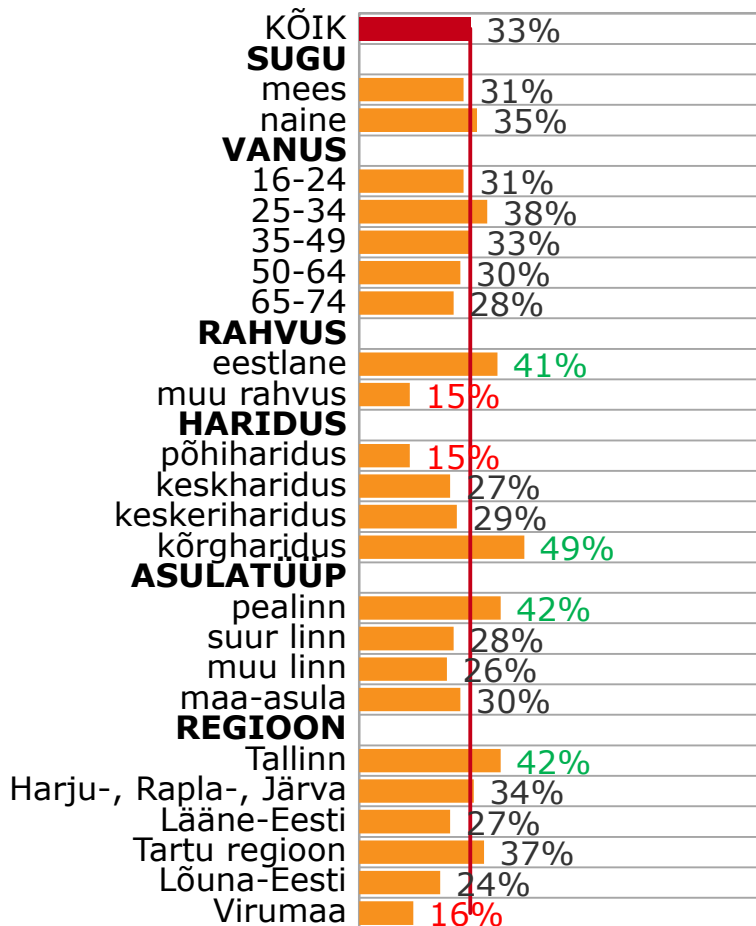
Vanus: 35-49 a. puhul enam tulumaksudeklaratsiooni esitamine, riigilõivu tasumine internetipanka, e-äriregister, kontoseisu vaatamine MTA-s, MTA-le esitatud palga- ja muude väljamaksete vaatamine.

Rahvus: Eestlased palju enam esitanud tulumaksudeklaratsiooni, ja kasutanud e-äriregistrit, ka teinud e-kinnistusraamatu päringud. Muu rahvus enam esitanud tollideklaratsiooni.

E-demokraatia valdkonna e-teenuste kasutamine



Kasutanud vähemalt ühte e-demokraatia valdkonna e-teenust



E-demokraatia valdkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- eestlased
- kõrgharidusega inimesed
- Tallinna elanikud

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

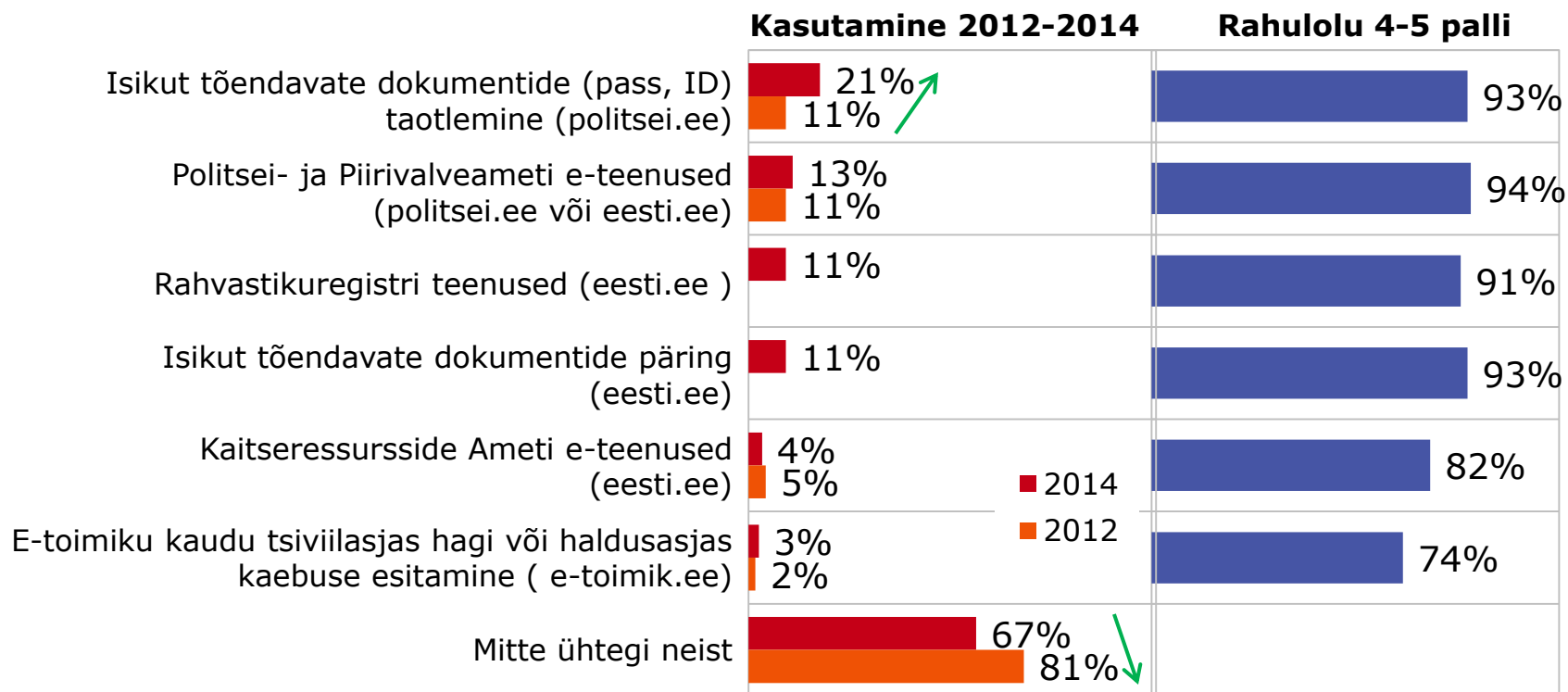
- muust rahvusest inimesed
- põhiharidusega inimesed
- Virumaa elanikud

Sugu: mehed naistest enam avaldanud arvamust riigi või valitsusasutuste foorumites või sotsiaalmeedia kanalites

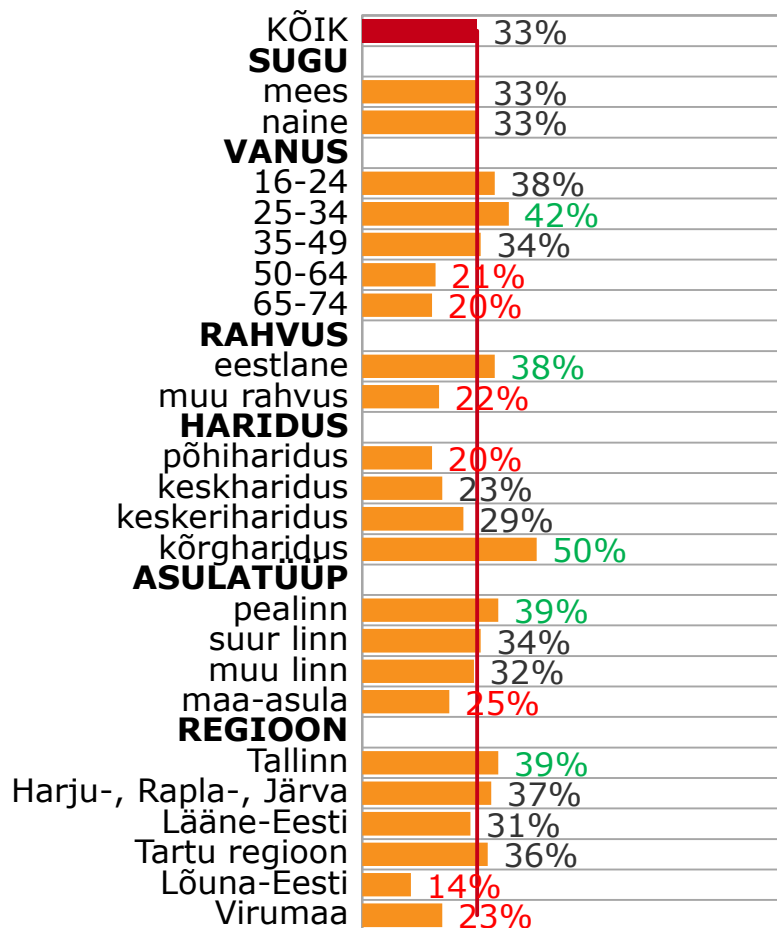
Vanus: 16-34-aastased enam avaldanud arvamust petitsioon.ee vahendusel; 25-35 ka foorumites ja sotsiaalmeedia kanalites ning tellinud e-valijakaarti.

Rahvus: mitte-eestlased vähem osalenud e-hääletamisel, tellinud e-valijakaarti, avaldanud arvamust petitsioon.ee vahendusel.

Sisejulgeolekuvaldkonna e-teenuste kasutamine



Kasutanud vähemalt ühte sisejulgeoleku valdkonna e-teenust



Sisejulgeoleku valdkonna 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
- põhiharidusega inimesed
- maa-asulate elanikud
- Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud

Sugu: enamikku teenuseid kasutanud võrdselt, mehed enam kasutanud Kaitseressursside Ameti e-teenuseid

Vanus: erinevused puuduvad vaid e-toimiku kasutamises.

