

ETTEVÕTJATE RAHULOLU RIIGI POOLT PAKUTAVATE AVALIKE E-TEENUSTEGA 2012



**Euroopa Liidu
struktuuritoetus**



Eesti tuleviku heaks

Turu-uuringute AS

Tatari 6, 10116 Tallinn
tel (0) 627 7583, faks (0) 627 7584
post@туру-uuringute.ee
www.туру-uuringute.ee

Jaanuar/veebuar 2013

Turu-uuringute AS

Sisukord

SISSEJUHATUS	4
KOKKUVÕTE	5
METOODIKA	7
1 Sihtrühm ja valim	7
2 Küsitlustöö	7
3 Andmetöötlus ja valimivea hinnang	8
4 Uuringu meeskond	8
5 Vastanute struktuur	9
TULEMUSED	11
1 Interneti kasutamine	11
2 Asutuste teenindusbüroode külastamine	11
3 Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele	13
3.1 Hariduse valdkond	13
3.2 Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkond	16
3.3 Finants- ja maksundusvaldkond.....	19
3.4 Statistika valdkond	23
3.5 Sisejulgeoleku valdkond	25
3.6 Majandusvaldkond	28
3.7 Transpordi-, lennunduse- ja merendusvaldkond.....	30
3.8 Kultuurivaldkond	33
3.9 Justiitshaldusvaldkond.....	35
3.10 Keskkonnavaaldkond	39
3.11 Põllumajanduse valdkond	42
4 Infokanalid	44
5 Enamkasutatavad veebilehed	45
6 Hinnangud riigiportaalile eesti.ee	47

6.1	Portaali kasutamine	47
6.2	Miks ei kasutata portaali eesti.ee	48
6.3	Portaalis kasutatavad toimingud	49
6.4	Rahulolu kasutatud toimingutega.....	50
7	Ettepanekud e-teenuste paremaks korraldamiseks	51
8	Üldine rahulolu riigi e-teenustega	54
8.1	Riigi e-teenuste kasulikkus.....	54
8.2	Üldhinne riigi e-teenustele	55
8.3	Teadlikkus riigi e-teenustest.....	56
9	Suhtumine ainult e-kanalite kaudu suhtlemise ideesse	57
9.1	Ajendid kasutada vaid elektroonilist suhtlust	58
10	Sotsiaalmeedia kasutamine	59
11	Rahulolematuse põhjused kokkuvõtlikult	61
12	Keskmine rahulolu portaalidega – kokkuvõte	63

SISSEJUHATUS

Käesolev aruanne on koostatud 3. – 29. jaanuarini 2013 ettevõtjate seas läbiviidud uuringu põhjal. Uuringu tellijaks on Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium, projekt on rahastatud Euroopa Liidu struktuurifondide tehnilisest abist.

Uuringu eesmärgiks oli selgitada:

- Riigi poolt pakutavate avalike e-teenuste kasutamine aastatel 2011 ja 2012
- Hinnangud veebilehtede ja keskkondade kasutusmugavusele, sh. puuduste väljatoomine uuritud valdkondades
- Ettepanekud, kuidas riik saaks lihtsustada ettevõtjatega suhtlemist
- Üldine rahulolu ja teadlikkus riigi poolt pakutavatest e-teenustest
- Suhtumine ainult e-kanalite kaudu riigiga suhtlemise ideesse

Uuringule vastas 502 vastajat.

Uuringu aruanne annab ülevaate tulemustest nii teksti kui jooniste kujul.

KOKKUVÕTE

Enamkasutatavad riigi veebilehed ja e-teenuste keskkonnad aastatel 2011-2012 on olnud:

- Maksu- ja tolliameti veebilehekülg
- Riigiportaal eesti.ee
- E-maksuamet/e-toll (maksuteenused)
- E-äriregister
- Ettevõtjaportaal

Riigisektoris kõige kõrgemalt hinnatud veebilehed on järgnevad:

- ERAA Eesti rahvusvaheliste Autovedajate Assotsiatsioon – 4,24
- Teeilmajaamade ja –kaamerate avalik infoportaal – 4,22
- E-maksuamet/e-toll (maksuteenused) – 4,18
- Ettevõtjaportaal – 4,18
- Pensionikeskus – 4,16
- Eesti raamatukogude ühiskataloogid – 4,16

Kõikide uuringus vaadeldud veebilehekülgede osas ületab rahulolevate vastajate osakaal rahulolematuid. Siiski nähakse paljude e-teenuste toimimise osas ka puudusi. Peamisteks rahulolematuse põhjusteks erinevates valdkondades on lehekülgede kasutamise keerukus, liigne ajakulu ning arusaadavate juhiste või piisava kasutajatoe puudumine. Riigi veebilehtede ülesehitus võiks olla loogilisem ja lihtsam. Sageli sisaldavad veebilehed küll palju vajalikku informatsiooni, kuid mõnikord on kasutajal seda raske leida. Lisaks juhiti paljude lehekülgede puhul tähelepanu konkreetsetele puudustele ning esitati parandusettepanekuid.

Riigiportali eesti.ee on kasutanud 70% vastanutest. Portaali mittekasutamise peamiseks põhjuseks oli vähene teadlikkus – ei teata, milliseid võimalusi portaal pakub. Kasutajate rahulolu portaali poolt pakutavate võimalustega on kõrge.

Kuigi paljude riigi pakutavate e-teenuste osas nähakse veel arenguruumi, on ettevõtjate üldine rahulolu riigi e-teenustega kõrge – 96% hinnangul on need aidanud säästa aega, 93% hinnangul on asjaajamine muutunud mugavamaks ning 87% hinnangul tagavad parema juurdepääsu informatsioonile. Kokkuvõttes on rahul 76% vastanutest, kes hindasid riigi e-teenuseid üldhindegaga „5“ või „4“.

Kahjuks ei ole ettevõtjate teadlikkus riigi poolt pakutavatest e-teenustest kuigi kõrge – 34% hindab oma teadlikkust heaks või väga heaks, 45% hindab seda hindegaga „3“ ning 18% peab oma kursisolu väheseks. Ettepanekutes riigi e-teenuste paremaks korraldamiseks toodi sagedamini esile infopuudust ning vajadust parema ülevaate järele pakutavatest teenustest.

Riigiga oleks nõus vaid e-kanalite kaudu suhtlema 60% vastanutest, neist 18% on täiesti nõus. Ülejäänud 34% selleks valmis ei ole. Peamisteks põhjusteks nimetati asjaolu, et ühelt poolt ei ole vaid elektrooniliseks suhtluseks valmis riigiametnikud ning teisalt peab alati

säilima võimalus suhelda ametnikuga otse (lahendades erijuhtumeid või küsides abi info leidmisel ja elektrooniliste kanalite kasutamisel.)

Lisaks riigiga suhtlemise tehnilisele poolele tuli uuringus välja ka rahulolematuse riigipoolsele nõudele esitada nii Maksu- ja tolliametile kui Statistikaametile osaliselt kattuvat informatsiooni. Ettevõtjate ootuseks oleks siin dubleerimise lõpetamine ning riiklike andmebaaside parem haldamine ametiasutuste poolt.

Kokkuvõttes võib öelda, et ettevõtjad suhtuvad väga hästi riigi poolt pakutavatesse e-teenustesse ning kasutavad neid meelsasti. Viimasel ajal on loodud täiendavaid e-teenuste portaale ja keskkondi kuid informatsioon kõigist nendest ei ole jõudnud ettevõtjateni. Informatsiooni ja reklaami pakutavatest teenustest tuleb jätkuvalt laialdaselt levitada.

Pea kõigis tegevusvaldkondades leidub portaale ja veebilehti, mille edasise täiendamise ja parandamise osas on arenguruumi. Peamiselt heidetakse veebilehtedele ette liigset keerukust ja ajakulu vajaliku informatsiooni leidmisel.

METOODIKA

1 Sihtrühm ja valim

Uuringu üldkogumi moodustavad Eestis tegutsevad äriühingud (aktsiaseltsid ja osaühingud), füüsilisest isikust ettevõtjad ning välismaa äriühingute filiaalid. Kokku on Äriregistrisse kantud 167 828 vastavat ettevõtjat (seisuga oktoober 2012). Sihtrühma ei kuulu mittetulundusühingud, sihtasutused ning riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutused.

Valimi suurus on 500 vastajat.

Vastajate valikul kasutati mitmeastmelise juhuvaliku meetodit. Valimi mudel koostati Eesti Statistikaameti andmebaasi alusel. Valim on proportsionaalne ettevõtete tegevusala ja töötajate arvu suhtes. Valimibaas telliti Äriregistrist, kus teostati juhuvalik ettevõtetest vastavalt valimimudelile etteantud kriteeriumitele. Uuringu läbiviimiseks telliti 2000 ettevõtja kontaktid.

Uuringu sihtsikuks ettevõttes on töötaja, kelle tööülesandeks on suhtlemine riigiga (aruannete, deklaratsioonide, päringute ja avalduste jmt. esitamine).

2 Küsitlustöö

Küsitlustöö viidi läbi perioodil 3. – 29. Jaanuarin 2013. Uuring viidi läbi veebiküsitluse meetodil, kus vastaja täitis ankeedi internetikeskkonnas iseseisvalt. Ankeet ehitati üles uuringufirma keskkonda (Lime survey veebiuuringute programm).

Küsitlustöö esimeses etapis võeti telefoni teel kontakti kõikide valimisse sattunud ettevõtjatega. FIE-de puhul teavitati neid algavast uuringust ja selle eesmärkidest ning paluti täita saadetak ankeet. Ettevõtete puhul selgitati esmalt välja vastamiseks sobilik sihtsiku, seejärel võeti temaga kontakti ning teavitati algavast uuringust.

Teises etapis genereeriti igale vastajale unikaalne vastajalink, millega nad pääsesid vastama uuringufirma keskkonda ülespandud ankeedile. Unikaalsete linkide kasutamine välistab olukorra, kus üks vastaja saab ankeedi täita mitmekordselt. Kutsekirjad vastajatele saadeti välja e-maili teel. Vastused salvestuvad automaatselt Lime survey keskkonnas. Nädala möödumisel esialgselt kirjast saadeti mittevastanutele meeldetuletuskiri.

3 Andmetöötlus ja valimivea hinnang

Uuringuandmete töötlemiseks kasutati andmetöötlusprogrammi SPSS 16. Pärast küsitluse lõppemist võrreldi küsitletute koosseisu valimis ettenähtuga ja teostati andmete kaalumise teoreetilise mudeliga vastavaks. Kaalumisel arvestati tegevusala ja suuruse faktorit.

Uuringu tulemused on laiendatavad sihtrühmale, veaprotsent ei ületa 4,38%.

Valimivea piirid 95% usaldusnivool on välja toodud allolevas tabelis:

Valimi suurus	50%	48%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	3%	2%
10	30,99%	30,97%	30,36%	29,56%	28,40%	26,84%	24,79%	22,13%	18,59%	13,51%	10,57%	8,68%
20	21,91%	21,90%	21,47%	20,90%	20,08%	18,98%	17,53%	15,65%	13,15%	9,55%	7,48%	6,14%
30	17,89%	17,88%	17,53%	17,07%	16,40%	15,49%	14,31%	12,78%	10,73%	7,80%	6,10%	5,01%
40	15,49%	15,49%	15,18%	14,78%	14,20%	13,42%	12,40%	11,07%	9,30%	6,75%	5,29%	4,34%
50	13,86%	13,85%	13,58%	13,22%	12,70%	12,00%	11,09%	9,90%	8,31%	6,04%	4,73%	3,88%
60	12,65%	12,64%	12,39%	12,07%	11,59%	10,96%	10,12%	9,03%	7,59%	5,51%	4,32%	3,54%
70	11,71%	11,71%	11,48%	11,17%	10,73%	10,14%	9,37%	8,36%	7,03%	5,11%	4,00%	3,28%
80	10,96%	10,95%	10,73%	10,45%	10,04%	9,49%	8,76%	7,82%	6,57%	4,78%	3,74%	3,07%
90	10,33%	10,32%	10,12%	9,85%	9,47%	8,94%	8,26%	7,38%	6,20%	4,50%	3,52%	2,89%
100	9,80%	9,79%	9,60%	9,35%	8,98%	8,49%	7,84%	7,00%	5,88%	4,27%	3,34%	2,74%
110	9,34%	9,34%	9,15%	8,91%	8,56%	8,09%	7,47%	6,67%	5,61%	4,07%	3,19%	2,62%
120	8,94%	8,94%	8,76%	8,53%	8,20%	7,75%	7,16%	6,39%	5,37%	3,90%	3,05%	2,50%
130	8,59%	8,59%	8,42%	8,20%	7,88%	7,44%	6,87%	6,14%	5,16%	3,75%	2,93%	2,41%
150	8,00%	8,00%	7,84%	7,63%	7,33%	6,93%	6,40%	5,71%	4,80%	3,49%	2,73%	2,24%
200	6,93%	6,92%	6,79%	6,61%	6,35%	6,00%	5,54%	4,95%	4,16%	3,02%	2,36%	1,94%
300	5,66%	5,65%	5,54%	5,39%	5,18%	4,90%	4,52%	4,04%	3,39%	2,47%	1,93%	1,58%
500	4,38%	4,38%	4,29%	4,18%	4,01%	3,79%	3,50%	3,13%	2,63%	1,91%	1,49%	1,23%
800	3,46%	3,46%	3,39%	3,30%	3,17%	3,00%	2,77%	2,47%	2,08%	1,51%	1,18%	0,97%
1 000	3,09%	3,09%	3,03%	2,95%	2,84%	2,68%	2,48%	2,21%	1,86%	1,35%	1,06%	0,87%

Näide: 500 vastajaga uuringu tulemuste veaprotsent jääb vahemikku 1,23 - 4,38

Tulemuste tõlgendamisel tuleb silmas pidada asjaolu, et riigiportaalide kasutatavuse osakaalud on tegelikult kindlasti suuremad kui antud uuringu tulemused näitavad. Põhjuseks on asjaolu, et ettevõtetes kasutavad riigi e-teenuseid erinevad inimesed kuid uuringule vastas igast ettevõttest vaid üks isik. Samal põhjusel on osadel veebilehtedel ja portaalidel liialt vähe vastajaid, et teha järeldusi tegeliku kliendirahulolu kohta (toodud veebilehed on joonistel märgistatud tärniga - *).

4 Uuringu meeskond

Tellijapoolne kontaktisik – Alar Teras

Projekti juhtimine – Tõnis Stamberg

Küsitlustöö koordineerimine – Marina Karpištšenko

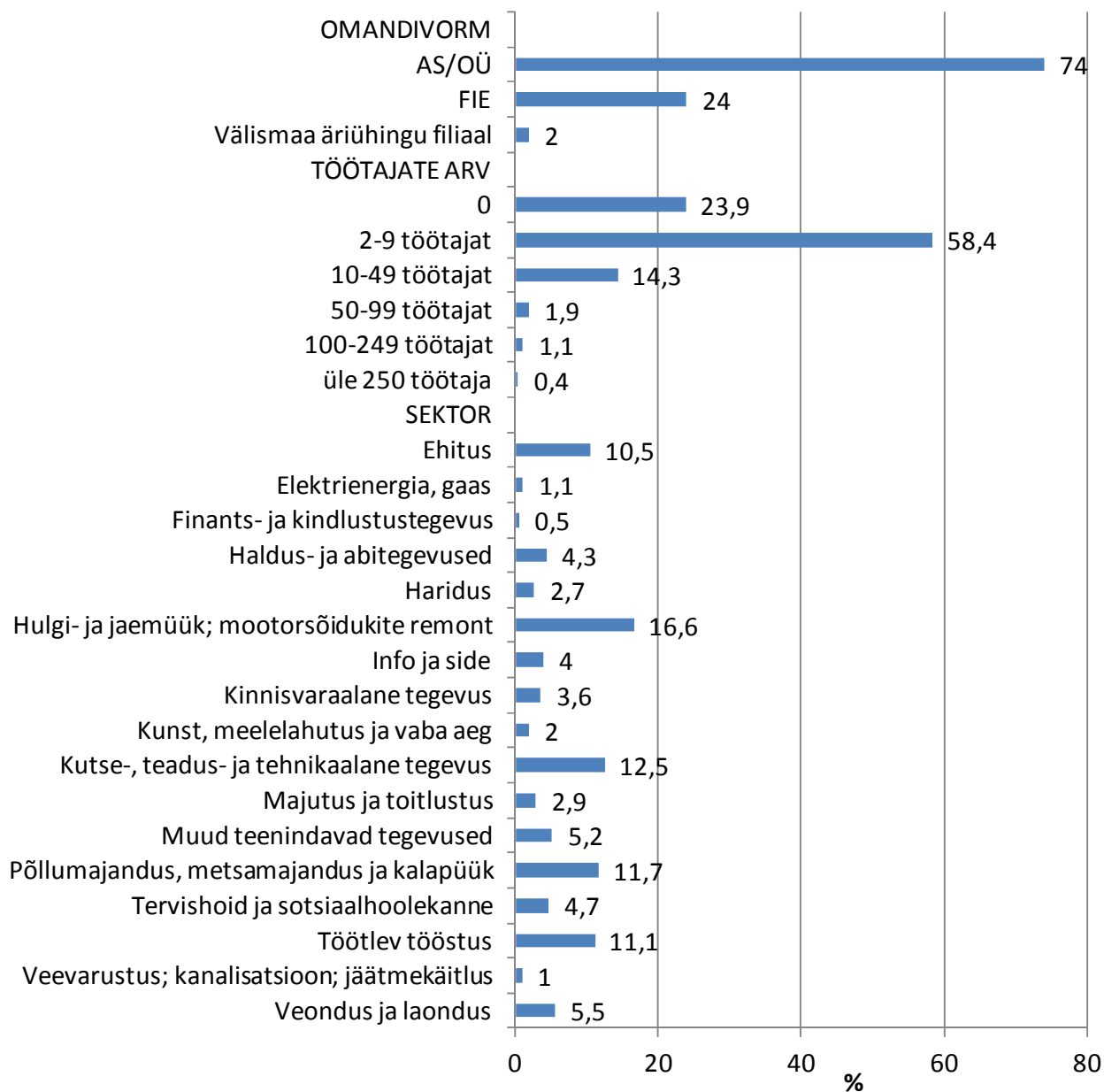
Programmeerimine, andmetöötlus – Reijo Pohl