Rahvus: eestlased enam taotlenud isikut tõendavaid dokumente politsei.ee vahendusel, teinud nende osas päringuid, kasutanud rahvastikuregistri teenuseid

Transpordi-, regionaal- ja keskkonna- valdkonna e-teenuste kasutamine



TNS Emor

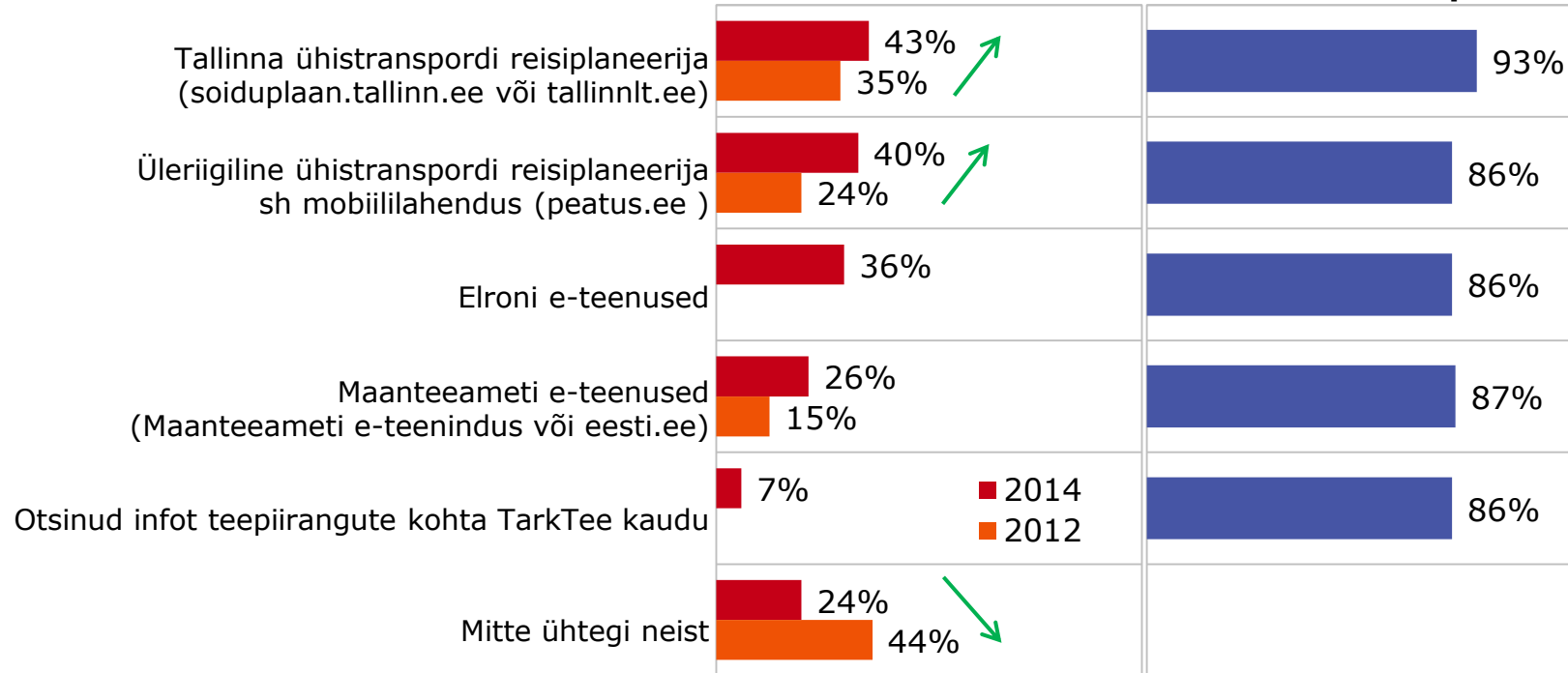
© TNS



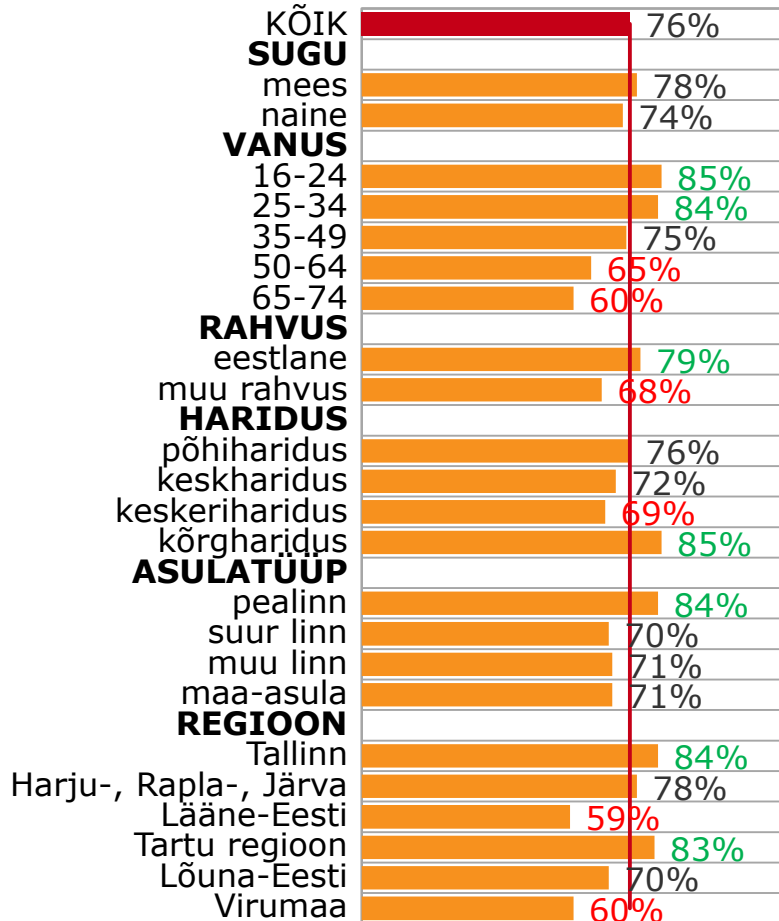
Transpordivaldkonna e-teenuste kasutamine

Kasutamine 2012-2014

Rahulolu 4-5 palli



Kasutanud vähemalt ühte transpordivaldkonna e-teenust



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:

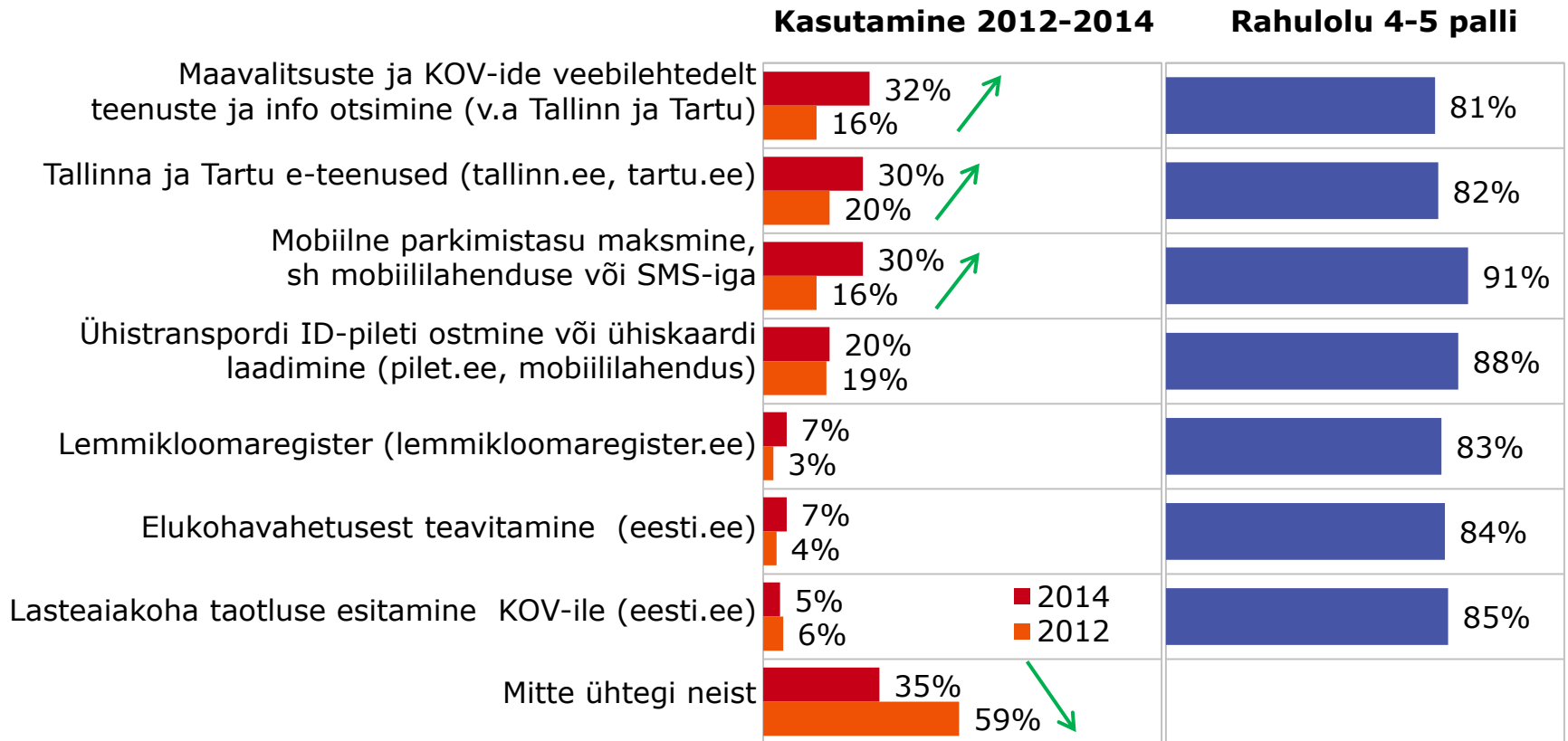
- 50–74-aastased
- muust rahvusest inimesed
- keskeriharidusega inimesed
- Lääne-Eesti ja Virumaa elanikud

Sugu: mehed kasutanud enam Maanteameti e-teenuseid ja TarkTee teenust

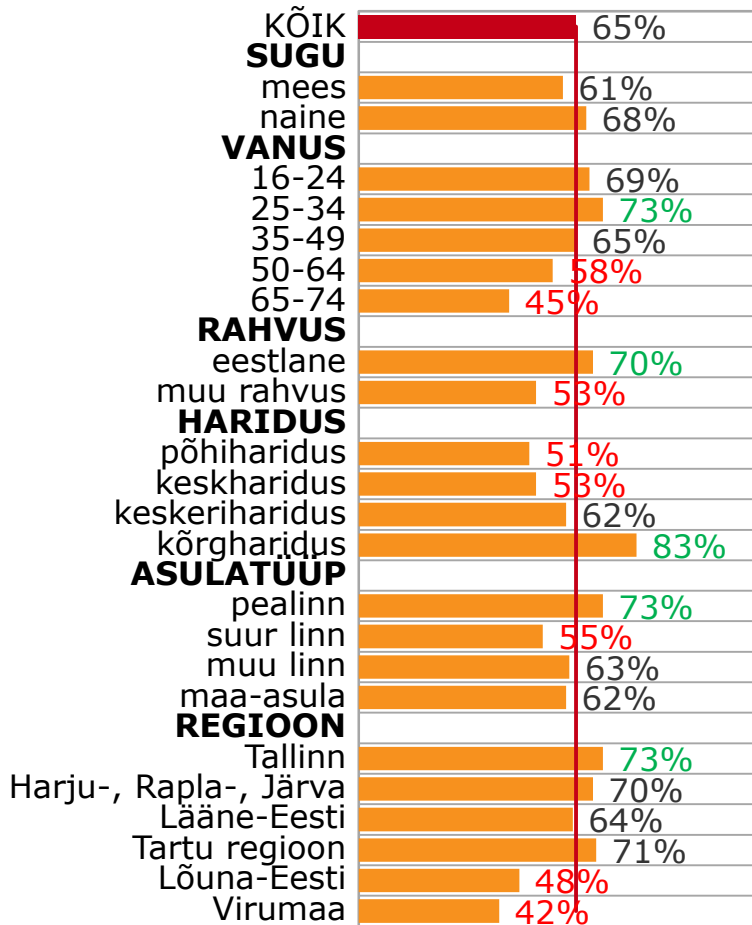
Vanus: erinevused puuduvad vaid TarkTee kasutamises

Rahvus: Enamikke teenuseid eestlased kasutanud rohkem, erinevused puuduvad vaid Tallinna ühistranspordi sõiduplaneerija ja TarkTee kasutamises.

Regionaalvaldkonna e-teenuste kasutamine



Kasutanud vähemalt ühte regionaalvaldkonna e-teenust



Regionaalvaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

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

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

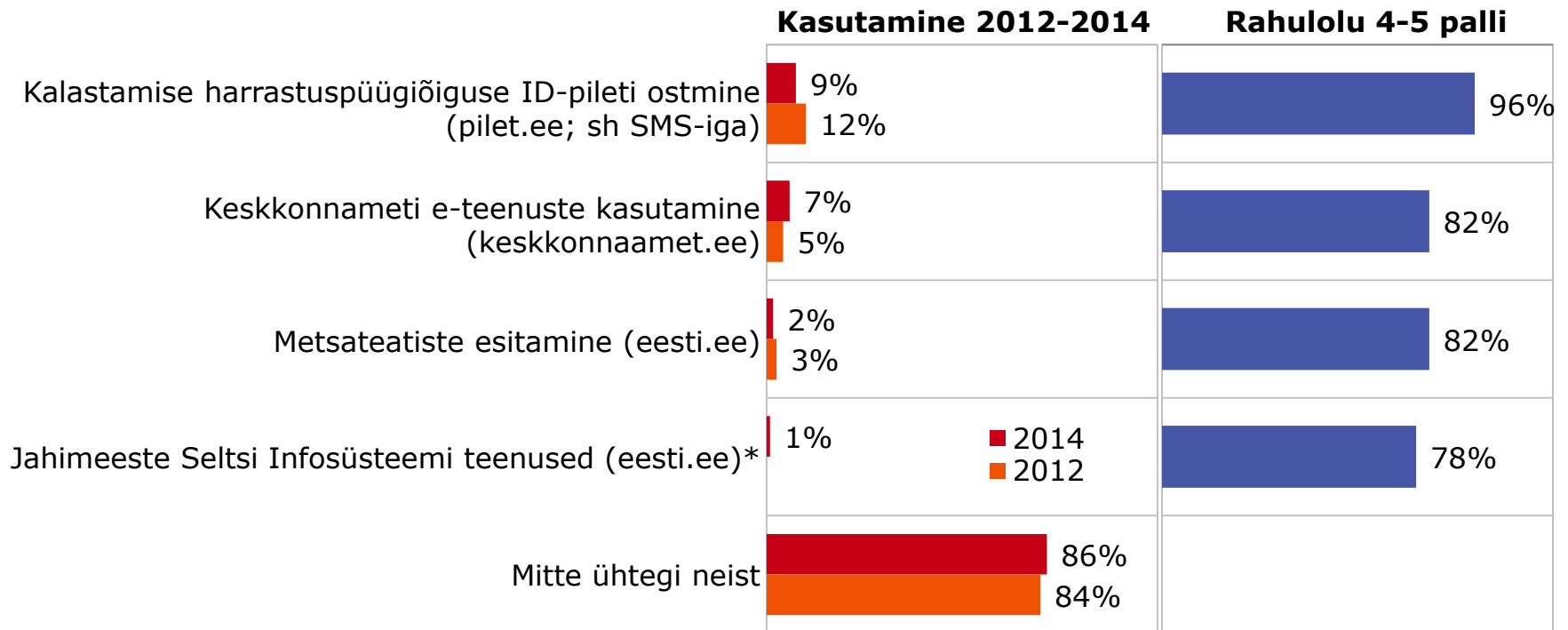
- 50–74-aastased
- muust rahvusest inimesed
- põhi- või keskharidusega inimesed
- suuremate linnade elanikud
- Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud

Sugu: Naised meestest enam – maavalitsuste ja KOV-i veebilehtedelt teenuste ja info otsimine, Tallinna ja Tartu e-teenused, lasteaiakoha taotlemine.

Vanus: Erinevused puuduvad vaid maavalitsuste ja KOV-i veebilehtedelt teenuste ja info otsimises ja lemmikloomaregistri kasutamises.

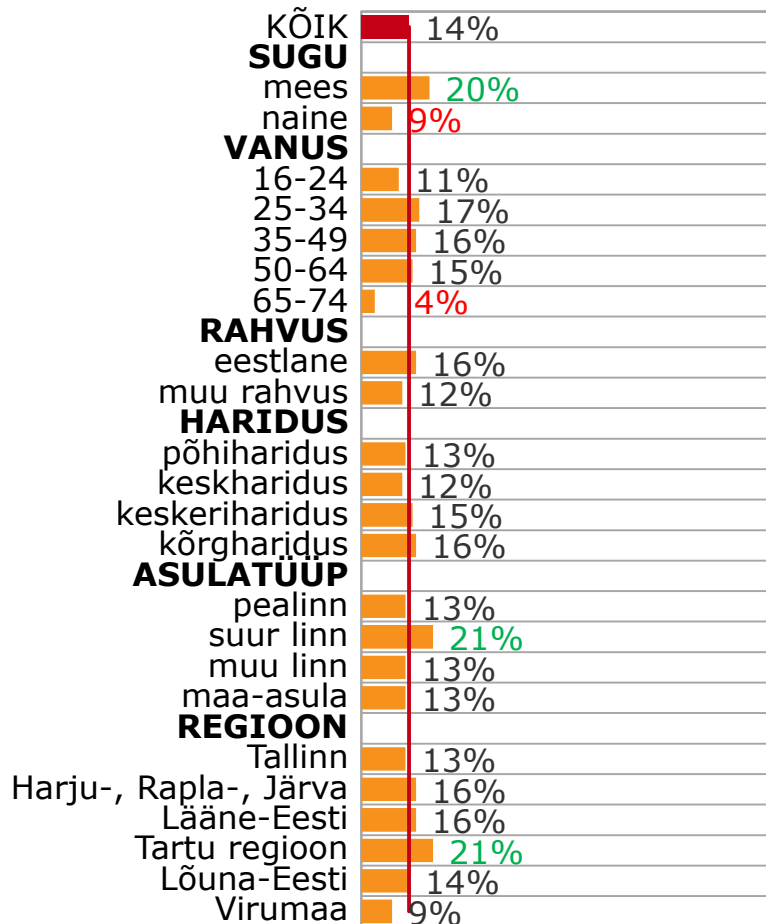
Rahvus: ennekõike erinevused KOV-ide veebist teenuste ja info otsimises ning ühistranspordi ID-pileti ostmises: eestlased enam

Keskkonnaalaldkonna e-teenuste kasutamine



* Lisandus portaali 2014.a.

Kasutanud vähemalt ühte keskkonnavaldkonna e-teenust



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

Sugu: erinevus valdkonna teenuste kasutamise tingitud kalapüügiloa ostmises, muude teenuste kasutamist sugu ei mõjuta.

Vanus: erinevused puuduvad Jahimeeste Seltsi Infosüsteemi kasutamises

Rahvus: eestlased kasutanud enam Keskkonnaameti e-teenuseid. Kalastusõiguse saamises ja metseateatiste esitamises erinevused puuduvad.