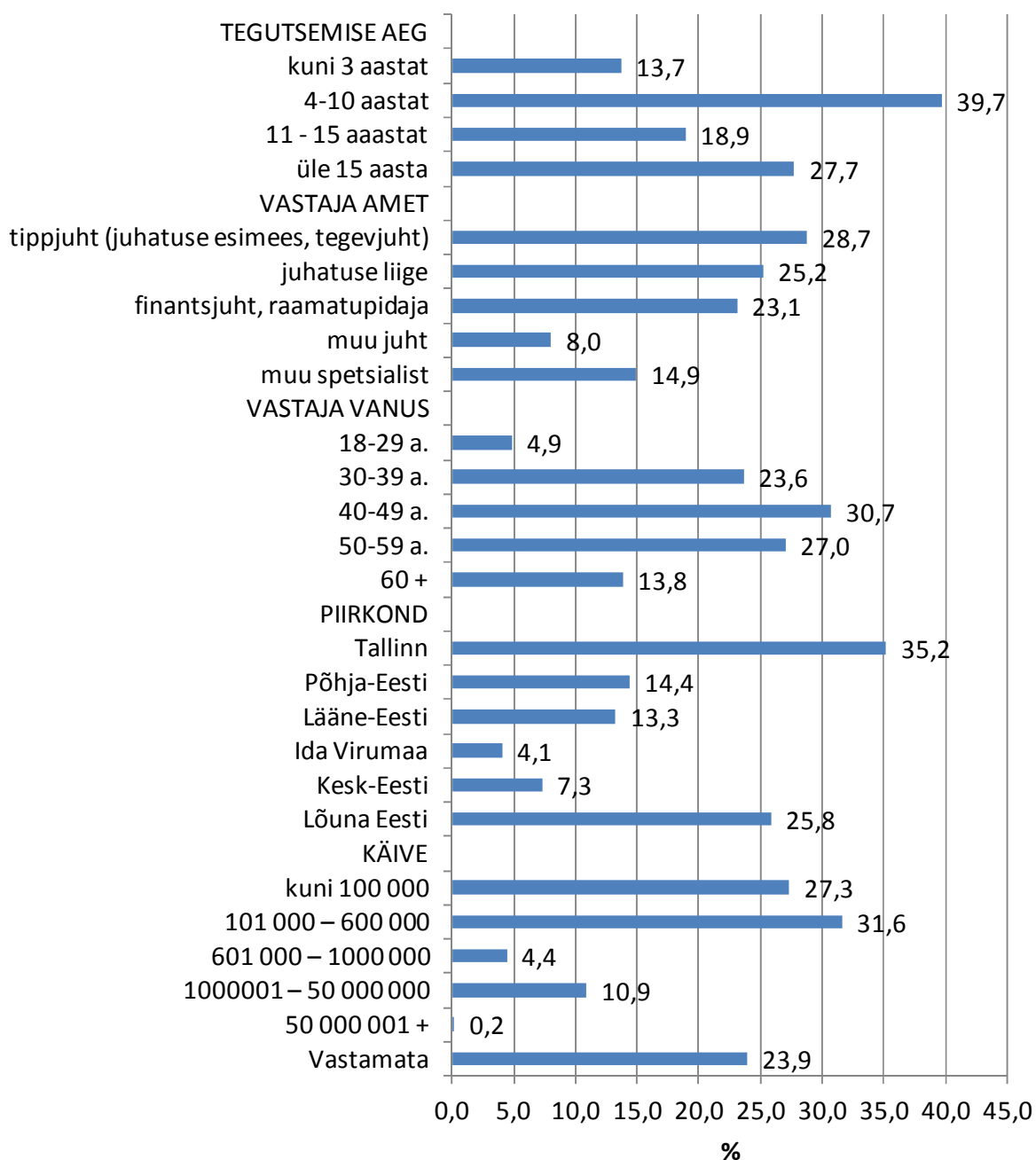
Aruande koostamine – Karin Reivart

Valdkondlik ekspert – Iivi Riivits-Arkonsuo

5 Vastanute struktuur

Joonis 1A. Vastanute struktuur, n=502



Joonis 1B. Vastanute struktuur, n=502

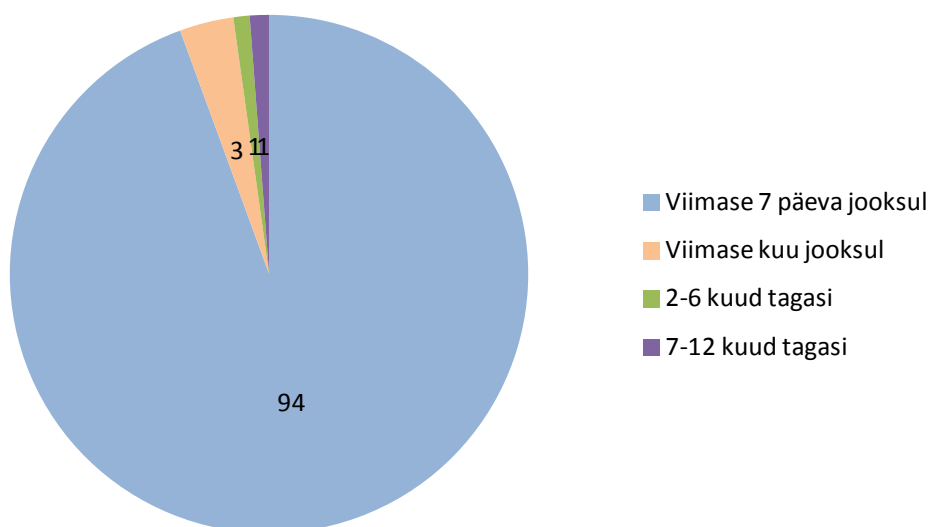
TULEMUSED

1 Interneti kasutamine

Küsimus: Millal Te viimati seoses oma tööga kasutasite internetti või e-maili kas arvuti, nutitelefoni või tahvelarvutiga?

94% vastanutest on tööga seoses internetti kasutanud viimase nädala jooksul, 3% on seda teinud viimase kuu jooksul ning kokku 2% viimase 2-12 kuu jooksul.

Joonis 2. Interneti kasutamine, n=502



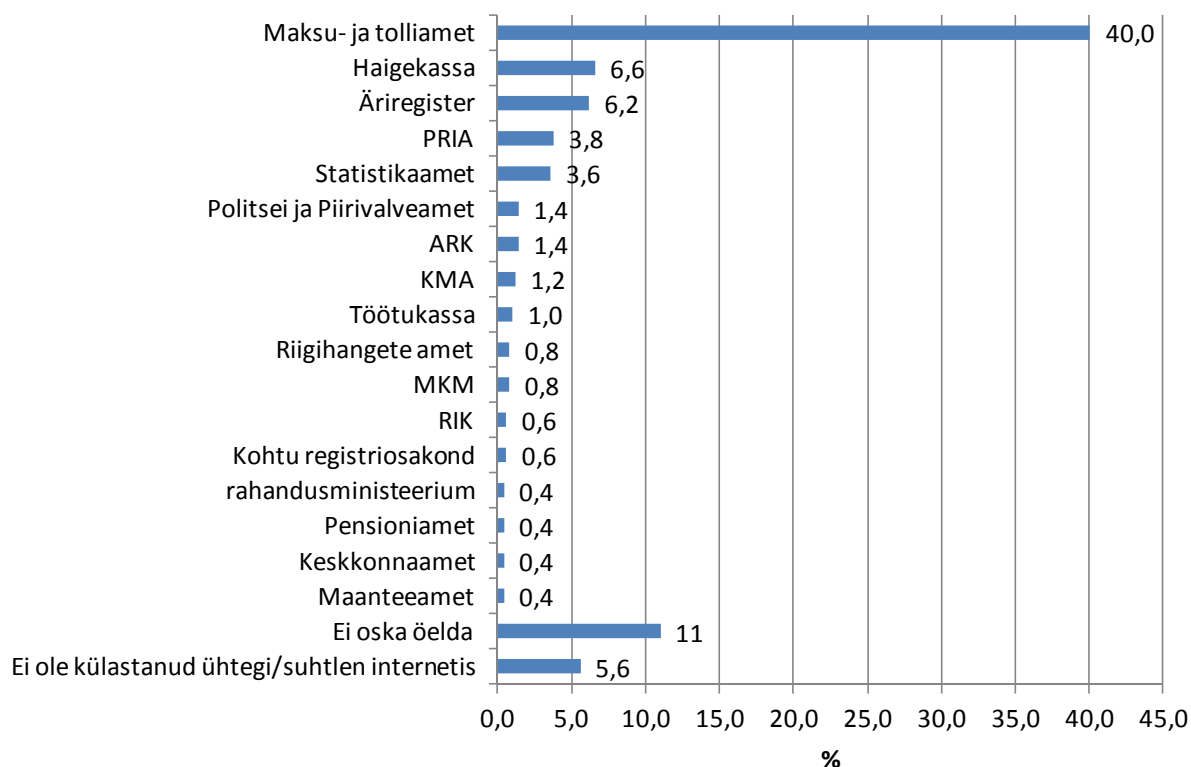
2 Asutuste teenindusbüroode külastamine

Küsimus: Millise riigiasutuse teenindusbürood Te olete seoses oma tööga külastanud 2011. ja 2012. aasta jooksul kõige sagedamini? Kirjutage üks vastus. Vastusevariante ette ei pakutud.

Kõige sagedamini on külastatud Maksu- ja tolliameti bürood 40%, järgnevad oluliselt väiksema sagedusega Haigekassa 6,6% ja Äriregister 6,2% ning teised. Veel nimetati sagedamini PRIA-t ja Statistikaametit, ülejäänud riigiasutuste büroode külastamine on väga

vähene. 11% vastanutest ei oska küsimusele vastata ning 5,6% ei ole külastanud ühtegi bürood – nad suhtlevad riigiga interneti teel.

Joonis 3. Asutuste teenindusbüroode külastamine 2011-2012. n=502



Küsimus: Mis oli selle riigiasutuse teeninduskoha külastamise põhjus?

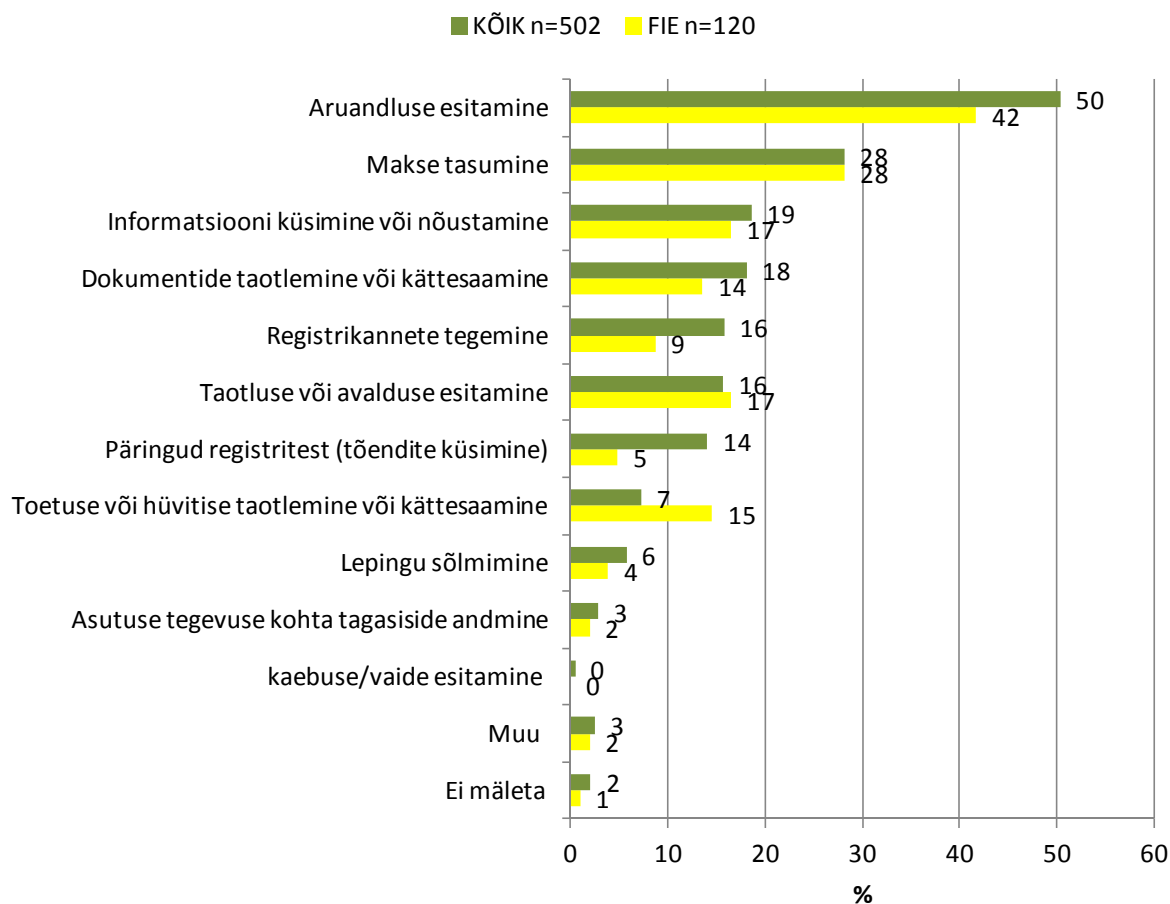
Kõige sagedamini on asutuste büroode külastamise põhjuseks aruandluse esitamine (50%), seejärel maksete tasumine (28%) ning informatsiooni või nõustamise küsimine (19%). Kõige vähem on asutuste büroosid külastatud seoses kaebuse või vaide esitamisega - 0,4%. Joonis 4.

Muude põhjustena nimetati järgmiseid: töötajate arvele ja arvelt maha võtmine, vaktsiinide viimine, koostöö, tolli lubade kättesaamine.

FIE-d on ettevõtete esindajatest sagedamini külastanud asutusi seoses toetuste ja hüvitistega kuid vähem seoses päringute ja tõendite toomisega.

Tallinna ettevõtjad on teiste piirkondade esindajatest sagedamini asutusi külastanud seoses dokumentide taotlemise ja kättesaamisega.

Finantsjuhid on teistest sagedamini riigiasutusi külastanud seoses aruandluse esitamisega.

Joonis 4. Teenindusbüroode külastamise põhjused, n=502**3 Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele****3.1 Hariduse valdkond**

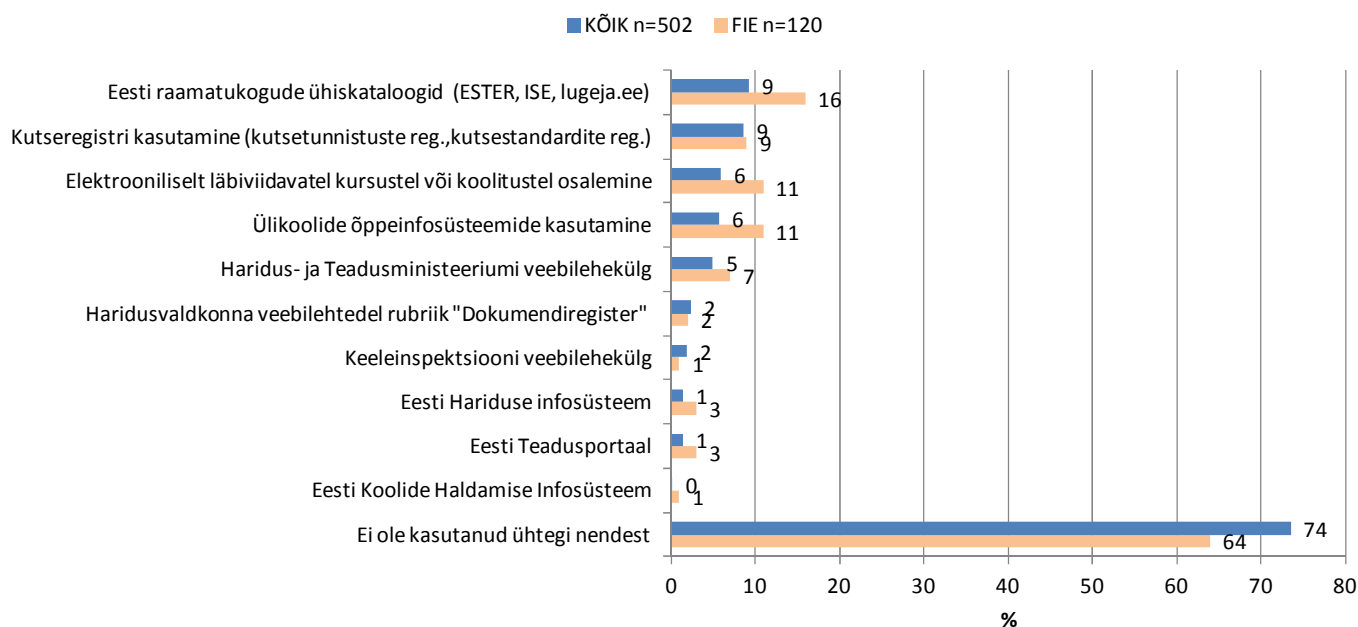
Küsimus: Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenuste keskkondi või veebilehti olete Te ettevõtlusega seonduvalt kasutanud 2011. ja 2012. aasta jooksul?

Hariduse valdkonna veebilehtede ja keskkondade kasutamine vastajate seas on suhteliselt vähene – kõige sagedamini on kasutatud Eesti raamatukogude ühiskatalooge ja Kutseregistrit – võrdselt 9% vastanute poolt. Kõige harvem on nimetatud veebilehtedest kasutatud Eesti Koolide Haldamise Infosüsteemi – alla 1% vastanute poolt. 74% kõigist vastanutest pole kasutanud ühtegi toodud nimekirja veebilehekülgedest ega keskkondadest. Joonis 5.

Silma paistab, et FIE-d on haridusvaldkonna veebilehekülgede kasutamisel olnud aktiivsemad kui ettevõtete esindajad. Noorima vanuserühma esindajad (vanuses 18-29a.) on teistest märksa sagedamini kasutanud Ülikoolide õppeinfosüsteeme (27%) ja raamatukogude

ühiskatalooge (20%) ning vaid 54% neist pole kasutanud ühtegi veebilehekülge. Põllumajanduse ja majutuse/toitlustuse valdkonna esindajad on olnud teistest aktiivsemad osalema elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel ja kursustel.

Joonis 5. Haridusvaldkonna lehekülgede kasutamine, n=502



Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

Küsimus: Kuivõrd rahul Te olete antud e-teenuste keskkonna või veebilehega? Palun hinnake skaalal 1-5, kus 5= väga rahul. Küsimus esitati vaid vastajatele, kes on konkreetset keskkonda kasutanud. Vastajate arvud (n) on välja toodud iga veebilehe puhul ning tärniga (*) on märgistatud veebilehed, mille puhul vastajate arv on jäänud üldistusteks liialt väheseks. Tärniga märgistatud lehekülgi me täpsemas analüüsis ei käsitle.

Kõige kõrgemalt on hinnatud Eesti raamatukogude ühiskatalooge, millega on rahul 85% vastanutest. Madalaimal positsioonil asub aga Haridus- ja Teadusministeeriumi veebileht. Joonis 6, 6A.

Haridusvaldkonna puhul ei saa me analüüsida taustagrupid tulemusi kuna kitsamates gruppides jääb vastajaid selleks väheseks.

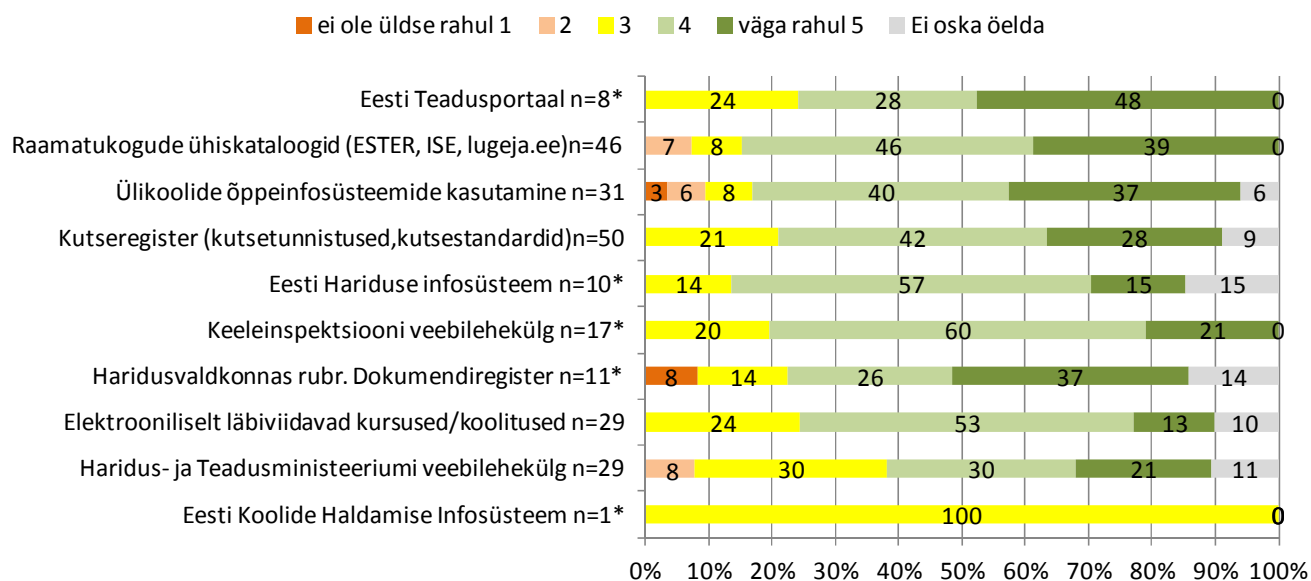
Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 1. Kuna rahulolematuid vastajaid on kõigi veebilehtede puhul vähe, toome rahulolematuse põhjused siin ja edaspidi välja mitte protsentides vaid absoluutarvudes.

Näeme, et kolme veebilehe puhul on madala hinde põhjuseks olnud asjaolu, et keskkonda on liiga keeruline kasutada. 4 vastajat tõid välja ka liigset ajakulu.