Kultuuri- ja muude valdkondade e-teenuste kasutamine

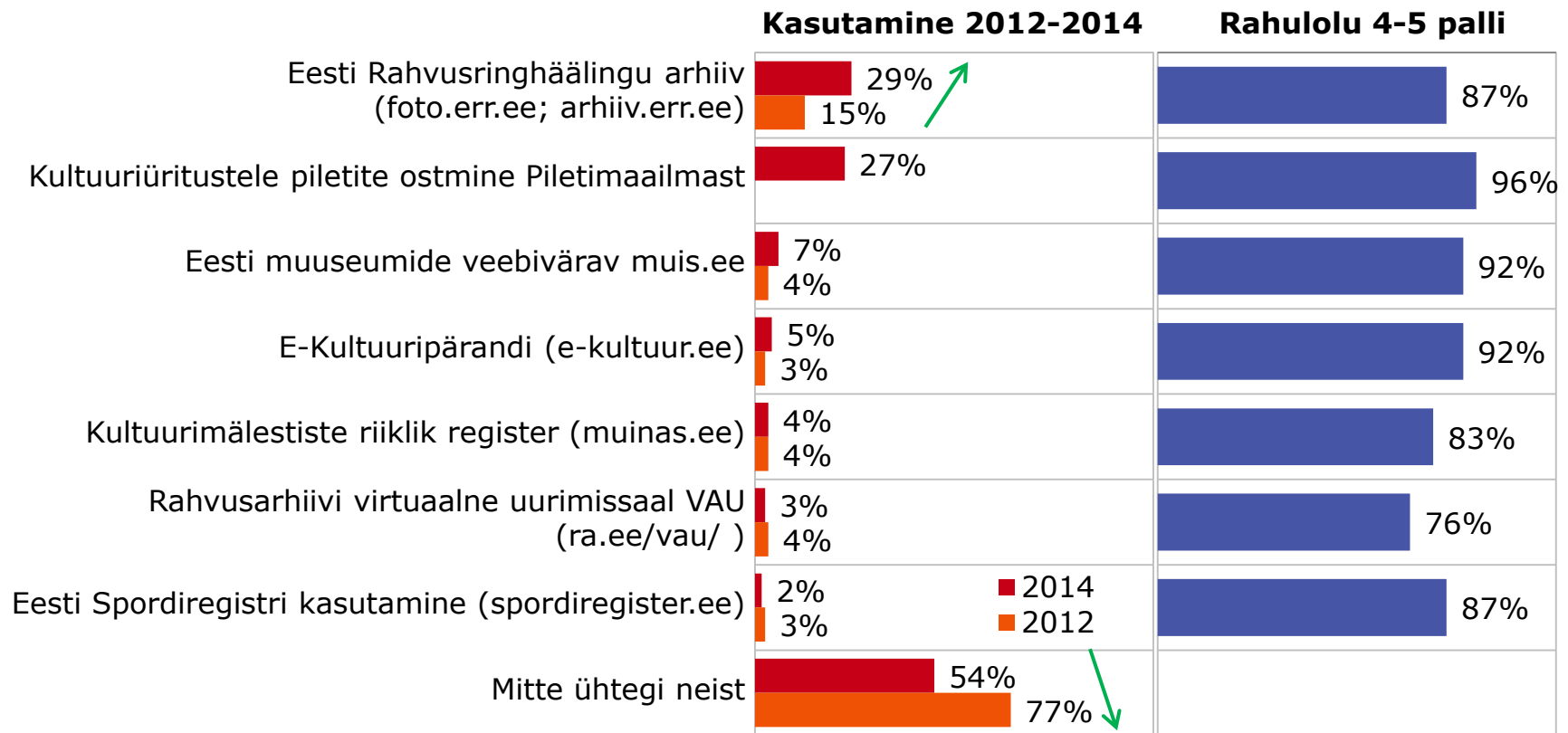


TNS Emor

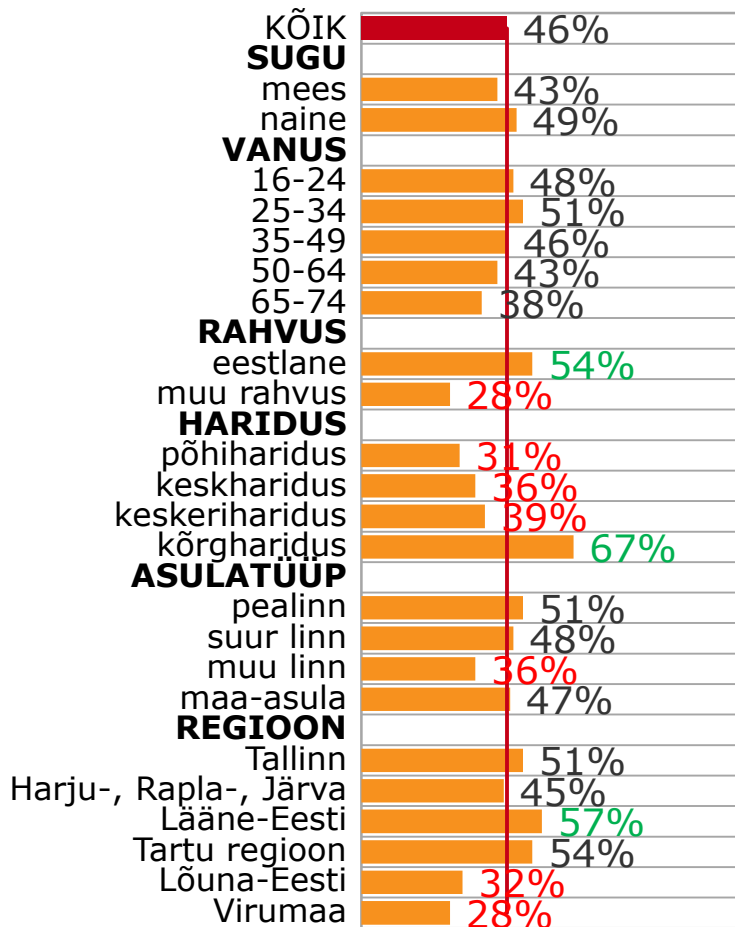
© TNS



Kultuurivaldkonna e-teenuste kasutamine



Kasutanud vähemalt ühte kultuurivaldkonna e-teenust



Kultuurivaldkonna e-teenuste kasutajaid on:

keskmisest enam järgmistes gruppides:

- eestlased
- kõrgharidusega inimesed
- Lääne-Eesti elanikud

keskmisest vähem järgmistes gruppides:

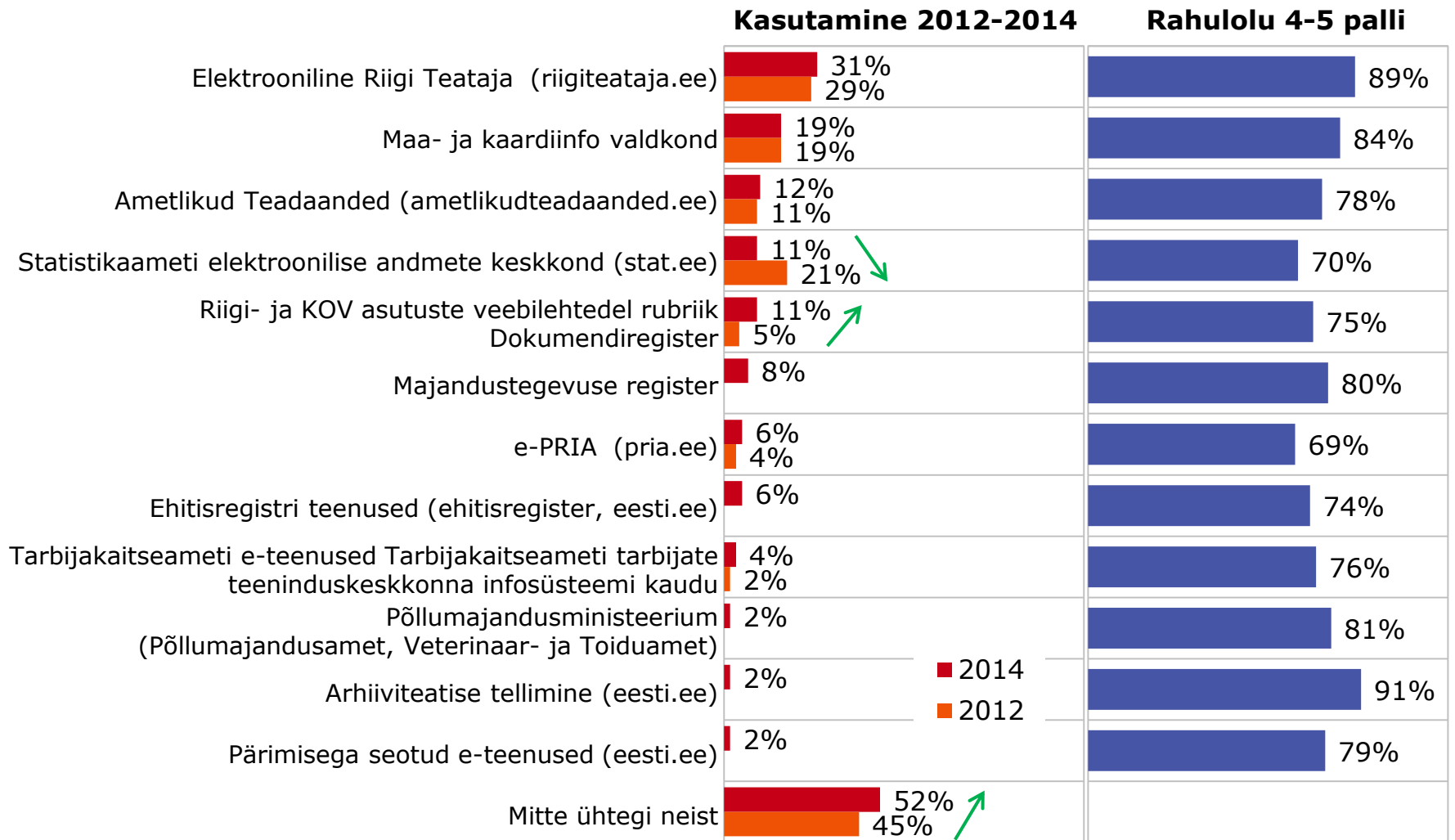
- muust rahvusest inimesed
- põhi-, kesk- ja keskeriharidusega inimesed
- Lõuna-Eesti ja Virumaa elanikud

Sugu: naised kasutanud enam Piletimaailma, muuseumide veebi-värvavat muis.ee, e-Kultuuripärandit.

Vanus: 16-34-aastased kasutanud enam ERR-i arhiivi.

Rahvus: eestlased kasutanud enamikke teenuseid rohkem va. muis.ee ja Eesti spordiregister. mitte-eestlased kasutanud enam E-kultuuripärandit (8% vs 4%)

Muude valdkondade e-teenuste kasutamine



Portaali eesti.ee kasutamine



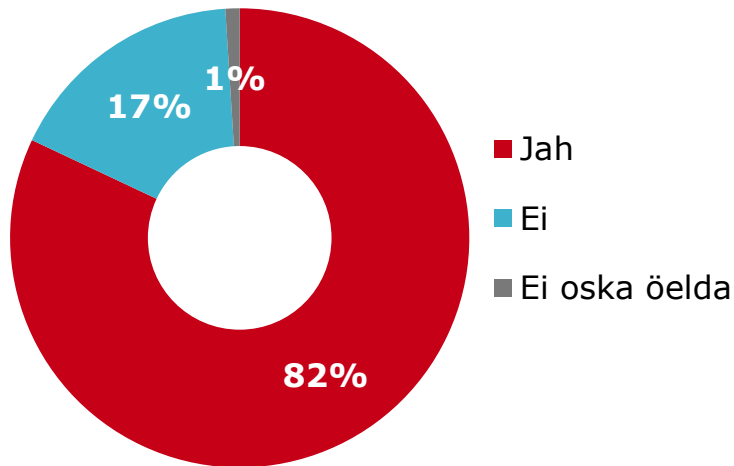
TNS Emor

© TNS

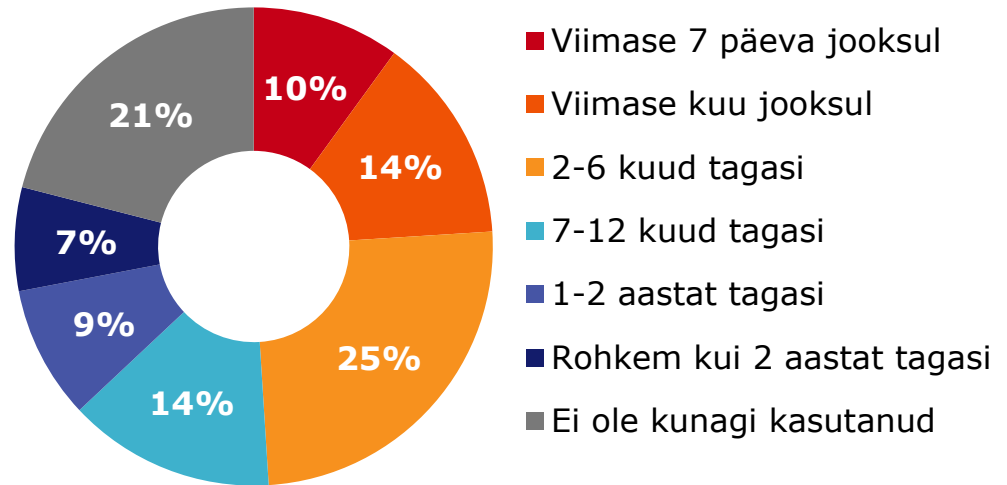


Riigiportaali eesti.ee tuntus ja kasutamine

TEAB PORTAALI
68% → 82%



**TEADJATEST
ON KASUTANUD**
75% → 79%



Eesti.ee-st kuulnuid on:

keskmisest enam

- eestlaste
- kõrgharidusega inimeste
- Tartu regiooni elanike seas

keskmisest vähem

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

keskmisest enam:

- 25-34
- eestlane
- kõrgharidus
- Tallinn

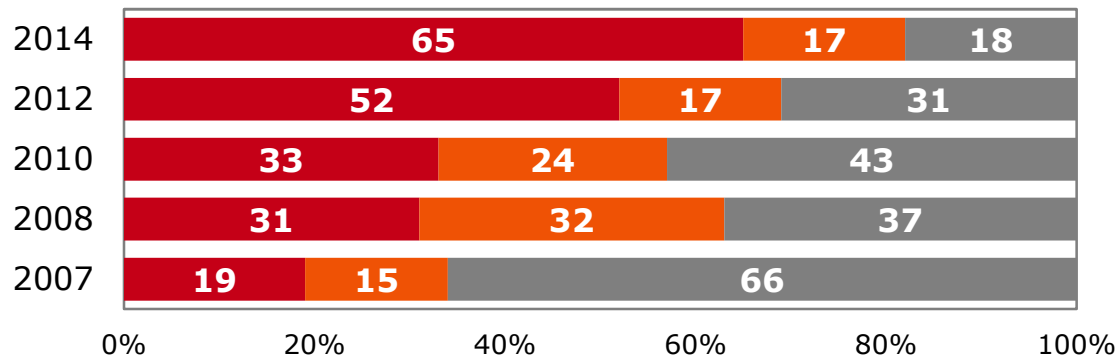
keskmisest vähem:

- 50-74
- muu rahvus
- põhi- või keskeriharidus
- maa-asula
- Virumaa

Riigiportaali eesti.ee teadmine ja kasutamine

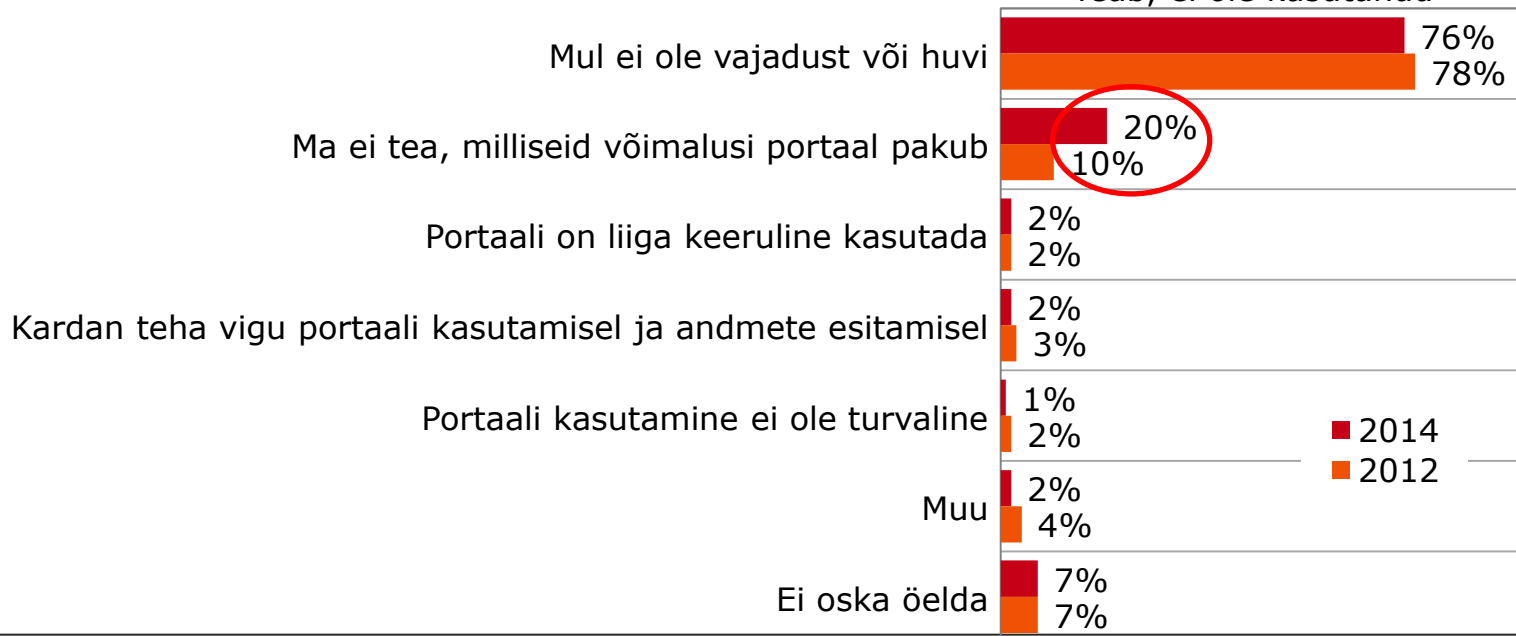
Internetikasutajatest

■ teab ja on kasutanud ■ teab, aga ei ole kasutanud ■ ei tea

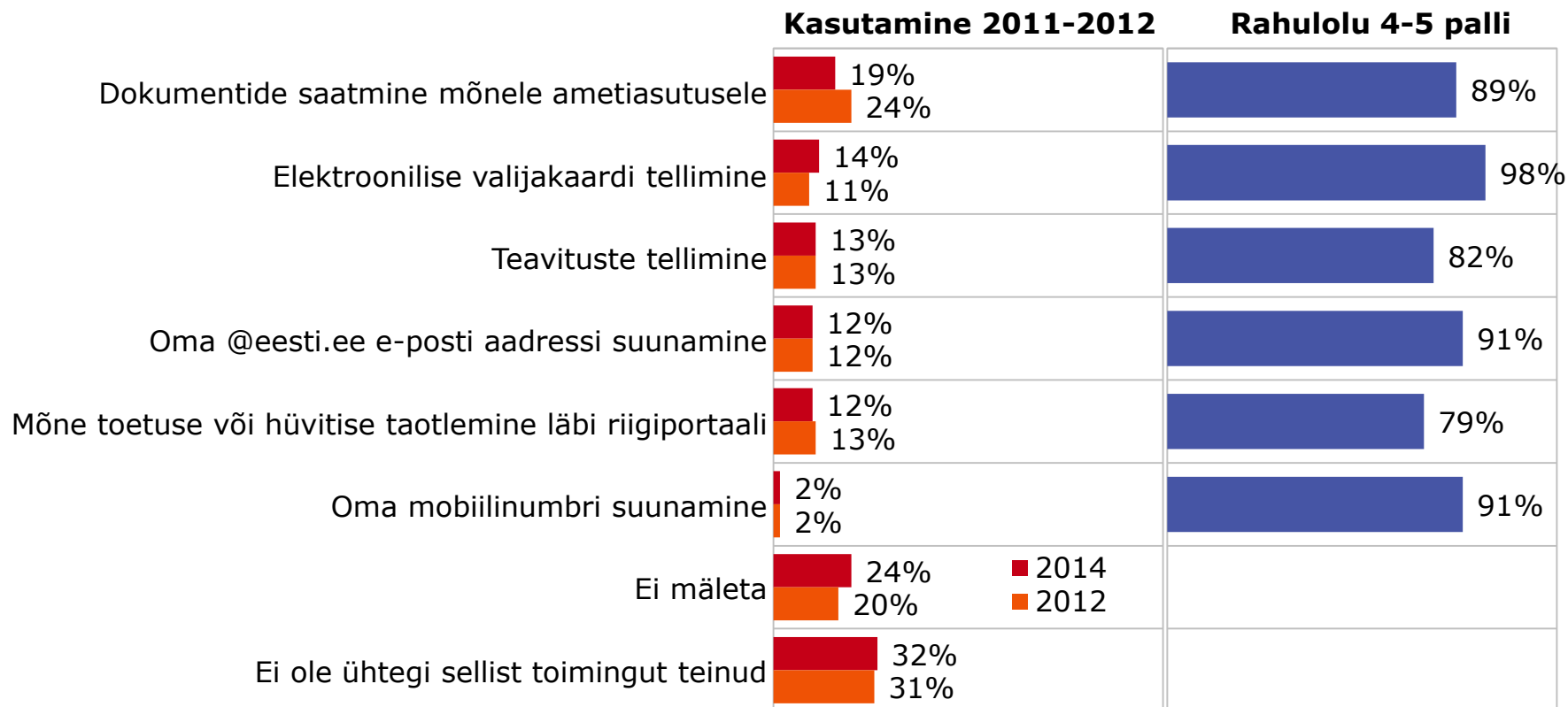


MITTEKASUTAMISE PÕHJUSED

Teab, ei ole kasutanud



Toimingud portaalis eesti.ee



Teadlikkus ja üldine rahulolu



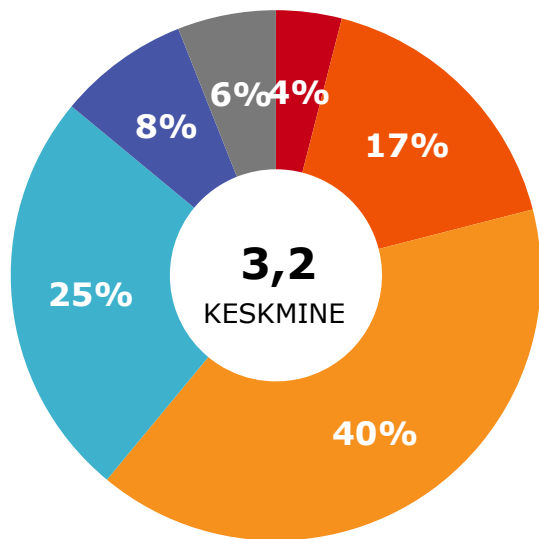
TNS Emor

© TNS



Teadlikkus riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate erinevate e-teenuste olemasolust ja infokanalid