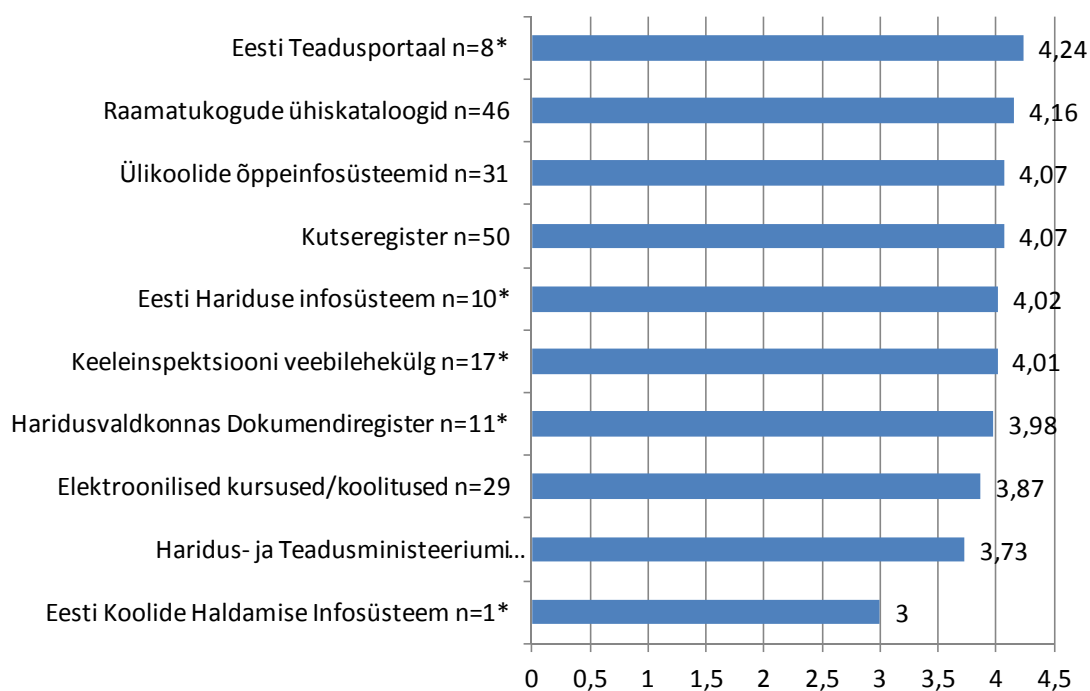
Lisaks anti vastajatele võimalus esitada vastus vabas vormis. Siin märgiti muid põhjuseid kahe keskkonna puhul ning need olid järgmised (siin ja edaspidi esitatakse vastajate tsitaadid muutmata sõnastuses) :

Haridus- ja teadusministeeriumi veebileht: *Info on raskesti leitav ja puudulik.*
Haridusvaldkonnas rubriik Dokumendiregister: *Info on väga raskesti leitav.*

Joonis 6. Rahulolu haridusvaldkonna lehekülgedega, n=502



Joonis 6A. Skaalade keskmised tulemused, n=502



Tabel 1. Rahulolematuse põhjused haridusvaldkonnas, absoluutarvud

	<i>Keskkond ei paku piisavalt võimalusi</i>	<i>Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega</i>	<i>Keskkond on liiga keeruline kasutada</i>	<i>Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav</i>	<i>Mä ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale</i>	<i>Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega</i>	<i>Keskkonna kasutamine ei ole turvaline</i>	<i>Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid</i>
Ülikoolide õppeinfosüsteemid		2	2	1				
Eesti raamatukogude ühiskataloogid	1	2	2					
Haridus ja teadusministeeriumi veebileht			2	2				
Haridusvaldkonnas rubriik "Dokumendiregister"								

3.2 Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkond

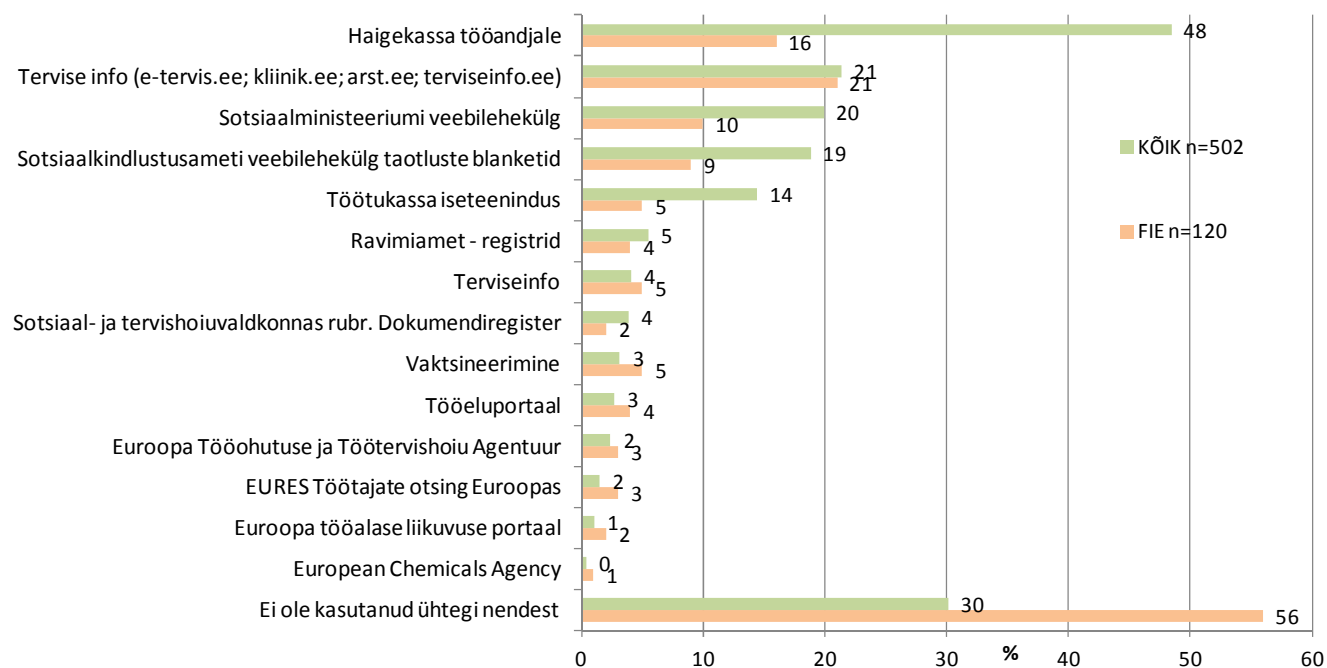
Küsimus: Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste keskkondi või veebilehti olete Te ettevõtlusega seonduvalt kasutanud 2011. ja 2012. aasta jooksul?

Ettevõtete esindajate seas on ülekaalukalt populaarseim veebileht Haigekassa tööandjale, mida on kasutanud 48% vastanutest. FIE-d kasutavad lehte märksa harvem – 16%. Kasutatavuselt järgnevad tervisealase info otsimine (E-tervis.ee, kliinik.ee, arst.ee, terviseinfo.ee, med24.ee), sotsiaalministeeriumi veebilehekülg ja Sotsiaalkindlustusameti lehekülje taotluste blanketid. Kõige vähem on külastatud veebilehte European Chemicals Agency – alla 1% vastanute poolt. Ühtegi nimetatud valdkonna veebilehekülge pole kasutanud 30% vastanutest. Joonis 7.

Selgub, et FIE-d kasutavad sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna lehti harvem kui ettevõtete esindajad kuid siiski on ka nemad külastanud kõiki nimetatud portaale. 56% FIE-dest pole aga kasutanud ühtegi toodud valdkonnas nimetatud lehekülge.

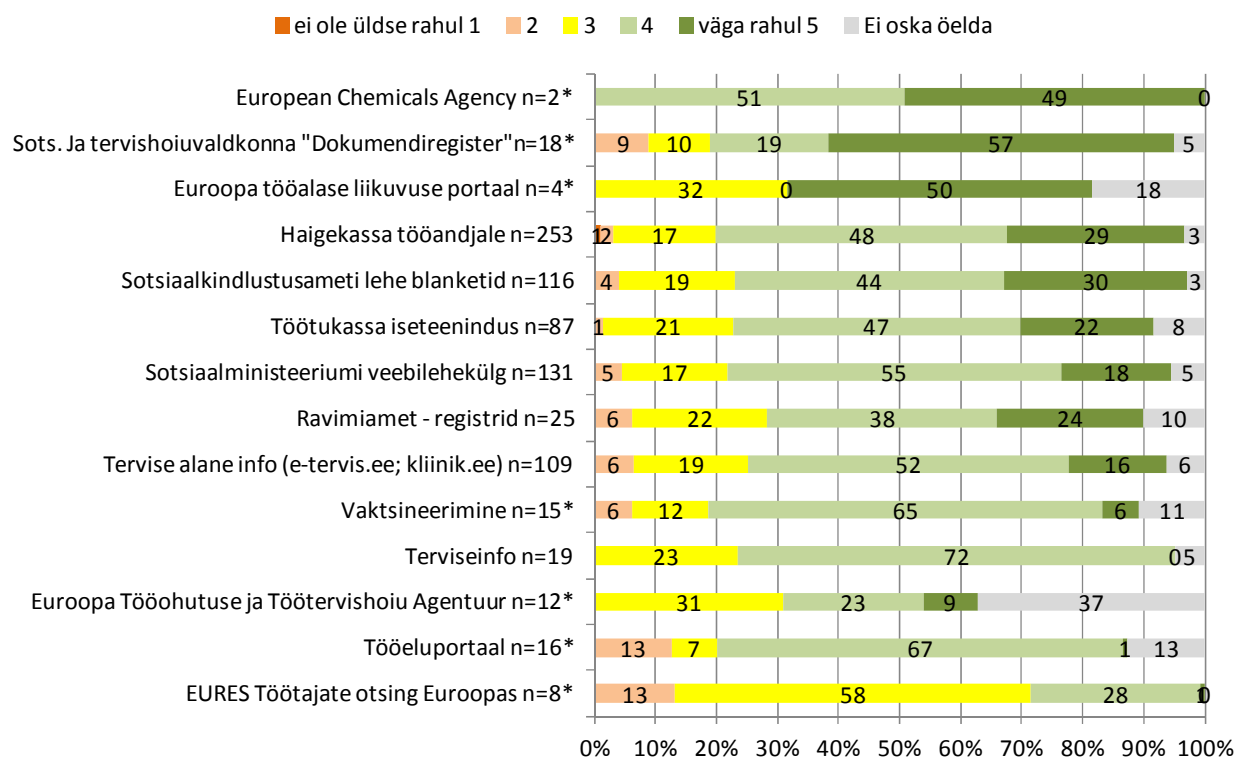
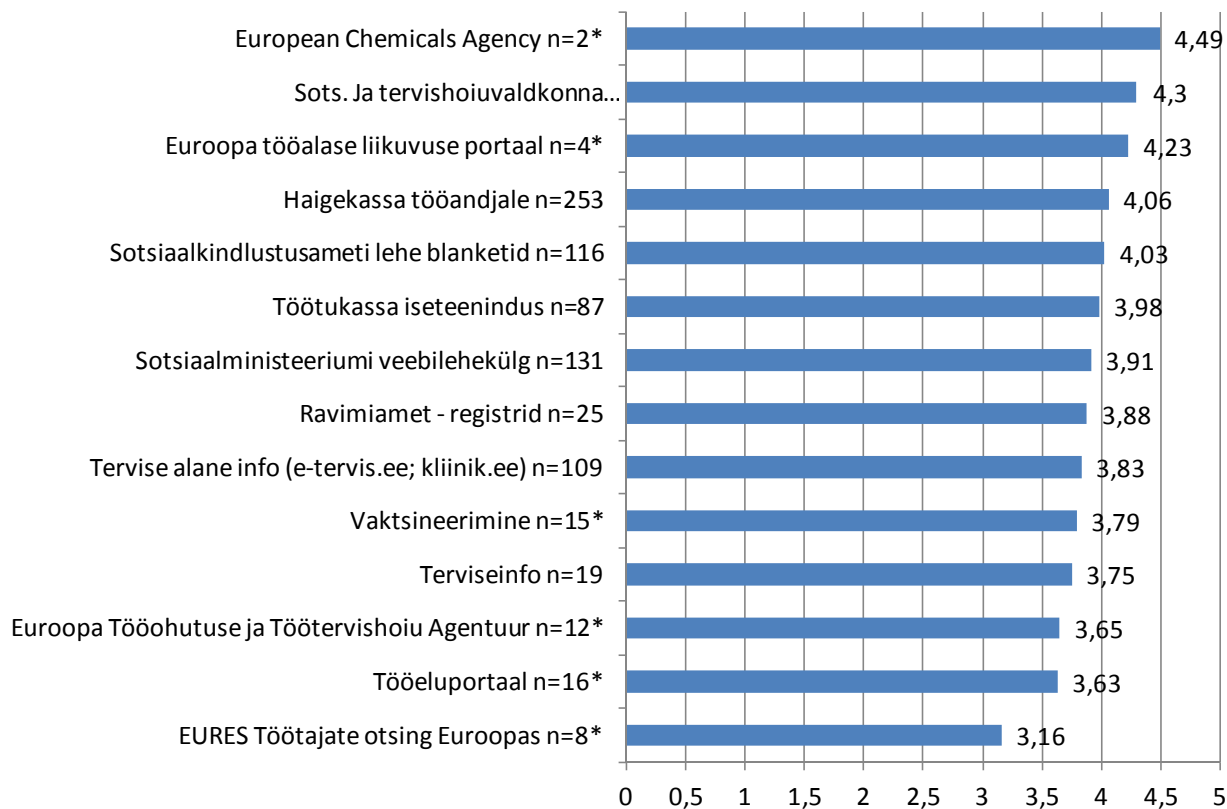
Finantsjuhid on muudest vastajatest sagedamini kasutanud sotsiaalministeeriumi ja SKA lehekülgi, samuti Töötukassa ja Haigekassa lehekülge.

Mida suurema töötajate arvu ja käibega ettevõtte, seda sagedamini on külastatud sotsiaalministeeriumi veebilehte. Teiste veebilehtede puhul sellist otsest seost ei ilmne.

Joonis 7. Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna veebilehede kasutamine, n=502**Hinnangud keskkondadele ja veebilehetele**

Kõige kõrgemalt hinnati toodud valdkonnas veebilehti Haigekassa tööandjale ja SKA taotluste blanketid (analüüsimisel jätame kõrvale tärniga märgistatud veebilehed). Kõige madalamalt hinnati Terviseinfo lehekülge. Üldiselt on hinnangud küllaltki kõrged kuid pea kõigi veebilehete puhul esineb ka rahulolematust ning neid vastajaid, kes on hinnanud hindegaga „3“. Kahjuks on paljudel veebilehtedel analüüsiks liialt vähe vastajaid. Joonis 8, 8A.

Haigekassa veebilehe puhul eristuvad tippjuhtide ja finantsjuhtide/raamatupidajate arvamused. Tippjuhid on lehekülje suhtes keskmisest kriitilisemad (väga rahul 19%) kuid finantsjuhid soodsamalt meeletatud (väga rahul 41%). Keskmiselt on väga rahul 29%. Samuti ilmneb, et vanuserühm 30-39a. on vähem rahul kuid vanuserühm 60+ on keskmisest märksa enam rahule jäänud.

Joonis 8. Rahulolu sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna lehekülgedega, n=502**Joonis 8A. Skaalade keskmised tulemused, n=502**

Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 2.

Mitmete portaalide puhul toodi välja samu rahulolematuse põhjuseid – väheseid võimalusi, keerukust, liigset ajakulu ning juhiste/kasutajatoe puudulikkust.

Muude rahulolematuse põhjuste seas toodi välja järgmist:

Tervise alase informatsiooni otsimine veebilehtedelt: *ID kaardiga autentimine 90% ebaõnnestub.*

Sotsiaalministeeriumi veebilehekülg: *1. Aruandevormid on liiga pikad ja keerulised;*

2. Pdf. dokumendid, mida ei saa kasutada JAWS-iga (ekraanilugejaga). Dokumendid on poolikud, mida jälle ei saa kasutada ega alla laadida.

Tabel 2. Rahulolematuse põhjused sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonnas, absoluutarvud

	Keskfond ei paku piisavalt võimalusi	Keskonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskfond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskonna kasutamine ei ole turvaline	Peamiste kordisid esitama samu andmeid
<i>EURES Töötajate otsing Euroopas</i>	1			1				
<i>Tööeluportaal</i>	1			1				
<i>Vaktsineerimine</i>					1			
<i>Sotsiaal- ja Tervishoiuvaldk. rubr. Dokumendiregister</i>					1	1		
<i>Ravimiamet - registrid</i>			1					
<i>Töötukassa iseteenindus</i>	2	2	1	2	1			
<i>SKA veebileheküljel taotluste blanketid</i>	4	6	2	1	3	1		
<i>Sotsiaalministeeriumi veebilehekülg</i>	2	6	4	4	1			1
<i>Tervise alane info (e-tervis.ee; kliinik.ee; arst.ee; jt.)</i>	3		3	1		2		
<i>Haigekassa tööandjale</i>	2	3	6	2	1			1

3.3 Finants- ja maksundusvaldkond

Küsimus: Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste keskkondi või veebilehti olete Te ettevõtlusega seonduvalt kasutanud 2011. ja 2012. aasta jooksul?

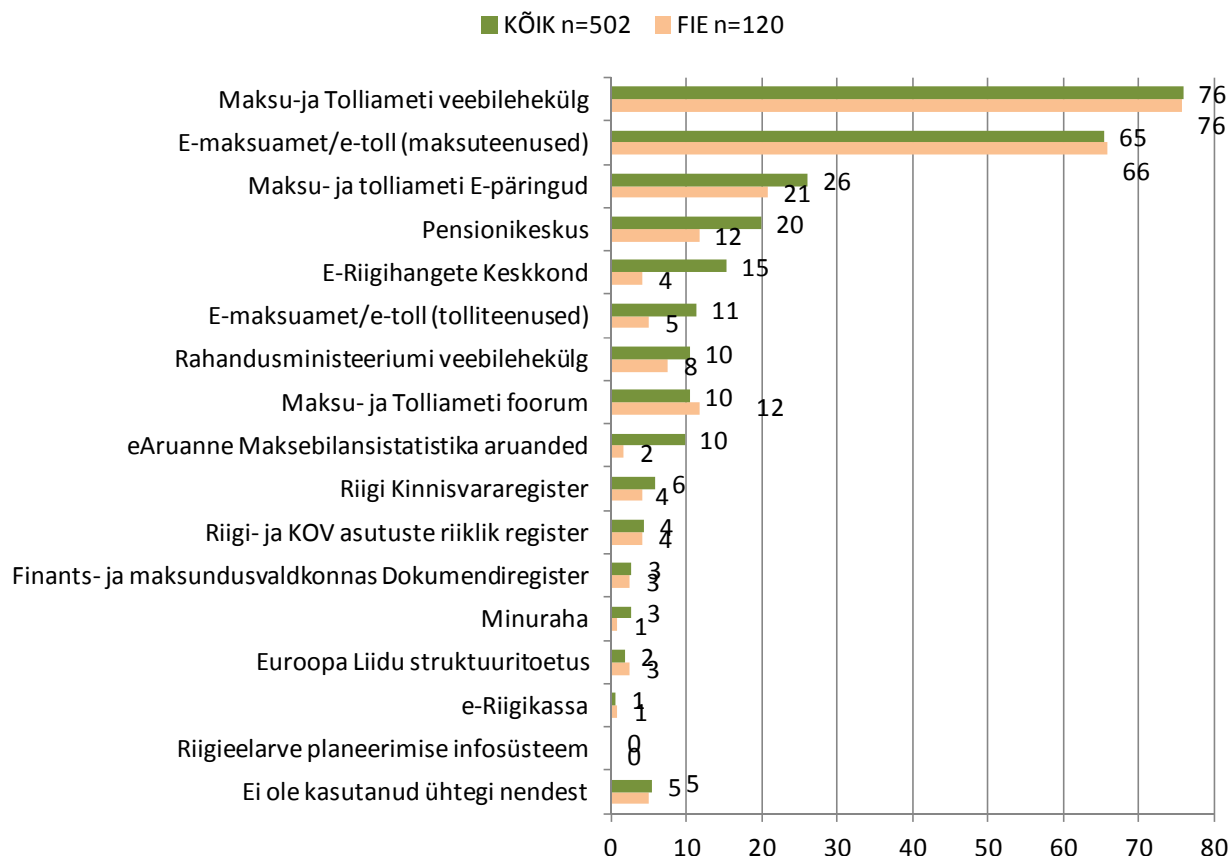
Oodatult on ettevõtjate seas enamkasutatavad Maksu- ja tolliameti veebilehed ja keskkonnad: 76% vastanutest kasutab asutuse veebilehekülge ja 65% E-maksuametit/e-tolli maksuteenuste osas. Vaid 5% vastanutest ei ole kasutanud ühtegi valdkonnas nimetatud veebilehtedest. Kõige vähemkasutatav on selgelt Riigieelarve planeerimise infosüsteem, mida ei ole kasutanud ükski uuringu valimisse sattunud vastaja.