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



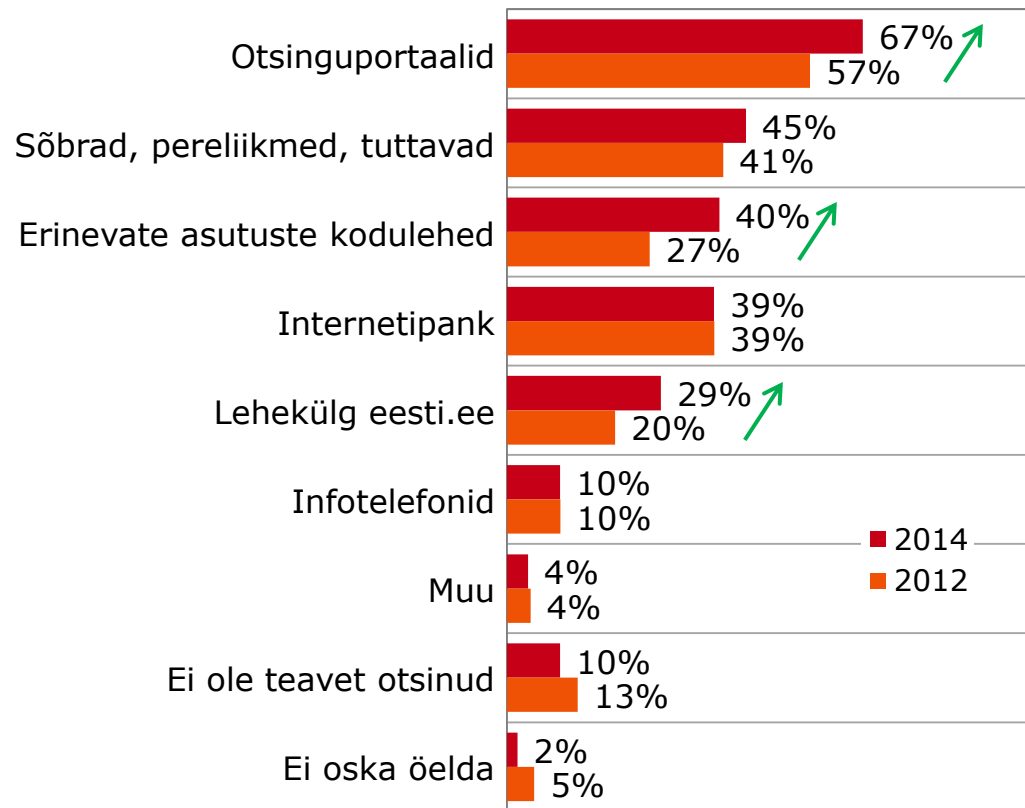
4+5 palli 33%

- Enam naised
- Vähem mehed, 50-64

2012 aastal

- teadlikkus 3,1
- 4+5 palli 29%

2012-2014

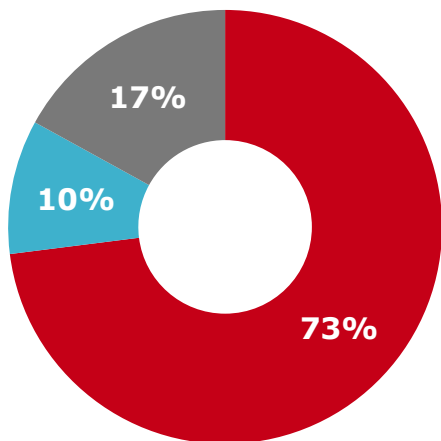


73% - riigi või KOV-i teenuste nimekiri nende veebilehel aitaks teenustest teada saada

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

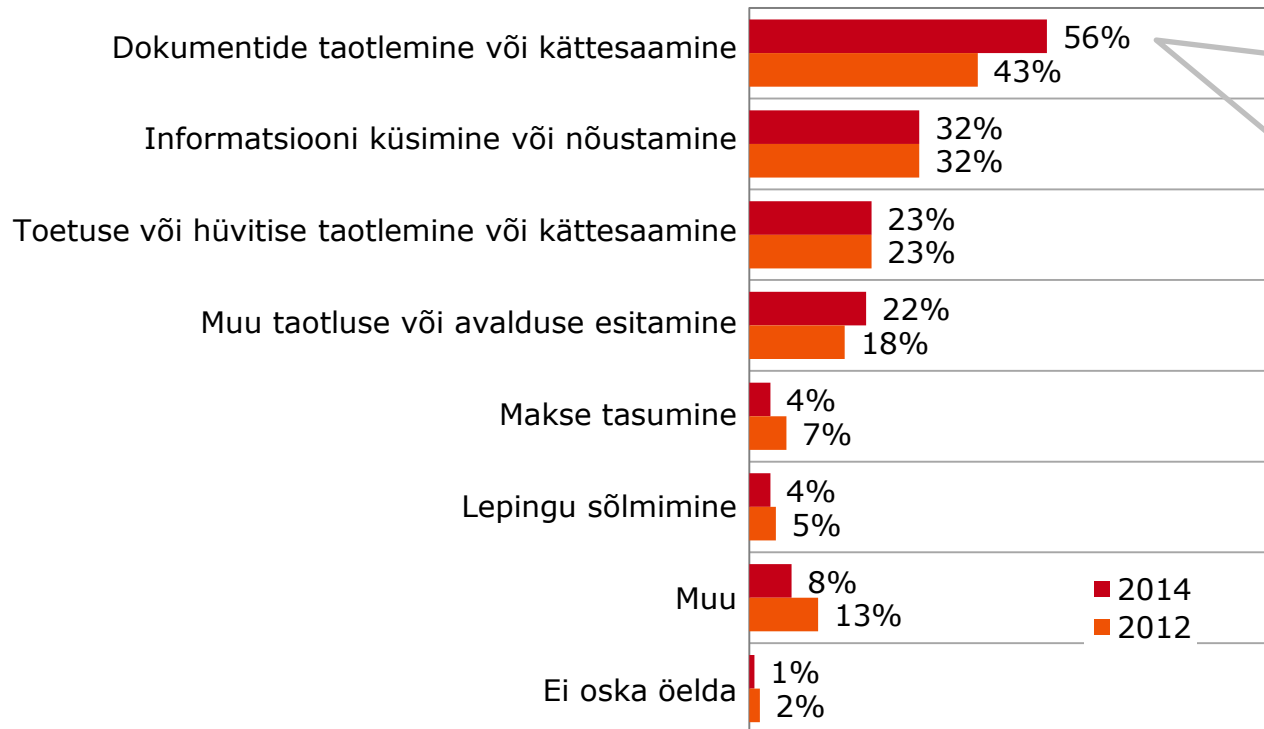
Kas riigi või kohalike omavalitsuste poolt pakutavate teenuste nimekirja, mis asuks nende asutuste veebilehtedel eraldi rubriigis, aitaks Teil neist teenustest teada saada ja hinnata, kas Te vajate neid teenuseid või mitte?

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



	aitaks	ei aitaks
KÕIK	73%	10%
SUGU		
mees	74%	10%
naine	72%	9%
VANUS		
16-24	77%	14%
25-34	76%	10%
35-49	74%	9%
50-64	70%	7%
65-74	63%	9%
RAHVUS		
eestlane	73%	11%
muu rahvus	73%	6%
HARIDUS		
põhiharidus	74%	6%
keskharidus	67%	9%
keskeriharidus	75%	9%
kõrgharidus	76%	13%
ASULATÜÜP		
pealinn	75%	9%
suur linn	69%	13%
muu linn	79%	7%
maa-asula	70%	10%
REGIOON		
Tallinn	75%	9%
Harju-, Rapla-, Järvamaa	77%	12%
Lääne-Eesti	69%	8%
Tartu regioon	66%	12%
Lõuna-Eesti	79%	8%
Virumaa	72%	11%

Kohalike omavalitsuste või riigiasutuste teeninduskohtade külastamise põhjused



Ennekõike Kodakondsus- ja Migratsiooniametit ning Politsei- ja Piirivalveametit külastanud inimesed.

Keskmisest enam järgmistes gruppides:

- Mees
- 25-49
- muu rahvus
- kõrgharidus
- Tallinn, Virumaa

Rahulolu avalike e-teenustega

Väitega täiesti või pigem nõus olevad inimesed

Avalikud e-teenused on...

...säästnud minu aega 87%

...säästnud minu raha 73%

...vähendanud bürokraatiat 73%

...võimaldanud saada rohkem infot 85%

Ennekõike nõus :

- 35-49-aastane
- Kõrgharidus
- Tallinn
- Rahasäästuga ka Lõuna-Eesti elanikud

Üldiselt on e-teenustega rahul (hinnang 4-5)

2014 71%

2012 67%

2010 75%

2008 59%

2007 67%

Keskmisest enam on rahul:

- Kõrgharidus
- Tartu region

Keskmisest vähem on rahul:

- 65-74
- Virumaa

Kokkuvõtteks



TNS Emor

© TNS

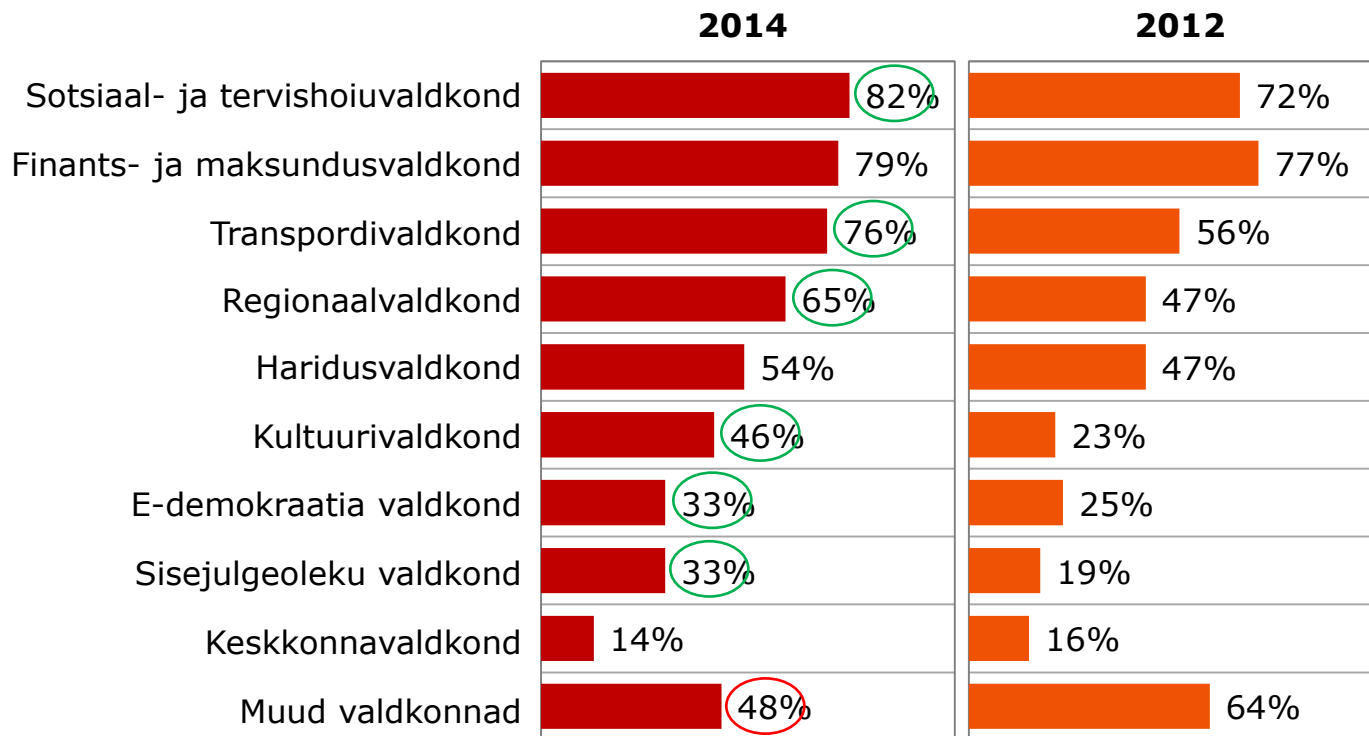


❑ Jättkuvalt kasvab võimalike e-teenuste kasutajate hulk.

- Viimase nädala jooksul interneti kasutanute osakaal Eesti 16–74-aastaste elanike seas on 77% s.o ligikaudu 755 000 inimest.
- Interneti kasutusoskusega inimeste hulk kasvab ennekõike uute põlvkondade pealetulekuga.

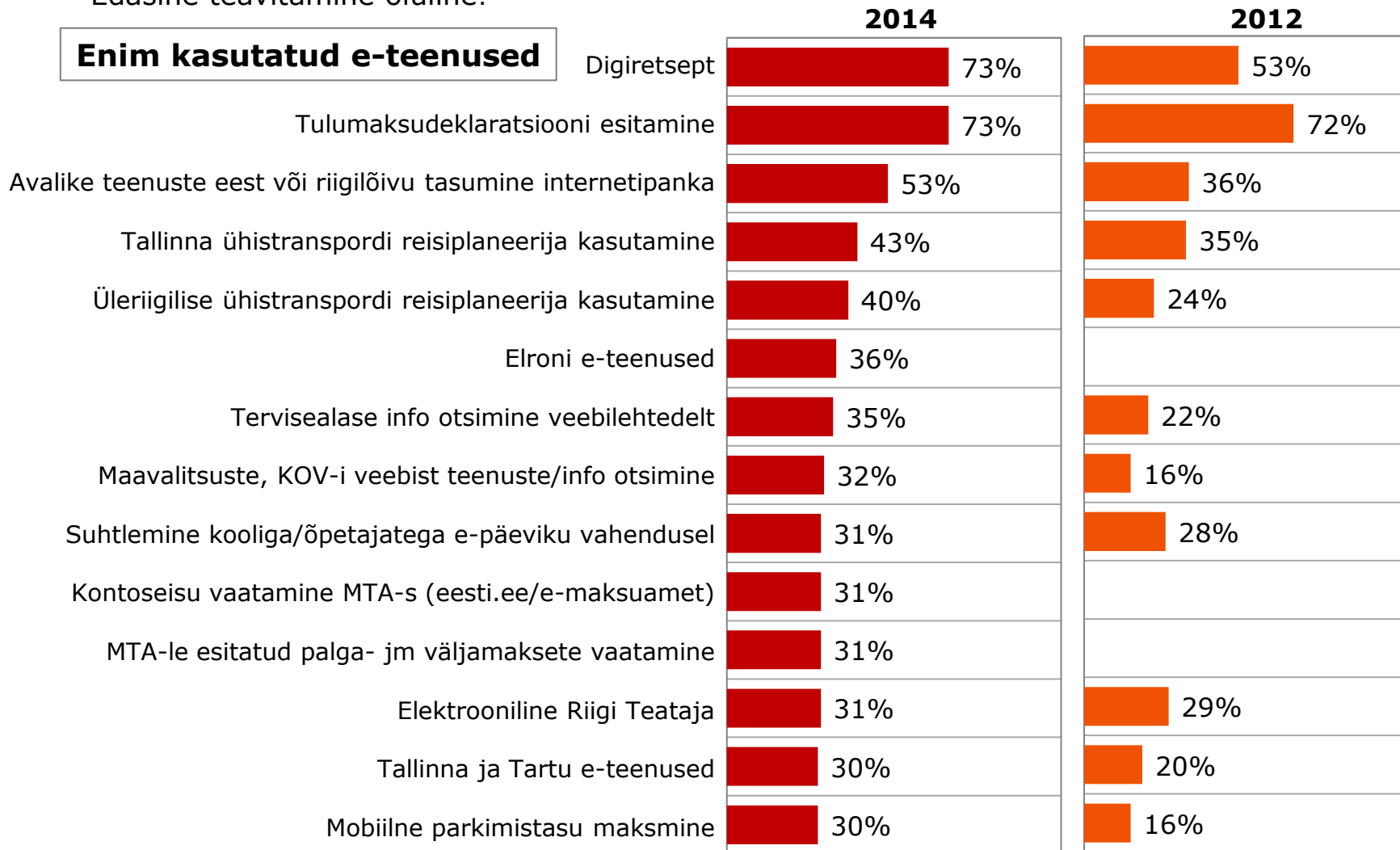
❑ E-teenuste kasutamine kasvab

- Kasv pea kõigis valdkondades
- Portaali eesti.ee muutub üha tuntumaks ning sellega koos kasvab ka kasutajaskond (65% internetikasutajatest).



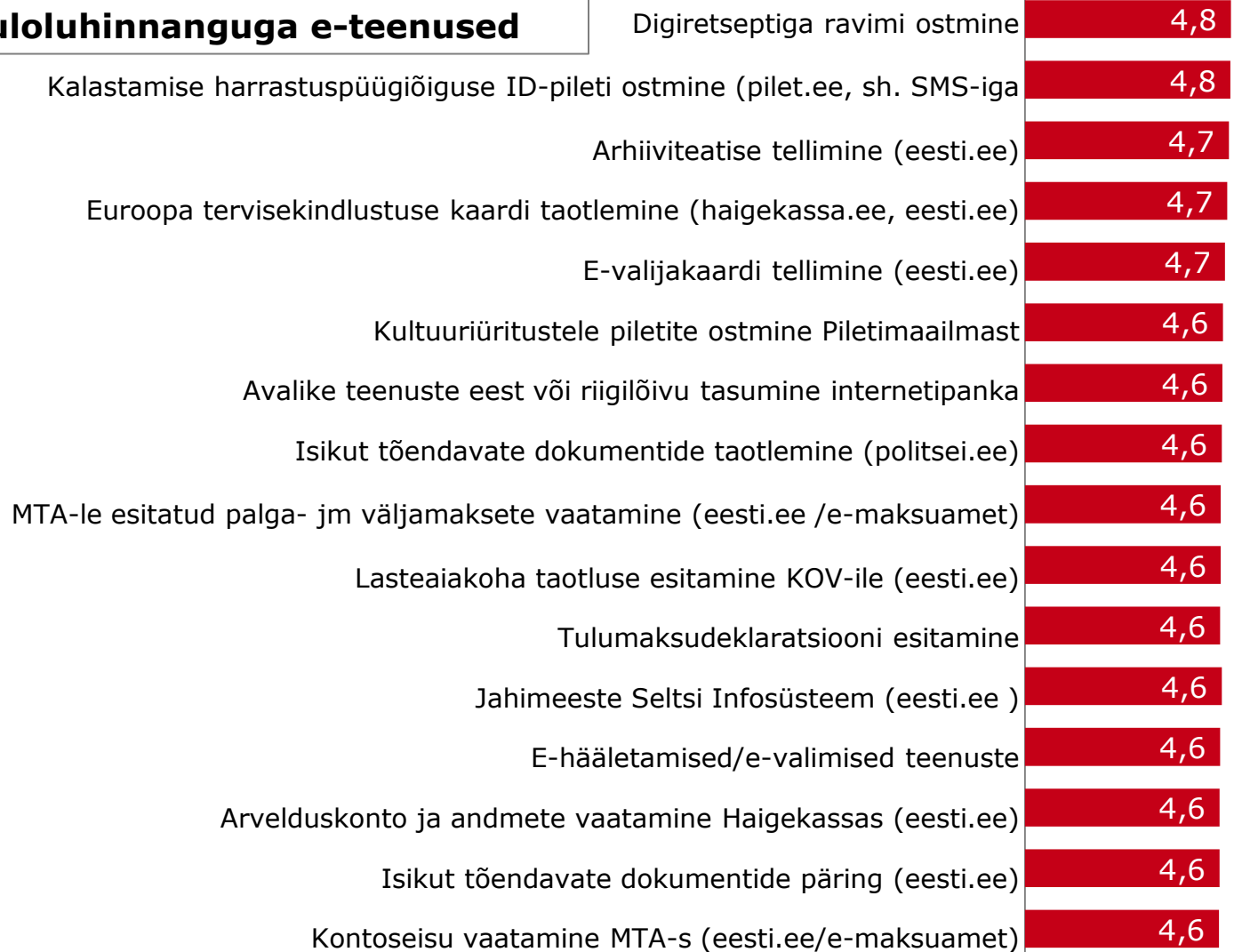
- E-teenuste kasutajate hulk on kasvanud ühelt poolt paljude olemasolevate e-teenuste laiemal kasutamise toel, aga ka uute lisandunud e-teenuste arvelt.
- Teenuste hulga kasvuga ei ole kaasa tulnud inimeste teadlikkus neist: teadlikud on 33%. Edasine teavitamine oluline!