FIE-d on üldiselt finantsvaldkonna veebilehtede kasutamisel veidi vähemaktiivsed võrreldes ettevõtete esindajatega.

Lähtuvalt taustrühmadest võib välja tuua järgmiseid erisusi:

- E-Riigihangete keskkonda kasutavad teistest enam kutse-, teadus ja tehnikaala firmad
- Maksu- ja tolliameti lehekülgi (sh. foorum) kasutavad kõige enam veonduse/laonduse valdkonna ettevõtted
- Finantsjuhid kasutavad oodatult teistest sagedamini Maksu- ja tolliameti lehekülgi kuid lisaks ka Pensionikeskust, e-Aruannet ning rahandusministeeriumi veebilehekülge. Tippjuhid külastavad teistest sagedamini E-Riigihangete keskust.

Joonis 9. Finants- ja maksundusvaldkonna veebilehtede kasutamine, n=502



Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

Kõige enam on kasutajad rahul E-maksuameti/e-tolliga maksuteenuste osas- rahulolu 82%. Järgnevad Pensionikeskus ning Maksu- ja tolliameti veebilehekülg. Kõige madalamalt hinnati E-riigihangete keskkonda, mille keskmine hinne on 3,6. Joonis 10, 10A.

Finants- ja maksundusvaldkonna veebilehtede puhul olulisi erinevusi taustagruppide vastustes ei ilmnunud.

Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 3.

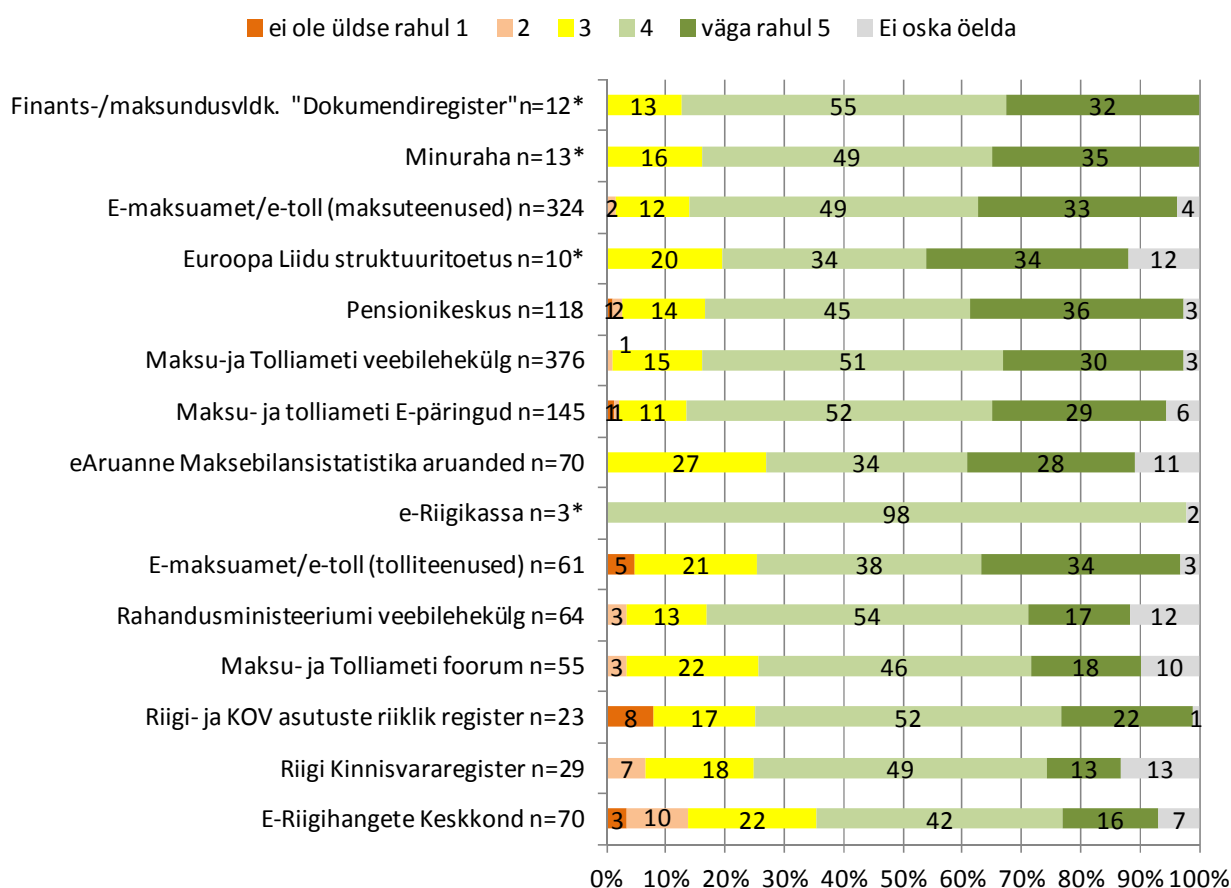
Kõige sagedamini on rahulolematuse põhjuseks toodud keskkondade keerukust aga ka liigset ajakulu nende kasutamisel.

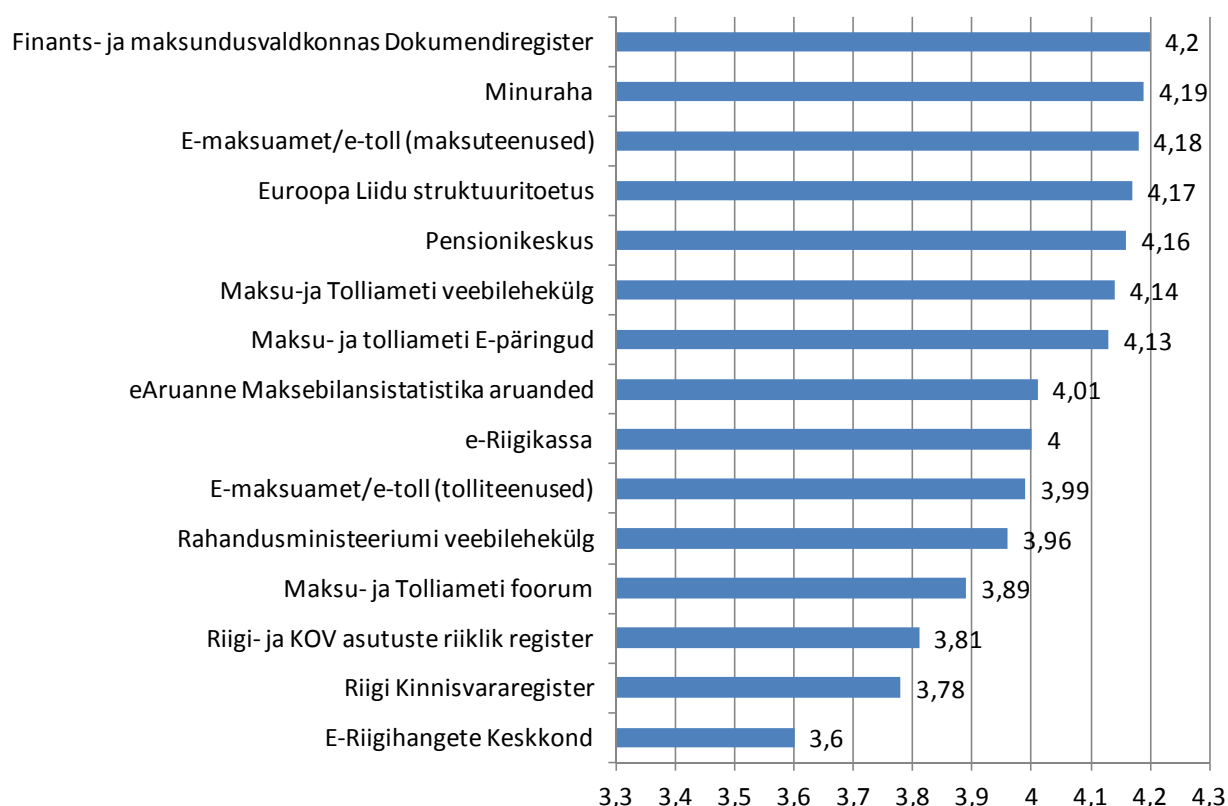
Muude rahulolematuse põhjuste seas toodi välja järgmist:

E-Riigihangete Keskfond: 1. *Ebamugav kasutada*; 2. *Funktsionaalsus on äärmiselt halb*
 Pensionikeskus: *Poolikud dokumendid, mida ei saa kasutada. Pdf. dokumendid, mida ei loe*
ekraanilugeja ja mis ka muidu kasutamiskõlbmatud!!

E-maksuamet/E-toll (tolliteenused): *Pole piisavalt selge, deklaratsiooni tegemine on tehtud*
füüsilisele isikule praktiliselt arusaamatuks, justkui oleks deklarantide ja MTA vahel
kokkulepe, et inimesed kasutaksid deklarantide teenused.

Maksu- ja tolliameti e-päringud: *xml lahendust ei ole.*

Joonis 10. Rahulolu finants- ja maksundusvaldkonna veebilehtedega, n=502

Joonis 10A. Skaalade keskmised tulemused, n=502**Tabel 3. Rahulolematuse põhjused finantsvaldkonnas, absoluutarvud**

	Keskfond ei paku piisavalt võimalusi	Keskfond kasutamine võtab liiga palju aega	Keskfond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskfond kasutamine ei ole turvaline	Peamistele kordidele esitamata samu andmeid
Riigi- ja KOV asutuste riiklik register	1							
Riigi Kinnisvararegister			2					
eAruanne Maksebilansistatistika aruanded		1	1					
Maksu- ja Tolliameti foorum	1	1						
Rahandusministeeriumi veebilehekülg	1	1	1	2	1			
E-maksuamet/e-toll (tolliteenused)		1	1	1	1			
E-Riigihangete Keskfond	1	4	4	3	2			1
Pensionikeskus		1	2	1	1	1	1	1
Maksu- ja tolliameti E-päringud	2	1	2	1		1		
E-maksuamet/e-toll (maksuteenused)			4	1	1			
Maksu- ja Tolliameti veebilehekülg			1			1		1

3.4 Statistika valdkond

Küsimus: Milliseid järgnevatest statistika valdkonna e-teenuste keskkondi või veebilehti olete Te ettevõtlusega seondult kasutanud 2011. ja 2012. aasta jooksul?

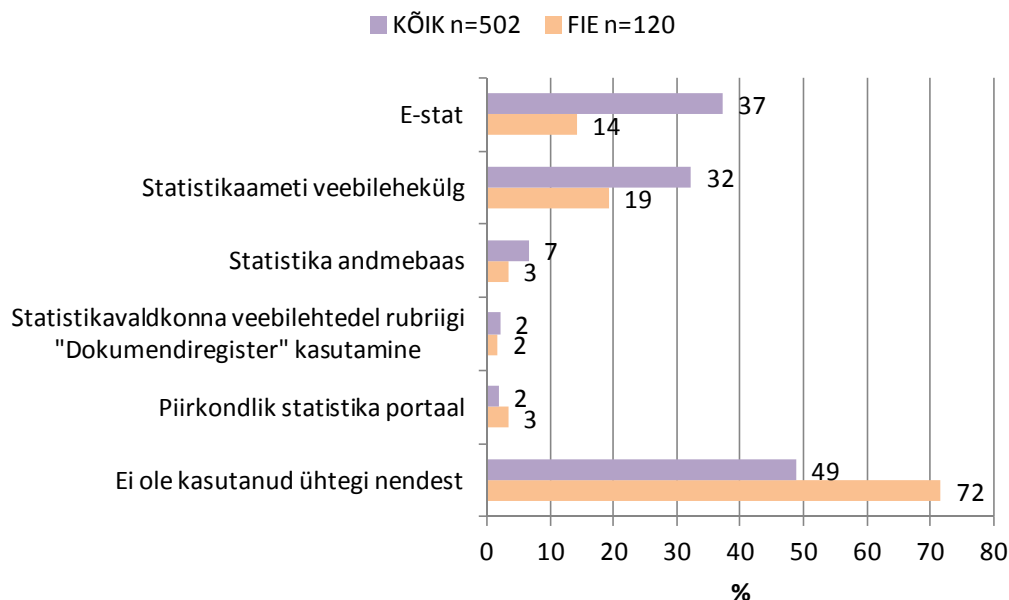
Statistika valdkonnas on sagedamini kasutatud lehekülge: E-stat (37%) ning Statistikaameti veebilehekülge (32%). Vähe on kasutatud selles valdkonnas dokumendiregistreid ning Piirkondliku statistika portaali. Mitte ühtegi nimetatutest pole kasutanud 49% vastanutest. Joonis 11.

FIE-d kasutavad antud valdkonna lehekülgi teistest vastajatest harvem. Samuti ei ole neist 72% kasutanud ühtegi nimetatud portaali.

Finantsjuhid kasutavad lehekülge E-stat ning Statistikaameti veebilehekülge oluliselt sagedamini kui tippjuhid – vastavalt E-stati puhul 67% vs. 32% ja Statistikaameti veebilehekülje puhul 51% vs. 28%.

Väiksemate firmade esindajad – 2-9 töötajaga – kasutavad Statistikaameti veebilehte ja E-stati märksa vähem kui suuremate ettevõtete esindajad (alates 10 töötajast).

Joonis 11. Statistika valdkonna veebilehede kasutamine, n=502

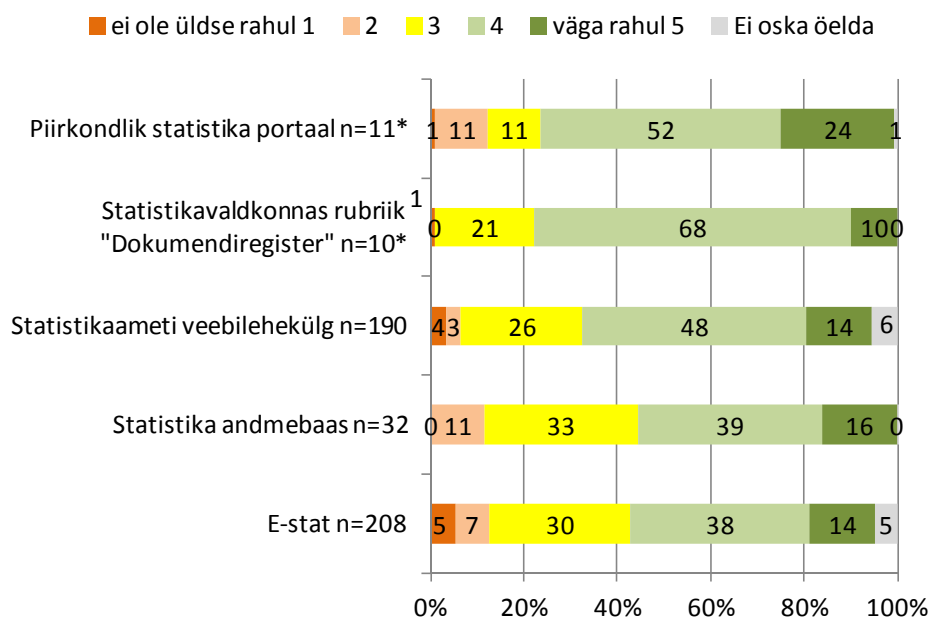


Hinnangud keskkondadele ja veebilehetele

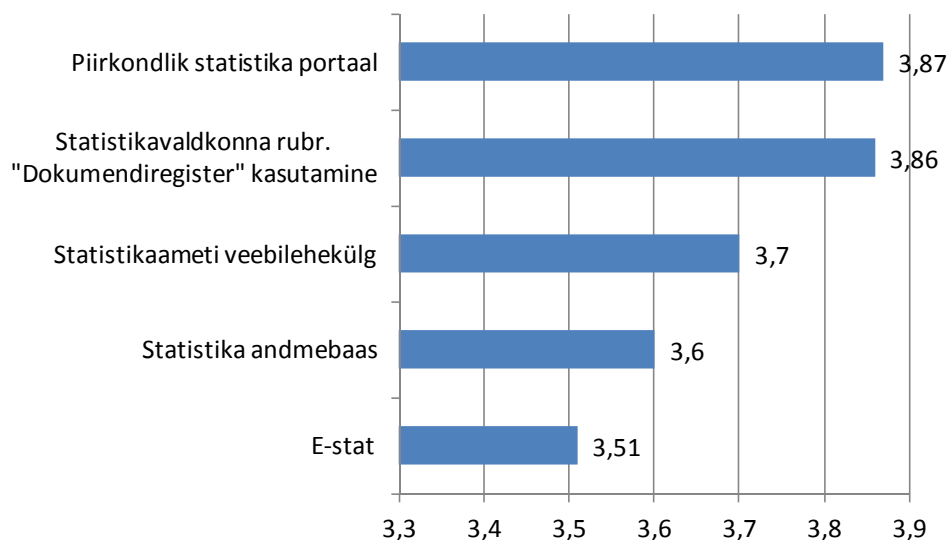
Statistika valdkonnas saame analüüsida vaid kolme veebilehe hinnanguid – ülejäänud kahel leheküljel on vastajaid liialt vähe. Statistikaameti veebilehekülg on hinnatud mõnevõrra kõrgemalt kui teised – keskmine rahulolu 3,7. Rahulolematuid vastajaid näeme siin kõigi

lehekülgede puhul, kõige enam E-stati puhul (12%). Olulisi erinevusi taustagruppide tulemustes ei ilmne. Joonis 12, 12A.

Joonis 12. Rahulolu statistikavaldkonna veebilehtedega, n=502.



Joonis 12A. Skaalade keskmised tulemused, n=502



Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 4.

Kõige sagedamini on ka selles valdkonnas rahulolematuse põhjuseks keskkondade keerukus ja liigne ajakulu nende kasutamisel.

Muude rahulolematuse põhjuste seas toodi välja järgmist:

Statistikaameti veebilehekülg: 1. *Blanketid on lohisevas formaadis, otsimine tüütu;* 2. *Keskkonnast saadavad andmed - metainfo klassifikaatorite andmebaasid- ei ole kasutajasõbralikud;* 3. *Küsitakse laustotrusi;* 4. *Lihtsalt ei meeldi;* 5. *Statistikaamet soovib saada pidevalt aruandlusi, kuid nende ankeet on kõike muud, kui normaalne. Selleks, et seda täita, on vaja eri koolitust või siis palgata raamatupidaja selleks. Kui nad oskavad nii keeruliselt küsida, siis korraldagu tasuta koolitusi, et tavainimene sellest aru ka saaks.* 6. *Täielikud muiduleivasööjad, iga vähegi väiksema teenuse eest küsitakse raha, kus andmed on pehmetl öeldes TÄIELIKULT PUUDULIKUD!*

E-stat: 1. *Aruande täitmise kuupäeva teadasaamiseks peab avama kõik täitmisele kuuluvad aruanded;* 2. *Aruannete veaparandussüsteemid ei kõlba kuhugi - teoreetiliselt koheselt näidatavad vead kuvatakse alles napp "kontrolli" vajutamisel, veateadete viited ei ole leitavad;* 3. *Ei summeeri seal kus võiks ja vigadest võiks töö käigus kohe teada anda, mitte alles kinnitamisel;* 4. *Liiga aeganõudev - palju aruandeid. Samuti on puuduseks see, et aruannetes esitatud andmetest ei tehta kokkuvõtteid - seetõttu on ettevõtjal vaja mitmesse aruandesse samasid andmeid sisestada. Meie 50 töötajaga tootmisettevõttele on see ajaliselt päris koormav kohustus.;* 5. *Statistikaamet soovib saada pidevalt aruandlusi, kuid nende ankeet on kõike muud, kui normaalne. Selleks, et seda täita on vaja eri koolitust või siis palgata raamatupidaja selleks. Kui nad oskavad nii keeruliselt küsida, siis korraldagu tasuta koolitusi, et tavainimene sellest aru ka saak.;* 6. *Statistika peab olema lihtne ka põllumehel, mitte ainult paberimäärijatele.*

Tabel 4. Rahulolematuse põhjused statistikavaldkonnas, absoluutarvud

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Peaaegu mitmeid kordi esitama samu andmeid
Statistikavaldkonna Dokumendiregister	1	1						1
Statistika andmebaas	3	2	3					1
Statistikaameti veebilehekülg	5	12	14	3	4	7		5
E-stat	4	12	20	6				10

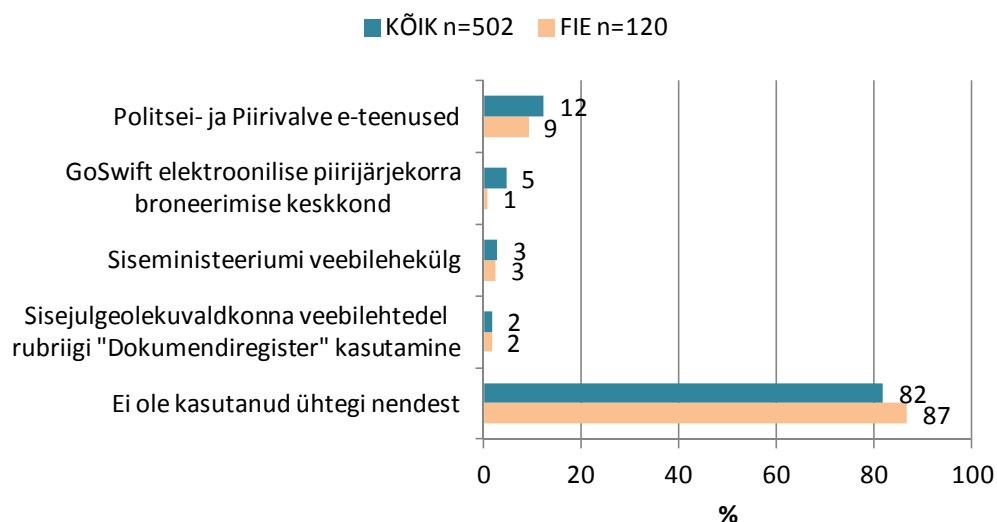
3.5 Sisejulgeoleku valdkond

Sisejulgeoleku valdkonna veebileheküljed on vastajate seas suhteliselt vähekasutatavad. Kõige enam on neist kasutatud Politsei- ja Piirivalve e-teenuseid (12%), ülejäänud portaale vaid kuni 5% vastanute poolt. 82% ei ole kasutanud ühtegi antud valdkonna veebilehte. Joonis 13.

FIE-d kasutavad antud valdkonna kõiki lehekülgi harvem kui ettevõtete esindajad. GoSwift piirijärjekorra broneerimise süsteemi keskkonna puhul ilmneb, et seda kasutavad oluliselt enam Ida-Virumaa ettevõtted – 28% vs. 5% keskmiselt. Samuti kasutatakse Ida-Virumaal sagedamini siseministeeriumi veebilehekülge.

Suuremad ettevõtted (100-249 töötajaga) on kasutanud keskmisest sagedamini Politsei- ja Piirivalveameti e-teenuseid (24%).

Joonis 13. Sisejulgeoleku valdkonna veebilehtede kasutamine, n=502



Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

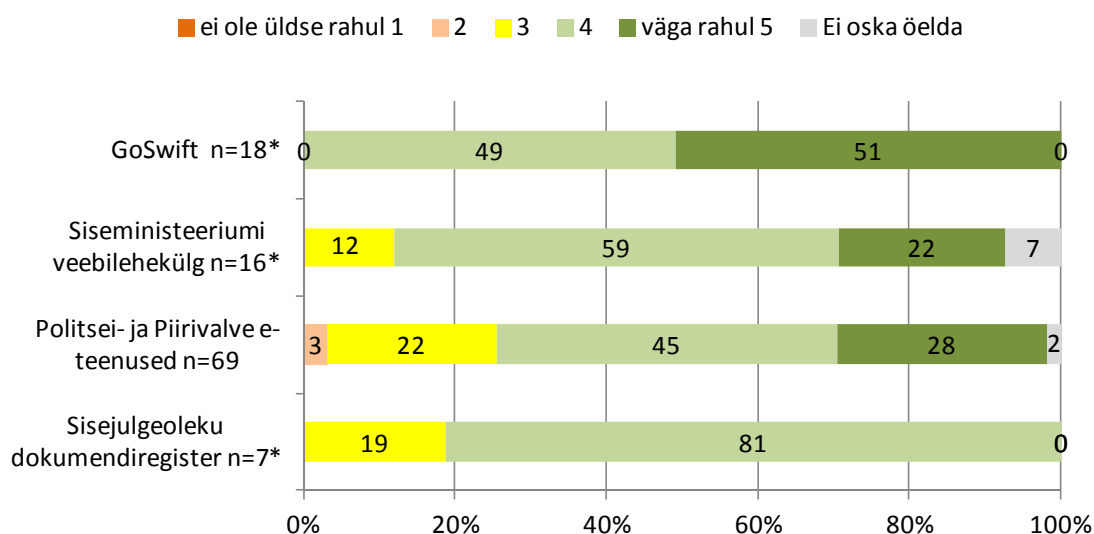
Vastajate vähesuse tõttu saame siin vaadelda vaid Politsei- ja Piirivalveameti e-teenuste lehekülge, millega on rahul 73% vastanutest ning rahulolematuid 3%. Keskmine rahulolu on 3,99 palli. Siiski on väga tõenäoline, et rahulolu on kõige kõrgem GoSwift keskkonnaga – vastajaid on küll lõplikeks üldistusteks vähevõitu kuid 18 vastajat on keskkonnaga hästi rahul - hindasid vaid hinnetega 4 ja 5. Joonis 14, 14A.

Toodud veebilehtede puhul vastajate taustagruppide täpsemad tulemusi vaadelda ei saa kuna vastajaid on liialt vähe.

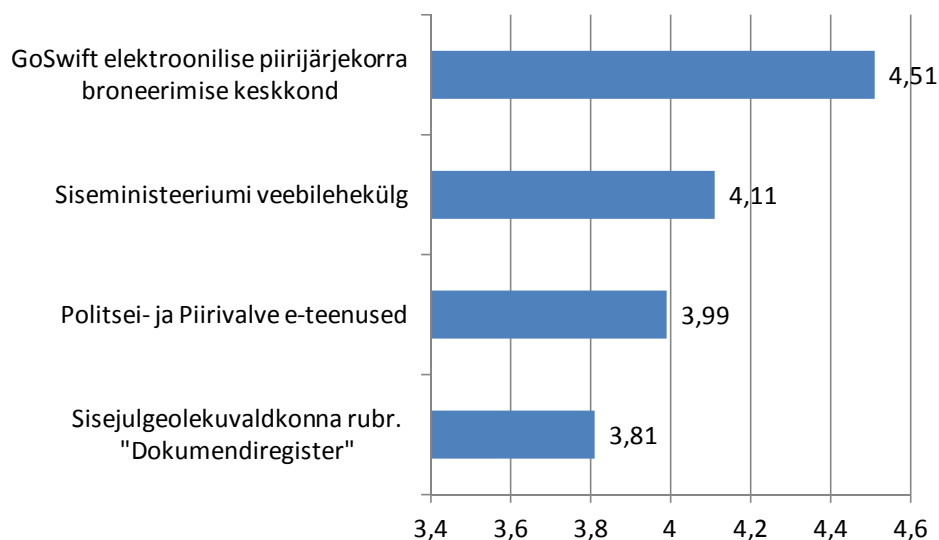
Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindegaga 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 5.

Antud juhul puudutab toodud küsimus vaid Politsei- ja Piirivalveameti e-teenuseid, mille puhul toodi rahulolematuse põhjusteks liigset keerukust ja ajakulu kuid ühe vastaja poolt toodi välja ka pakutavaid väheseid võimalusi.

Joonis 14. Rahulolu sisejulgeoleku valdkonna veebilehtedega, n=502



Joonis 14A. Skaalade keskmised tulemused. N=502



Tabel 5. Rahulolematuse põhjused sisejulgeoleku valdkonnas, absoluutarvud

	Keskond ei paku piisavalt võimalusi	Keskonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskonna kasutamine ei ole turvaline	Peaaegu mitmeid kordi esitama samu andmeid
Politsei- ja Piirivalve e-teenused	1	3	3					

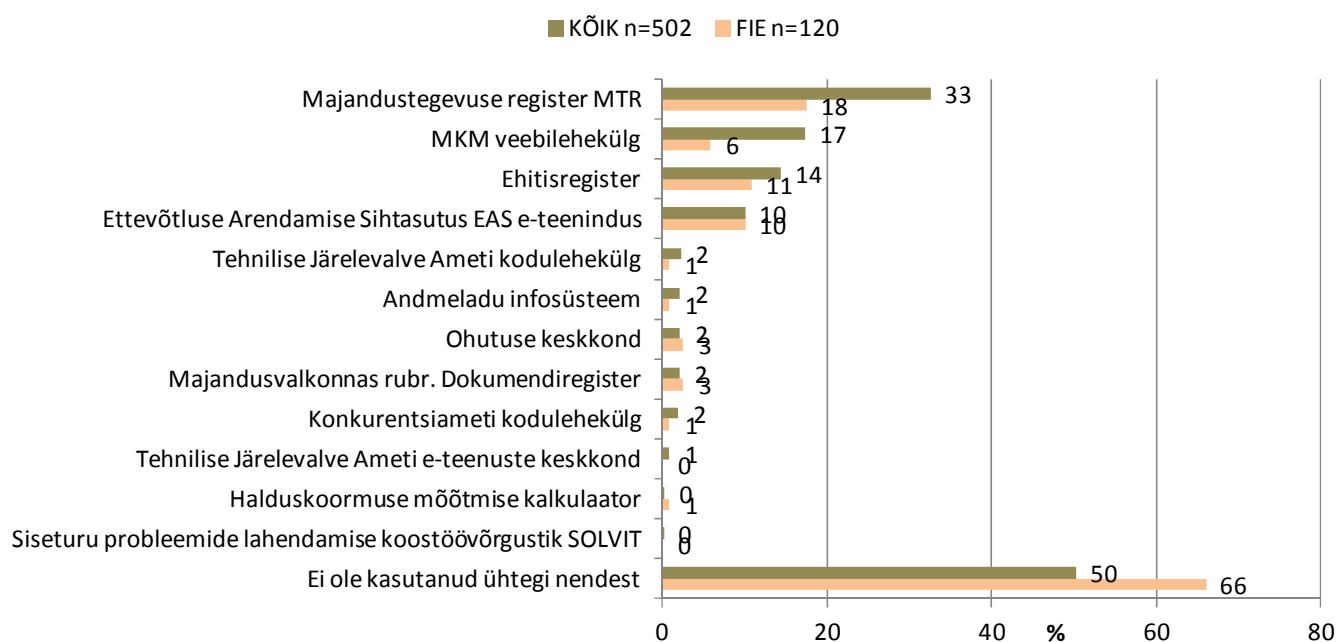
3.6 Majandusvaldkond

Kolm kõige populaarsemat keskkonda on Majandustegevuse register MTR, mida kasutab 33% vastanutest. Järgnevad majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi veebilehekülg (17%) ja Ehitisregister (14%). Pooled vastanutest ei ole kasutanud ühtegi nimetatud veebilehekülgedest. Joonis 15.

FIE-d kasutavad Majandustegevuse registrit ja MKM veebilehekülge märksa harvem kui ettevõtete esindajad. Muude lehekülgede puhul taolist erinevust ei ilmnenud.

Teistest sektoritest suurema aktiivsuse poolest paistab silma ehitusvaldkond, kus kasutatakse teistest valdkondadest sagedamini MKM veebilehekülge (39%), Ehitisregistrit (44%) ja Majandustegevuse registrit (51%). Ehitisregistrit kasutatakse keskmisest märksa sagedamini ka kutse-, teadus- ja arendustegevuse sektori esindajate poolt. Tippjuhi positsiooniga vastajad on keskmisest sagedamini kasutanud Majandustegevuse registrit (44%).

Joonis 15. Majandusvaldkonna veebilehtede kasutamine, n=502.



Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

Kõige kõrgem on rahulolu Majandustegevuse registriga – rahul on 70% vastanutest, keskmine rahulolu 3,86. Järgnevad Ehitisregister ja MKM veebilehekülg. Kõigi suurema vastajate arvuga veebilehtede puhul on keskmine tulemus jäänud alla 4 palli, seega jätkub arenguruumi nende edasiarendamisel. Joonis 16, 16A.

Majandustegevuse registrit hindavad keskmisest kõrgemalt ehitussektori esindajad – väga rahul on neist 44% (keskmiselt 22%).

Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 6.

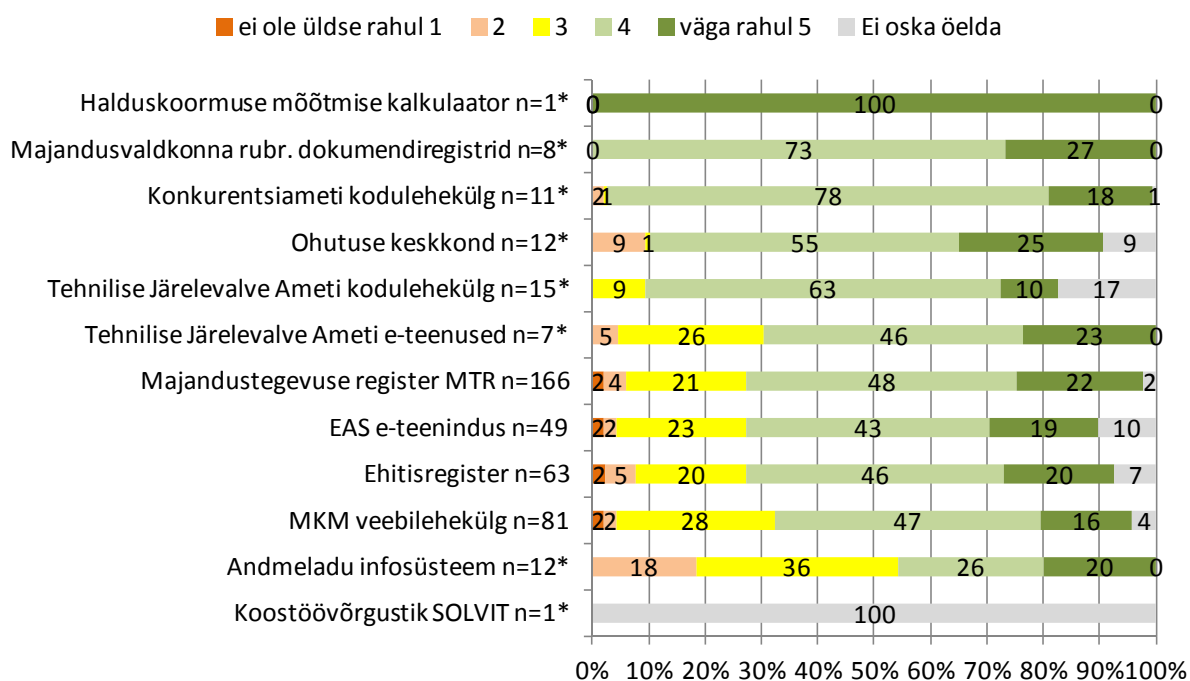
Ka majandusvaldkonnas toodi erinevate veebilehtede puhul kõige sagedamini rahulolematuse põhjusena välja asjaolu, et keskkonda on keeruline kasutada. Teisena nimetati liigset ajakulu. Kolmandana kurdeti mitme veebilehe puhul väheste võimaluste olemasolu.

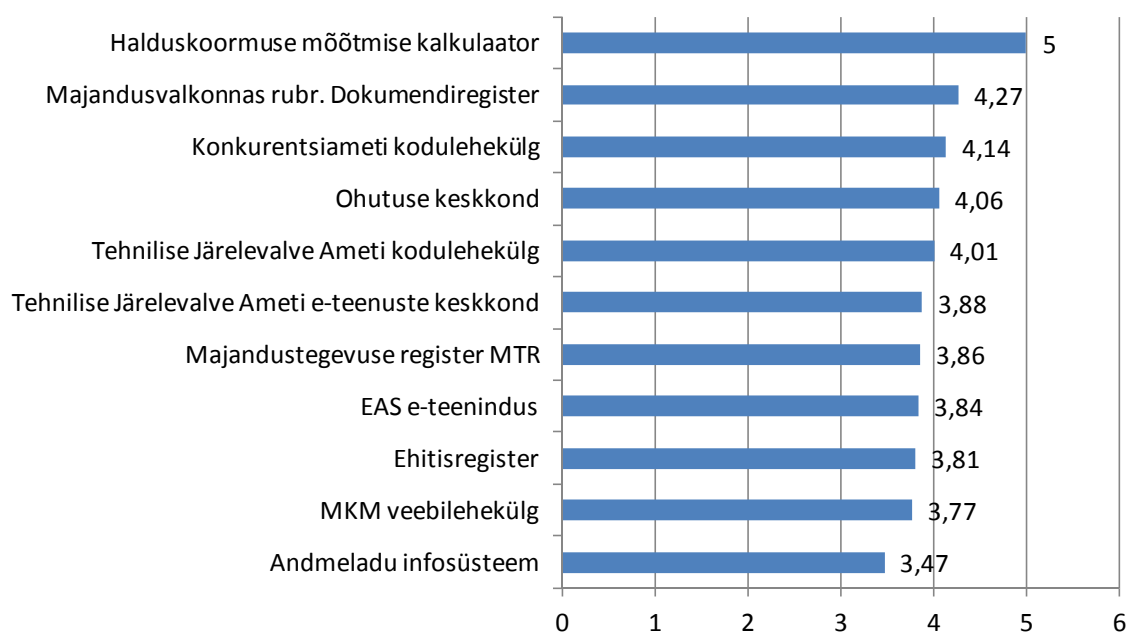
Muude põhjuste seas nimetati:

Majandustegevuse register: *Võimatu on ekraanilugejaga seal toimetada - ei saa isegi oma firmale registrikoodi valida, sest ei loe sellelt leheküljelt midagi välja!*

EAS e-teenindus: *Keskkonda muudetakse liiga sageli. Info kättesaadavus on läinud halvemaks.*

Joonis 16. Rahulolu majandusvaldkonna veebilehtedega, n=502



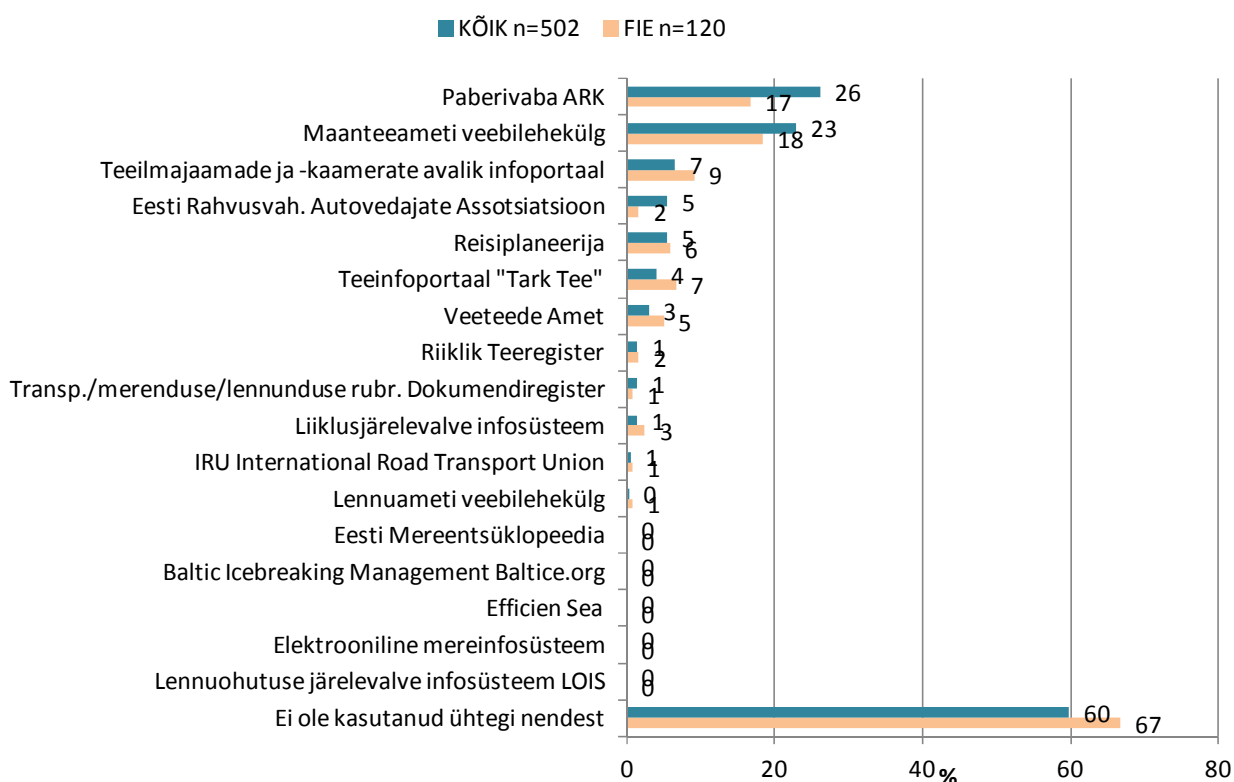
Joonis 16A. Skaalade keskmised tulemused, n=502**Tabel 6. Rahulolematuse põhjused majandusvaldkonnas, absoluutarvud**

	Keskfond ei paku piisavalt võimalusi	Keskfond kasutamine võtab liiga palju aega	Keskfond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskfond kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Konkurentsiameti kodulehekül			1					
Ohutuse keskkond				1				
Andmeladu infosüsteem	2		1	2	1	1		
Tehnilise Järelevalve Ameti kodulehekül		1	1					
EAS e-teenindus	1	1	1					
Ehitisregister	2	2	4	1		1		1
MKM veebilehekül	1	1	3	2				
Majandustegevuse register MTR	4	5	8	6	2			1

3.7 Transpordi-, lennunduse- ja merendusvaldkond

Transpordi valdkonnas on enamkasutatavad Paberivaba ARK (26%) ja Maanteeameti veebilehekül (23%). Teised leheküljed on märkas vähemkasutatavad. Mitmeid nimekirjas esitatud veebilehti ei ole uuringu valimisse sattunud vastajad üldse kasutanud. Ühtegi veebilehte sellest valdkonnast ei ole kasutanud 60% vastanutest. Joonis 17.