Enim kasutatud e-teenused



□ Enamike e-teenustega jäävad kasutajad rahule ning hinnangud on võrreldavad 2012. a

Kõrgema rahuloluhinnanguga e-teenused



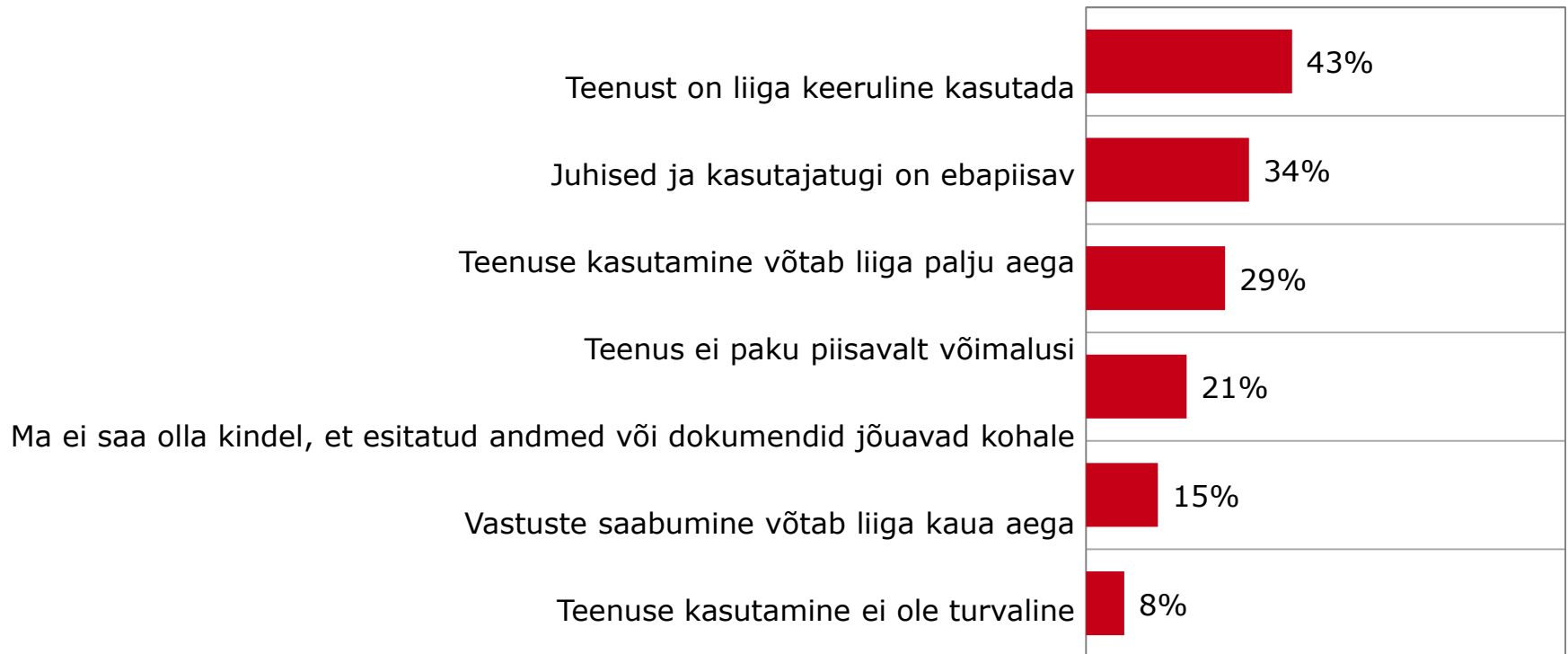
1 2 3 4 5

□ Ka madalamalt hinnatud teenuste keskmised hinnangud on suhteliselt kõrged – minimaalselt 3,7

□ **E-teenuste arendamisel on oluline mõelda nende kasutusmugavuse peale.**

- Internetti kasutatakse kombineerides erinevaid seadmeid
- Ootused on:
 - olemasolev teenus peab töötama nagu lubatud, sh peavad toimima nutirakendused
 - kasutamine peab olema lihtne, mugav ja kiire

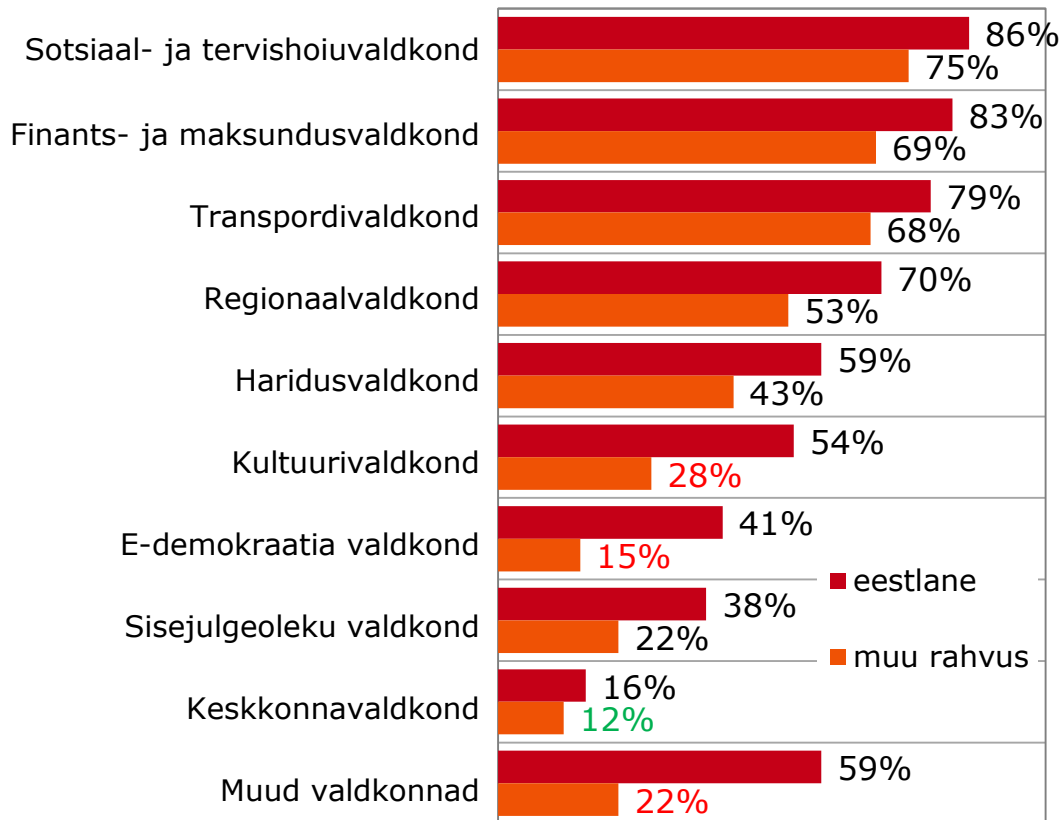
E-teenustega rahulolematuse põhjused



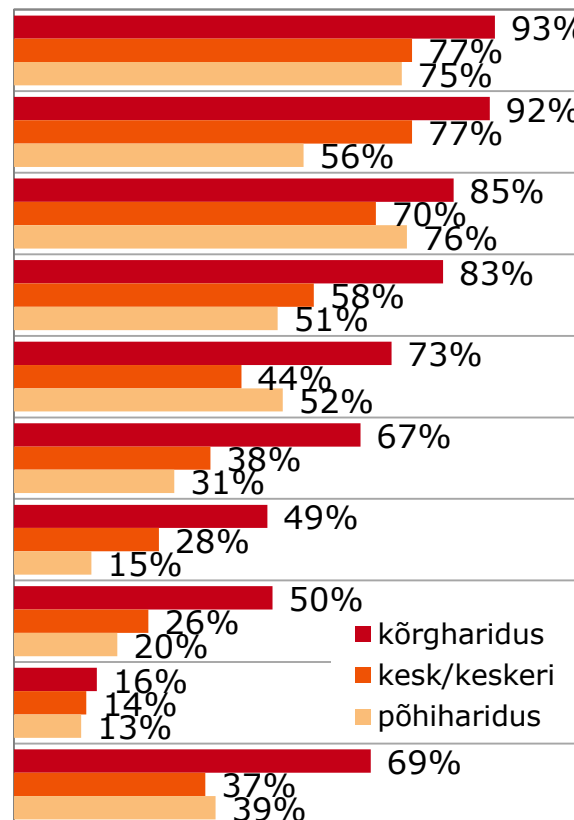
□ **Endiselt on e-teenuste kasutamise määr teatud ühiskonnagruppides madalam.**

- Põhi-, kesk- ja keskeriharidusega inimestel vähem kokkupuudet enamiku teenustega, kõrgharidusega inimestel aga enam kõigi ja keskkonnavaldkonna e-teenustega.
- Pealinlased on enam kasutanud e-demokraatia, sisejulgeoleku-, transpordi- ja regionaalvaldkonna teenuseid
- Muust rahvusest inimeste seas kokkupuudet vähem kõigi valdkondadega va. keskkonnavaldkond.
 - 27% teadlikkus e-teenustest madal (eestlastel 17%-ga)
 - keelelised takistused.

RAHVUS



HARIDUSTASE



TÄNAN!



TNS Emor

© TNS



Eesti tuleviku heaks