FIE-d on toodud lehekülgedest mõningaid kasutanud veidi vähem, teisi jälle veidi rohkem kui ettevõtete esindajad. Oodatult kasutavad veonduse/laonduse sektori ettevõtjad antud valdkonna veebilehti keskmisest enam: näiteks Maanteeameti veebilehte 58%, Paberivaba ARK-i samuti 58% ning ERAA lehekülge 47%.

Joonis 17. Transpordivaldkonna veebilehtede kasutamine, n=502**Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele**

Kõige kõrgem on vastajate rahulolu Eesti Rahvusvahelise Autovedajate Assotsiatsiooni veebilehtega – rahul on 83% ning keskmine rahulolu 4,24 palli. Järgneb Teeilmajaamade ning kaamerate avalik infoportaal (72%), Teeinfoportaal „Tark tee“ (77%) ning Reisiplaneerija (83%). Kõige madalama hinnangu pälvis Paberivaba ARK – keskmine hinne 3,76. Joonis 18, 18A.

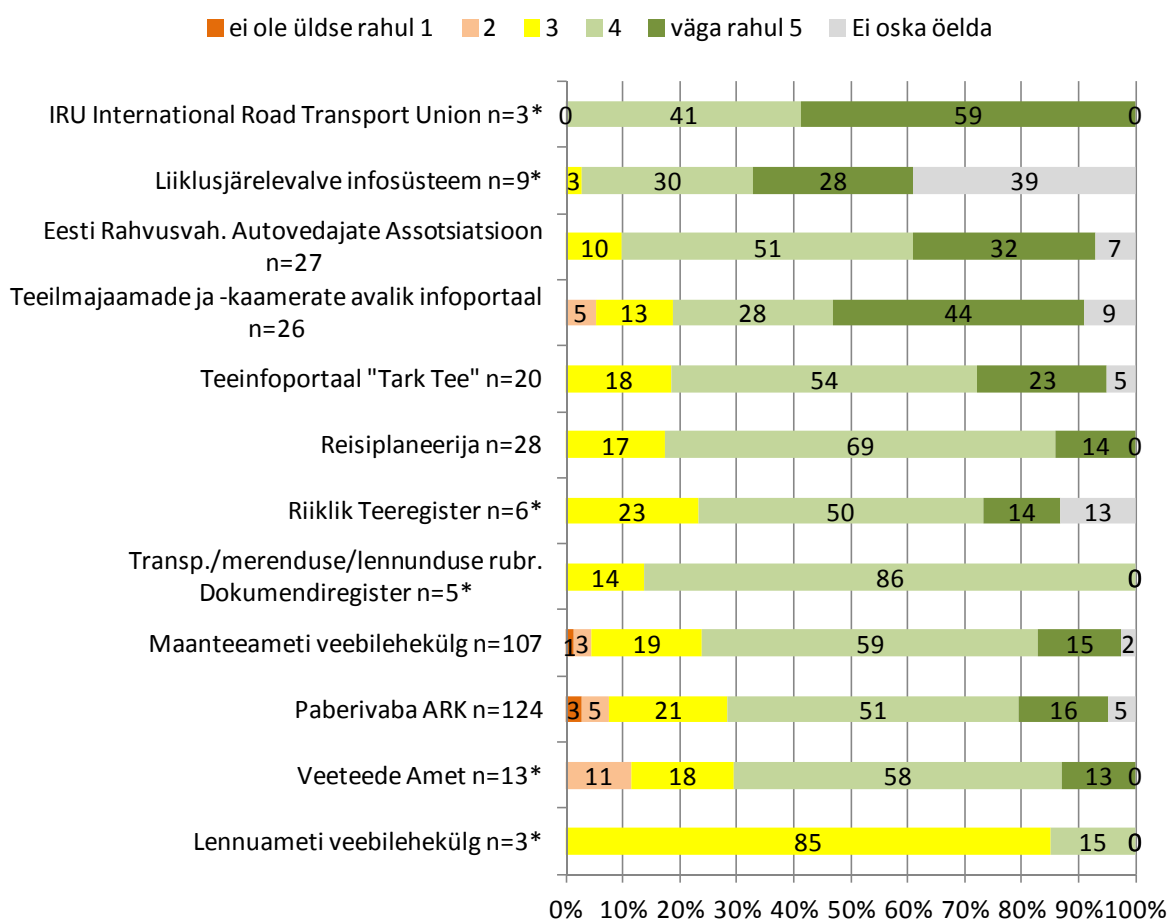
Transpordivaldkonna veebilehtede puhul suuri erinevusi taustagruppide hinnangutes ei ilmnenud, sageli on ka vastajate arvud nendes gruppides liialt vähesed.

Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindegaga 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 7.

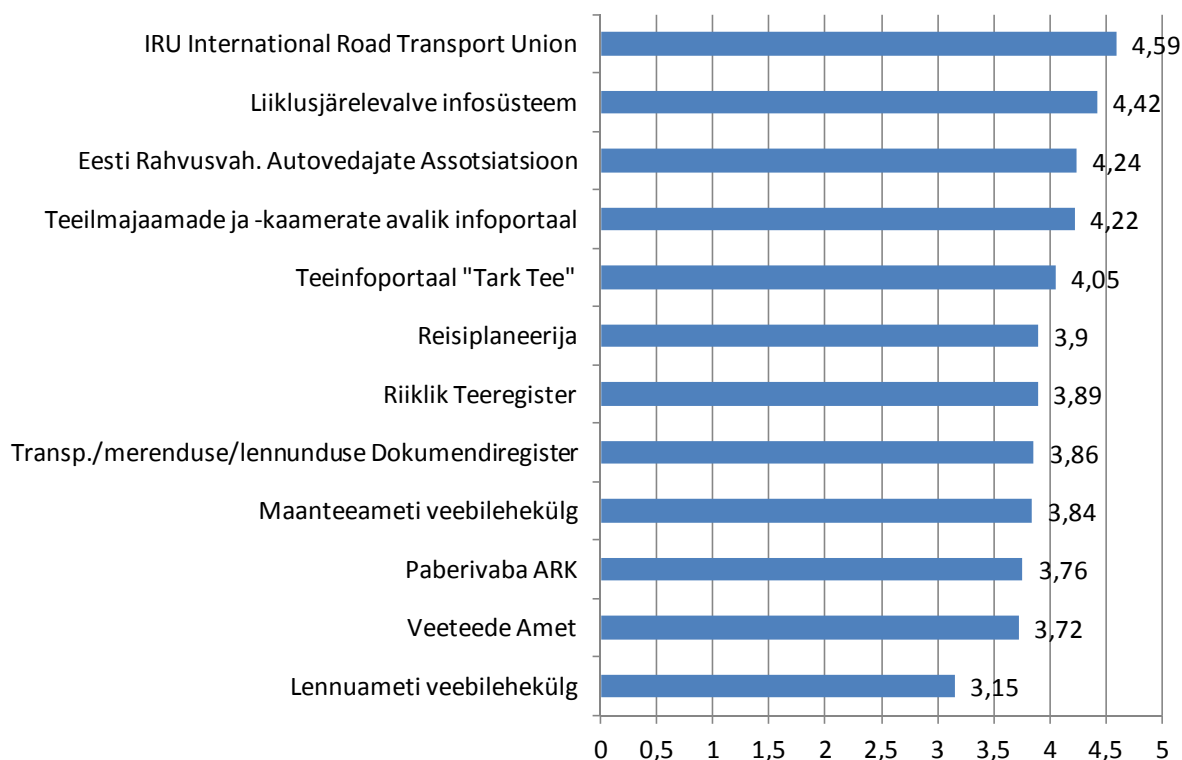
Negatiivseid hindeid on selles valdkonnas pandud vähem kui teistes ning ka põhjendusi esitati vähem. Kõige sagedamini – 7 vastaja poolt erinevate portaalide puhul – kurdeti juhiste ja kasutajatoe puudulikkust. Muude vastuste seas mainiti:

Paberivaba ARK: 1. *Olid aegunud andmed*; 2. *Puudub võimalus kasutada vene keeles*.
Veeteede Amet: *Infot on palju, kuid see on raskesti leitav*.

Joonis 18. Rahulolu transpordi valdkonna veebilehtedega, n=502



Joonis 18A. Skaalade keskmised tulemused, n=502



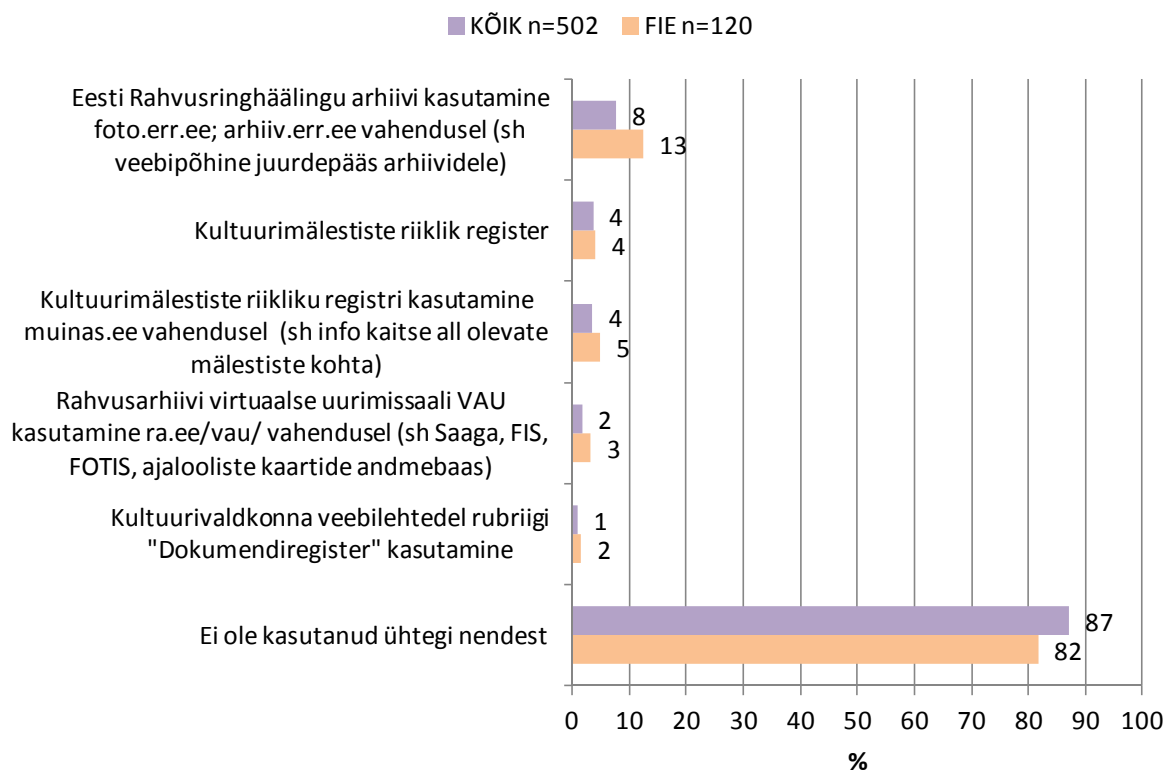
Tabel 7. Rahulolematuse põhjused transpordivaldkonnas, absoluutarvud

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Paberivaba ARK	2	1	4	4				1
Veeteede Amet		1	1	1				
Teeilmajaamade ja -kaamerate infoportaal	1							
Maanteeameti veebilehekülj		1		2				2

3.8 Kultuurivaldkond

Kultuurivaldkonna veebilehekülgi on kasutatud üsna vähesel määral – kõige enam Rahvusringhäälingu arhiivi (8%). 87% vastanutest ei ole seoses ettevõtlusega kasutanud ühtegi antud valdkonna veebilehekülge. Joonis 19.

FIE-d on teistest veidi sagedamini kasutanud Rahvusringhäälingu arhiive. Vastajad Ida-Virumaalt ei ole kasutanud ühtki loetelus esitatud lehekülge.

Joonis 19. Kultuurivaldkonna veebilehtede kasutamine, n=502

Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

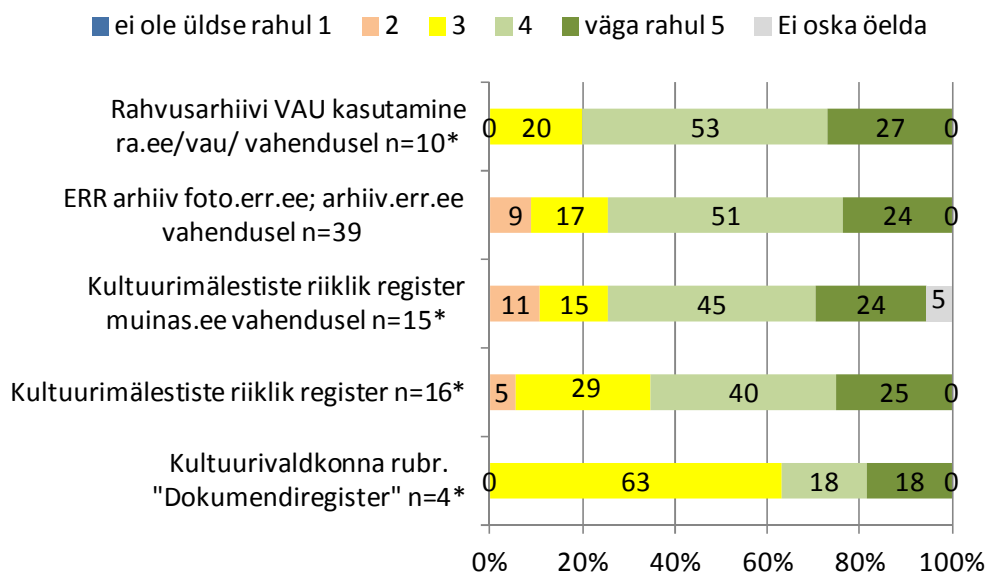
Kultuurivaldkonnas saame täpsemalt vaadelda vaid ERR arhiivi hinnanguid kuna teistel veebilehtedel on vastajaid liialt vähe. Nimetatud leheküljega on rahul 75% vastanutest, keskmine hinne on 3,89. Joonis 20, 20A.

Rahulolematuid kasutajaid on 9%. Rahulolematuse põhjused on välja toodud tabelis 8. Näeme, et sagedamini on rahulolematuse põhjuseid välja toodud Kultuurimälestiste registri ning Kultuurimälestiste registri kasutamise muinas.ee vahendusel kohta. Mõlema portaali puhul on nimetatud pea kõiki vastusevariantidena loetletud puudusi.

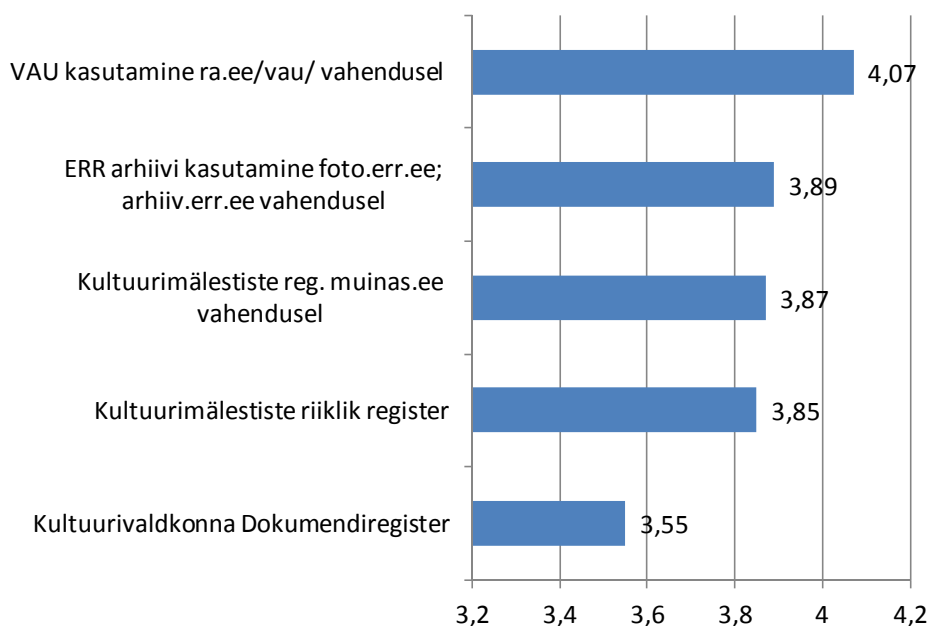
Muude põhjuste seas toodi välja:

Kultuurimälestiste Riiklik Register: *Väga väike kiri, väsitav, mõned päringud keerukad teha.*

Joonis 20. Rahulolu kultuurivaldkonna veebilehtedega, n=502



Joonis 20A. Skaalade keskmised tulemused, n=502



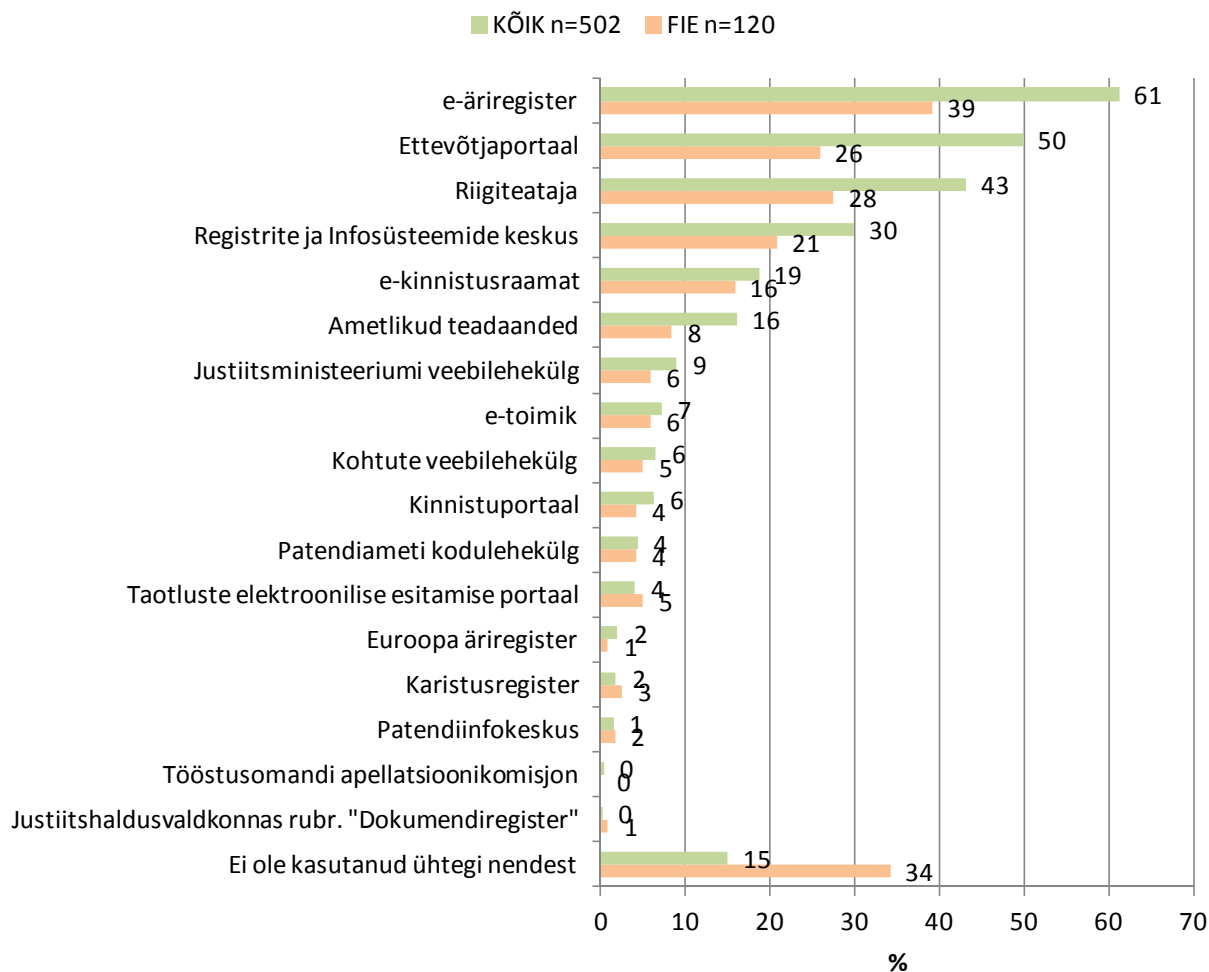
Tabel 8 . Rahulolematuse põhjused kultuurivaldkonnas, absoluutarvud

	Keskfond ei paku piisavalt võimalusi	Keskonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskfond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskonna kasutamine ei ole turvaline	Peamiste mitmeid kordi esitama samu andmeid
<i>Kultuurimälestiste riiklik register</i>	1	1	1	1	1	1		
<i>Kultuurimälestiste riiklik register muinas.ee vahendusel</i>	2	2	2	2	2	2		
<i>ERR arhiiv foto.err.ee; arhiiv.err.ee vahendusel</i>		1	3	1				

3.9 Justiitshaldusvaldkond

Kõige enam kasutavad ettevõtjad justiitshaldusvaldkonnas e-äriregistrit (61%), järgnevad Ettevõtjaportaali (50%) ning Riigiteataja (43%). Kõige vähem on kasutatud Tööstusomandi apellatsioonikomisjoni lehekülge. Mitte ühtegi nimetatud lehekülge pole kasutanud 15% vastanutest. Joonis 21.

FIE-d kasutavad enamust nimetatud valdkonna portaalidest mõnevõrra vähem kui ettevõtete esindajad ning rohkem on nende seas ka selliseid, kes pole kasutanud ühtegi nimetatutest. Kõige aktiivsemalt kasutatakse justiitshaldusvaldkonna portaalide kutse-, teadus- ja tehnikaalase tegevuse sektoris. Finantsjuhid/raamatupidajad kasutavad antud valdkonna veebilehti sagedamini kui muude ametite esindajad.

Joonis 21. Justiitshaldusvaldkonna veebilehede kasutamine, n=502**Hinnangud keskkondadele ja veebilehetele**

Kõige kõrgemalt hinnati toodud valdkonnas Ettevõtjaportaali (keskmine rahulolu 4,18), seejärel e-kinnistusraamatut (4,14) ja e-äriregistrit (4,11). Kõige madalama hinnangu pälvis Patendiameti kodulehekülg – 3,58. Suhteliselt paljude lehekülgede puhul jääb hinnang alla 4 palli. Kõige enam rahulolematust näeme Kohtute veebilehekülje ja e-toimiku puhul. Joonis 22, 22A.

Silma paistab, et enamuse toodud veebilehete puhul hindavad finantsjuhid neid veidi kõrgemalt kui tippjuhid. Muude taustatunnuste puhul olulisi erinevusi keskmisest tulemusest ei selgunud.

Vastajatelt, kes hindasid veebilehete hindegas 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 9.

Sarnaselt muude valdkondadega märgiti ka siin erinevate veebilehete puhul sagedamini puudusteks liigset keerukust, ajakulu kasutamisel, väheseid võimalusi ning piisavate juhiste/kasutajatoe puudumist. Veebilehed ja keskkonnad, mille kohta esitati kõige rohkem erinevaid puudusi, olid Taotluse elektroonilise esitamise portaal, Registrite ja infosüsteemide keskus ning e-äriregister.

Muude puudustena toodi välja järgmist:

Justiitsministeeriumi veebilehekülg: *Ei leia vastuseid, millele sellelt leheküljelt peaks vastuseid saama.*

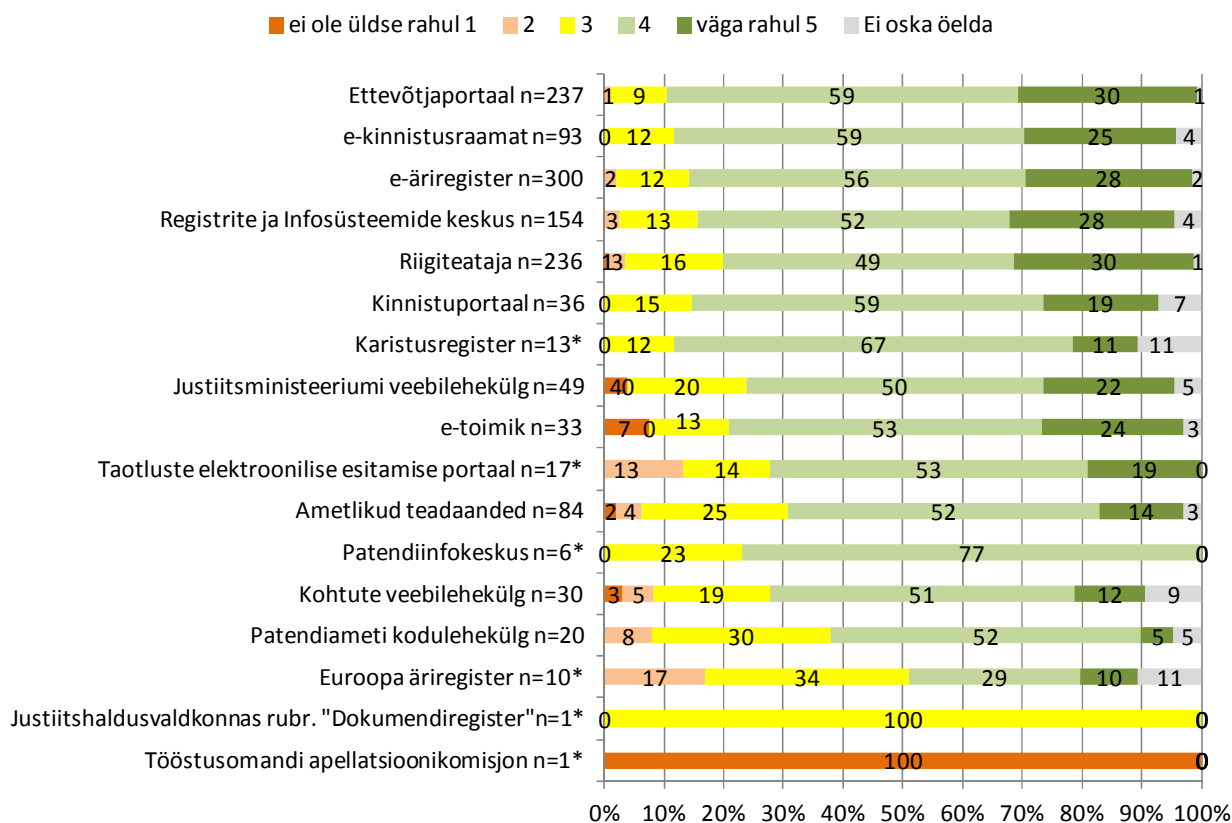
Kohtute veebilehekülg: *Kohtuotsust ei leia.*

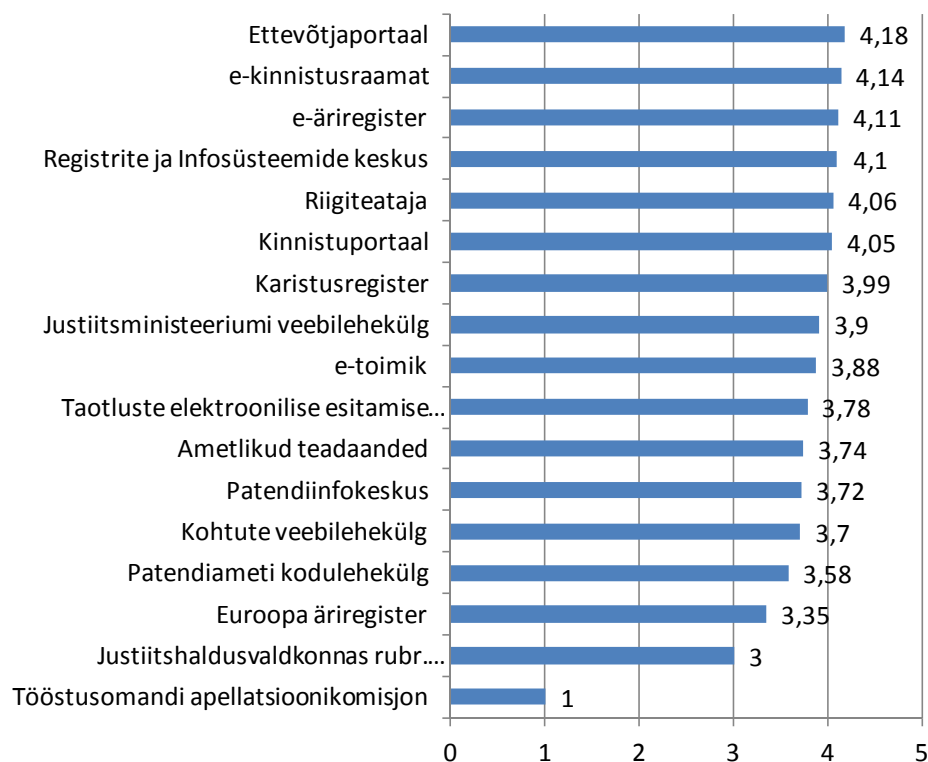
e-äriregister: *Uuendatakse liiga tihti kasutusjuhiseid.*

Ettevõtjaportaali: *Liiga tihti muudetakse juhiseid.*

Riigiteataja: *1. Peab olema väga informeeritud, et vajalikku asja leida; 2. Pole võimalik saada infot vene keeles.*

Joonis 22. Rahulolu justiitshaldusvaldkonna veebilehtedega, n=502



Joonis 22A. Skaalade keskmised tulemused, n=502**Tabel 9. Rahulolematuse põhjused justiitshaldusvaldkonnas, absoluutarvud**

	Kesk-kond ei paku piisavalt võimalusi	Kesk-konna kasutamine võtab liiga palju aega	Kesk-kond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Kesk-konna kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Tööstusomandi apellatsioonikomisjon	1			1		1		1
Euroopa äriregister				1				
Patendiameti kodulehekülg	1	1		1		1		
Kohtute veebilehekülg	1	2	2	1		1		1
Ametlikud teadaanded	1	1	3					
Justiitsministeeriumi veebilehekülg	1	1	2	1		1		
Taotluste elektroonilise esitamise portaal	2	2	1	2	1	1	1	1
e-toimik	1	1	2			1		1
Riigiteataja	1	5	2	3				1
Registrate ja Infosüsteemide keskus	1	2	2	1	1	1	1	1
e-äriregister	3	4	4	4	2	1	1	1
Ettevõtjaportaal	1	4	3	2	1	1		

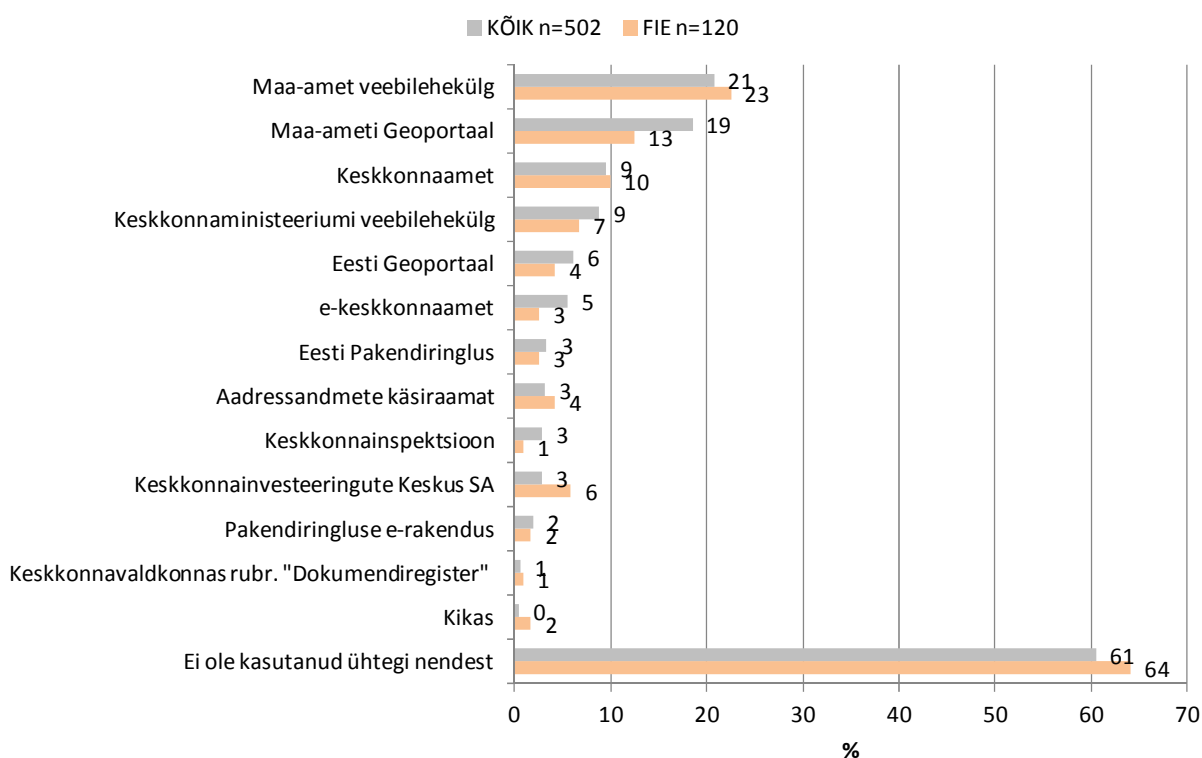
3.10 Keskkonnavaldkond

Keskkonnavaldkonnas on populaarsemad veebilehed Maa-ameti veebilehekülg (21%) ning Maa-ameti Geoportaal (19%). Keskkonnaameti lehekülge on kasutanud 9% ning keskkonnaministeeriumi veebilehte samuti 9% vastanutest. Kõige vähem on kasutatud lehekülge Kikas. Ühtegi antud valdkonna lehekülge ei ole kasutanud 61% vastanutest. Joonis 23.

FIE-de tulemustes antud valdkonna veebilehtede kasutamissageduse puhul olulist vahet ei ilmne, vaid Keskkonnainvesteeringute Keskuse lehekülge on nad külastanud ettevõtete esindajatest sagedamini.

Põllumajanduse/metsanduse/kalanduse sektori esindajad külastavad teistest oluliselt sagedamini järgmised veebilehekülgi: Maa-ameti veebilehekülg, Keskkonnaamet ja e-keskkonnaamet. Maa-ameti Geoportaal on teiste ametite esindajatest sagedamini külastanud tippjuhid, finantsjuhid kasutavad keskmisest vähem Maa-ameti mõlemat veebilehte ning ka Aadressandmete käsiraamatut. Tallinna ettevõtjad kasutavad keskmisest harvem keskkonnaministeeriumi ning ka Maa-ameti veebilehekülge.

Joonis 23. Keskkonnavaldkonna veebilehtede kasutamine, n=502



Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

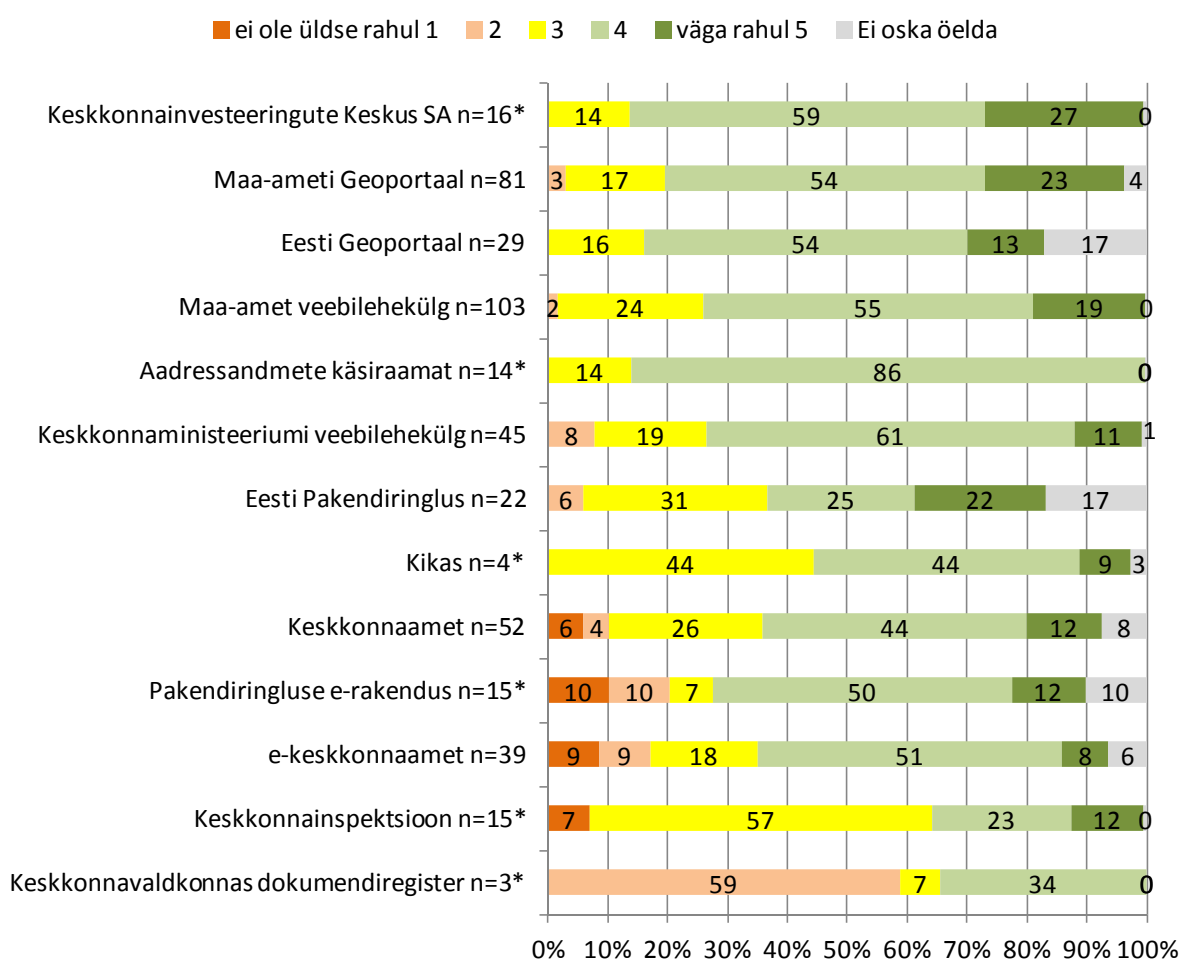
Kõige suurem on rahulolu Maa-ameti Geoportaaliga (rahul on 77%), millele järgnevad Eesti Geoportaal ja Maa-ameti veebilehekülg. Madalaim on rahulolu e-keskkonnaametiga. Olulisi erinevusi taustagruppide hinnangutes ei ilmnenud. Joonis 24, 24A.

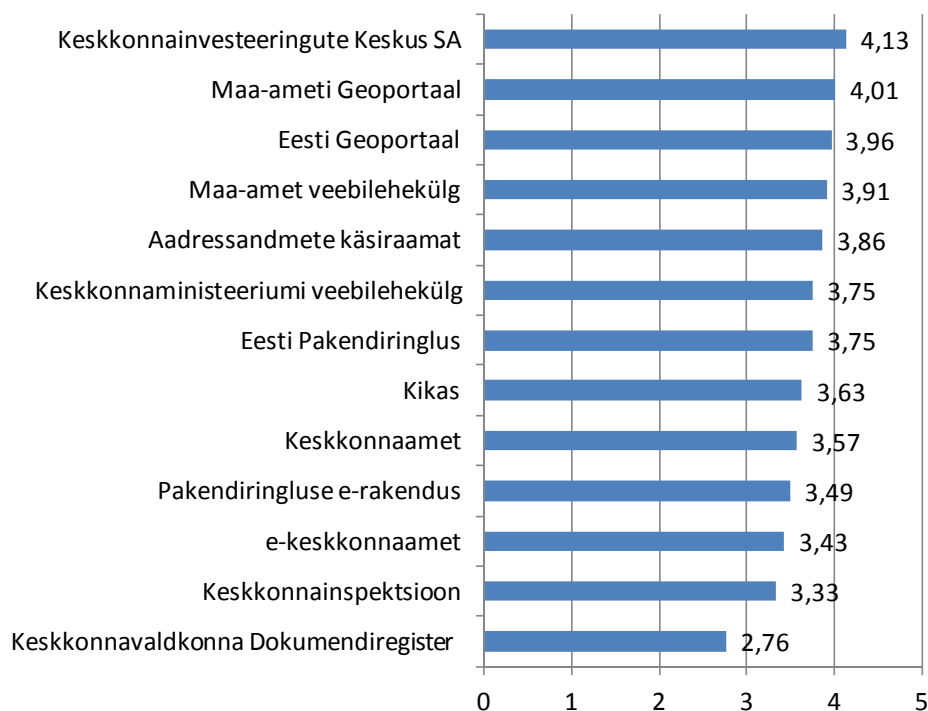
Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 10.

Negatiivseid hinnanguid pälvis kokku 9 selle valdkonna veebilehte. Sagedamini olid põhjusteks vähesed võimalused, liigne ajakulu ning keerukus lehekülje kasutamisel.

Muude vastuste seas toodi põhjuseid välja vaid e-keskkonnaameti kohta: 1. *Keskfond ei ole kaasaegne, võiks olla võimalus sisestada andmeid EMTA kaudu*; 2. *Pole kasutusel uuemaid autentimisvahendeid (nt. mobiil-ID)*; 3. *Sisenemine mõttetult turvatud mõnedel aruannetel*.

Joonis 24. Rahulolu keskkonnavaldkonna veebilehtedega, n=502



Joonis 24A. Skaalade keskmised tulemused, n=502**Tabel 10. Rahulolematuse põhjused keskkonnavaldkonnas, absoluutarvud**

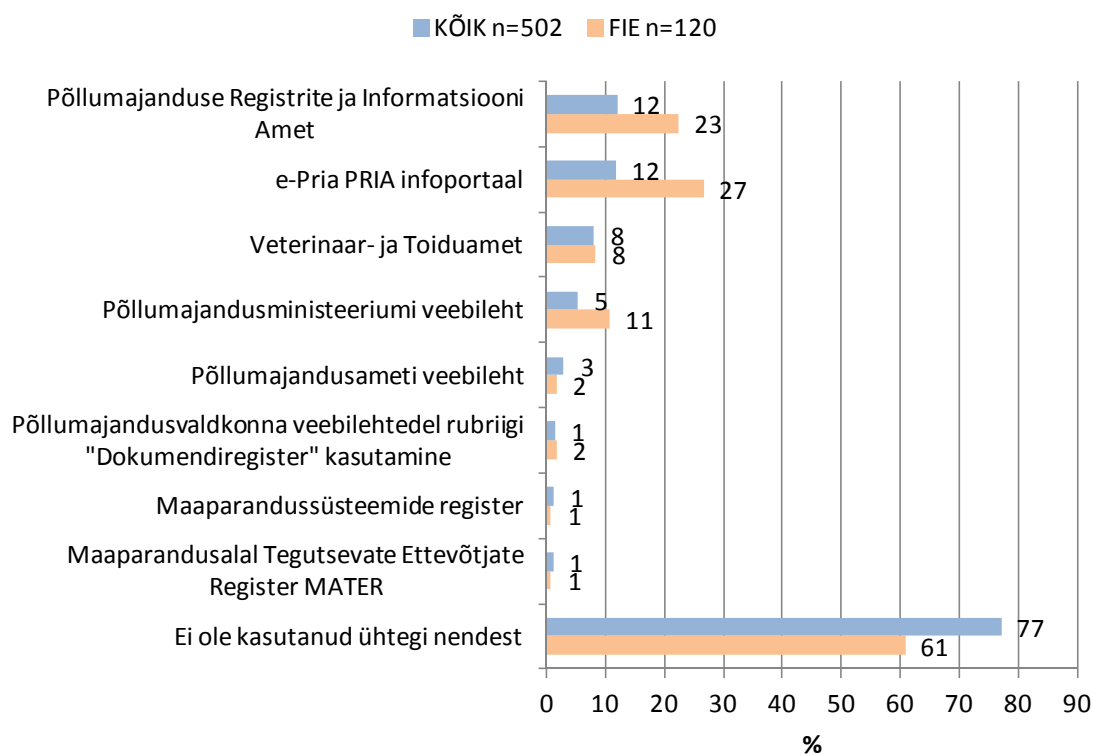
	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Peamiste kordide esitama samu andmeid
<i>Keskkonnavaldkonnas rubr. Dokumendiregister</i>	1	1						
<i>Pakendiringluse e-rakendus</i>	2	1	1	2		1		
<i>Keskkonnainspeksioon</i>	1	1	2	1				
<i>Eesti Pakendiringlus</i>	1							
<i>e-keskkonnaamet</i>	2	2	1	2				
<i>Keskkonnaministeeriumi veebilehekülg</i>		1	3	1				
<i>Keskkonnaamet</i>	4	3	3	4				
<i>Maa-ameti Geoportaal</i>	1	1	1	1				
<i>Maa-amet veebilehekülg</i>	1	1				1		

3.11 Põllumajanduse valdkond

Põllumajanduse valdkonnas on enamkasutatavad PRIA veebilehekülg ja PRIA infoportaal e-Pria – võrdselt 12% vastanute poolt. Veterinaar- ja Toiduameti lehekülge kasutab 8% ning ülejäänud lehekülgi veelgi vähem vastanuid. 77% ei ole kasutanud ühtegi toodud veebilehte ega keskkonda. Joonis 25.

FIE-d on põllumajandusvaldkonna veebilehti kasutanud aktiivsemalt kui ettevõtete esindajad. Oodatult on antud valdkonna veebilehete kasutamine kõige aktiivsem põllumajanduse/kalanduse/metsanduse sektoris. Näiteks kasutab selles sektoris Põllumajandusministeeriumi veebilehte 26%, Põllumajandusameti lehekülge 14%, PRIA veebilehte 54% ning e-Priat 67% vastanutest. Ehitussektoris kasutatakse seevastu kõige sagedamini Maaparandussüsteemide registrit – 12% vastanute poolt. Majutuse/toitlustuse sektoris kasutab Veterinaar- ja Toiduameti veebilehte 53% ettevõtjatest.

Joonis 25. Põllumajandusvaldkonna veebilehete kasutamine, n=502



Hinnangud keskkondadele ja veebilehetele

Kõige kõrgemalt hinnati antud valdkonnas Veterinaar- ja Toiduameti veebilehekülge – rahul on 69% vastanutest ning rahulolematud vastajad puuduvad. Järgnevad võrdse tulemusega e-Pria ning põllumajandusministeeriumi veebileht – keskmine tulemus 3,95 palli. Pea kõigi toodud veebilehete puhul näeme rahulolematuid vastajaid. Kahjuks on osade veebilehete puhul vastajate arvud analüüsiks liialt vähesed. Joonis 26, 26A.

Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 11.

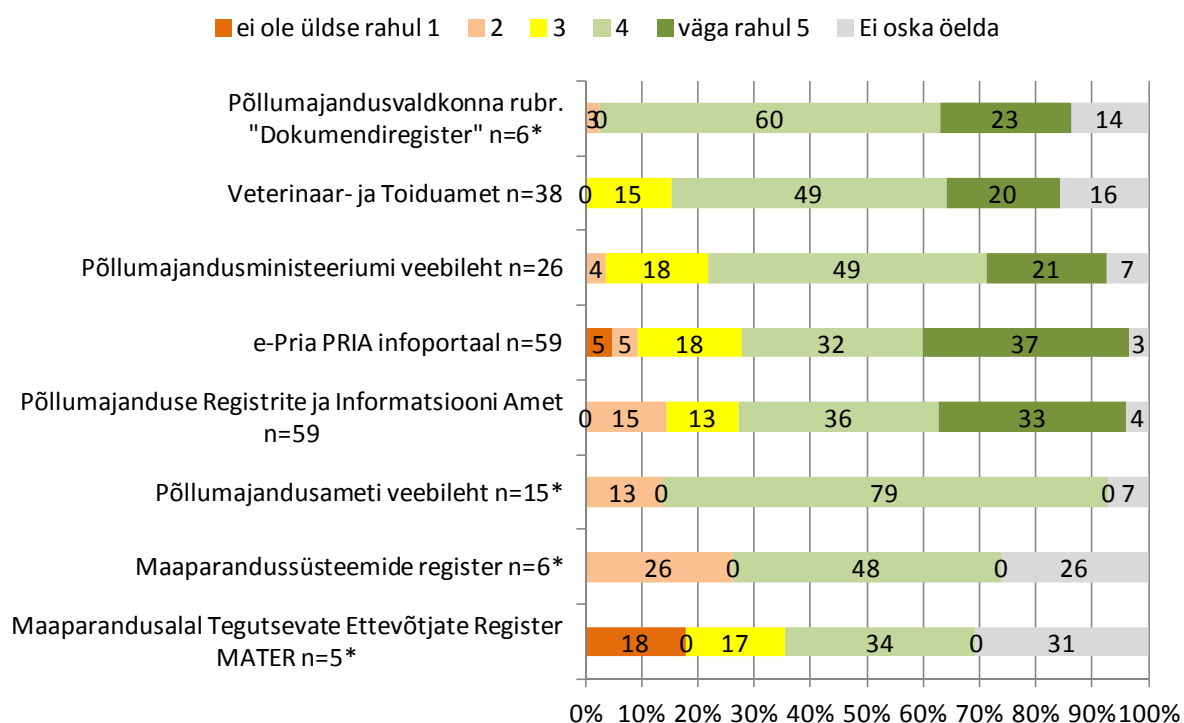
Rahulolematuse põhjuseid toodi välja seitsme valdkonna veebilehe kohta. Silma paistab, et siin ei nimetatud üht-kaht põhjust, vaid enamuse lehtede puhul märgiti üheaegselt ära palju puudusi.

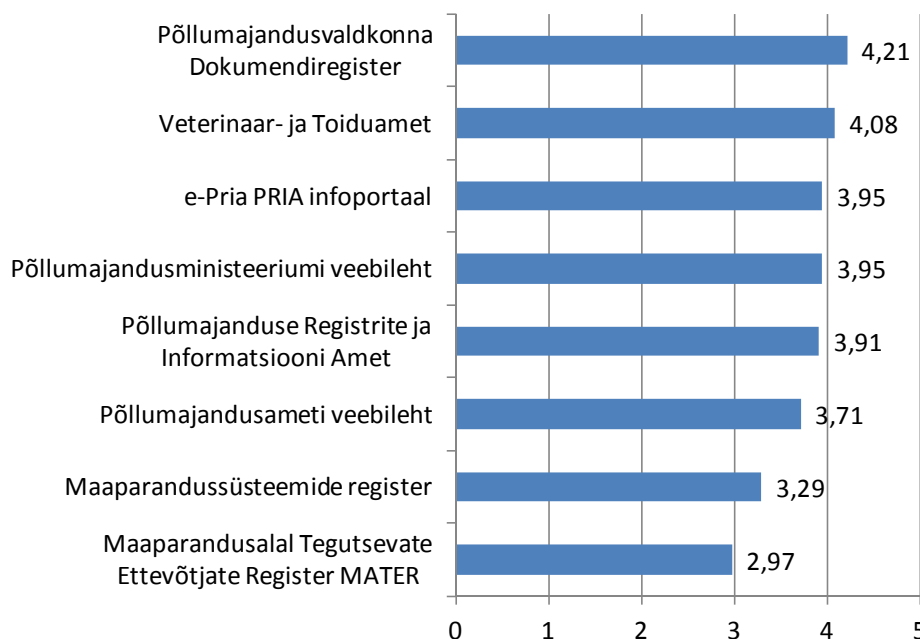
Muude põhjuste all toodi välja järgmist:

PRIA veebileht: *Vajalik info on liigselt eraldi alamlehtedele ära peidetud.*

e-Pria: *Juba üles laetud dokumente keskkond ei salvesta enne, kui need on kinnitatud ja saadetud. Võiks siiski salvestada. Mitte nii, et kui midagi juhtub ja pead töö pooleli jätma, kaob internet vms, siis on ka kogu aeg õhku visatud.*

Joonis 26. Rahulolu põllumajandusvaldkonna lehekülgedega, n=502



Joonis 26A. Skaalade keskmised tulemused, n=502**Tabel 11. Rahulolematuse põhjused põllumajandusvaldkonnas, absoluutarvud**

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Maaparandusalal Tegutsevate Ettevõtjate Register MATER	1	1	1	1	1	1	1	1
Maaparandussüsteemide register	1	1	1	1		1	1	
Põllumajandusvaldkonnas rubr. Dokumendiregister			1	1		1		
Põllumajandusameti veebileht	1	2	2	1		1		1
Põllumajandusministeeriumi veebileht	1	1	1	1	1	1	1	1
e-Pria PRIA infoportaal	3	4	4	4	3	3	2	3
Põllumajanduse Registre ja Informatsiooni An	3	2	4	3	1	2	1	2

4 Infokanalid

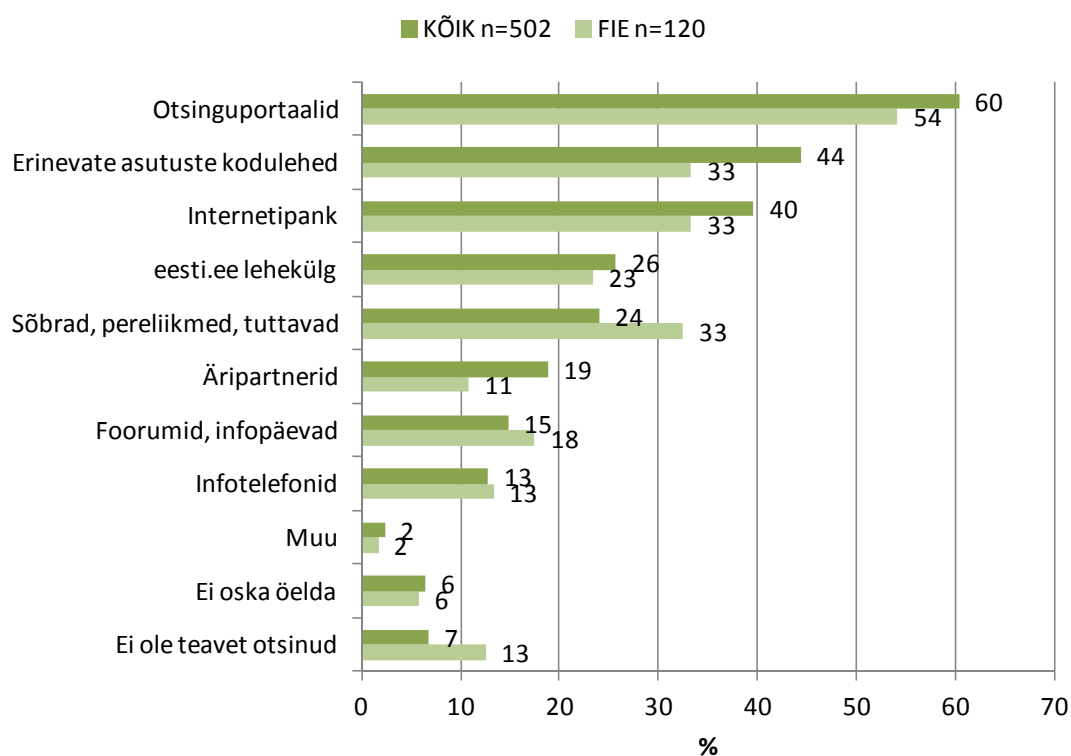
Küsimus: Millistest kanalitest Te olete avalike e-teenuste kohta teavet otsinud (seoses tööga)?

Kõige sagedamini on infot otsitud otsinguportaalidest 60%, millele järgnevad erinevate asutuste kodulehed (44%) ja internetipank (40%). Kõige vähem on infot küsitud infotelefonidelt – 13%. Joonis 27.

FIE-d on keskmisest sagedamini infot saanud sõpradelt ja tuttavatelt, kuid infokanaleid on nad kasutanud ettevõtetest vähem. Nooremad vastajad (vanuses 18-29a) on märksa harvem infot otsinud internetipangast (17%) ja infotelefonidelt (4%). Infotelefone on teistest enam

kasutanud vastajad vanuses alates 40 aastast. Internetipangast on avalike teenuste kodulehekülgedele suundunud peamiselt üle 60 aastased vastajad (63%).

Joonis 27. Kasutatud infokanalid, n=502



5 Enamkasutatavad veebilehed

Küsimus: Millise riigiasutuse e-teenuste portaali või veebilehekülge Te olete seoses tööga külastanud 2011. ja 2012. aasta jooksul kõige sagedamini? Arvestage siia ka KOV asutuste lehed. Küsimus esitati avatud vormis, vastusevariante ette ei pakutud.

Kõige sagedamini on külastatud Maksu- ja tolliameti lehekülge – 23%, järgnevad RIK/Ettevõtjaportaal 6% ning kodukoha KOV lehekülg 4%. Joonis 28. 47% vastanutest on jätnud antud küsimusele vastamata – ilmselt ei mäletata täpselt millist portaali on kõige sagedamini kasutatud või ei saanud küsimusest aru – oli ju eelnevalt juba vastatud kõigi valdkondade portaalide kasutamise kohta. Toodud põhjustel ei saa lugeda vastuseid antud küsimusele ammendavaks.

Külastamise põhjused

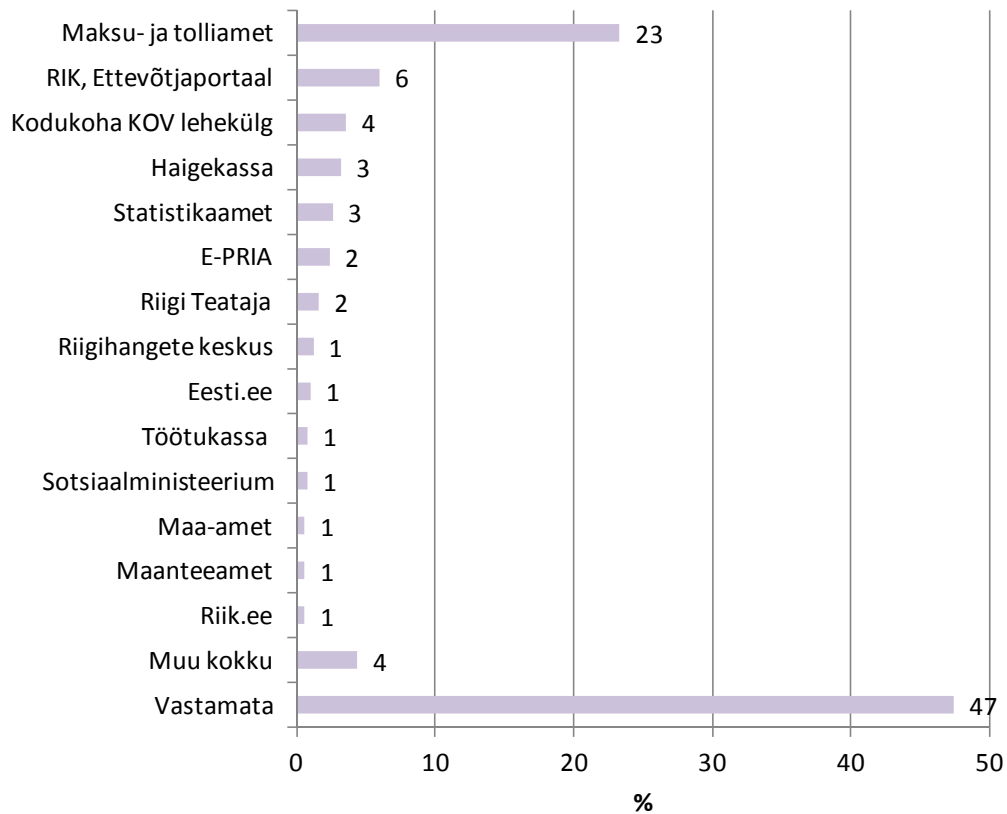
Küsimus: Mis oli selle portaali või veebilehe külastamise põhjus?

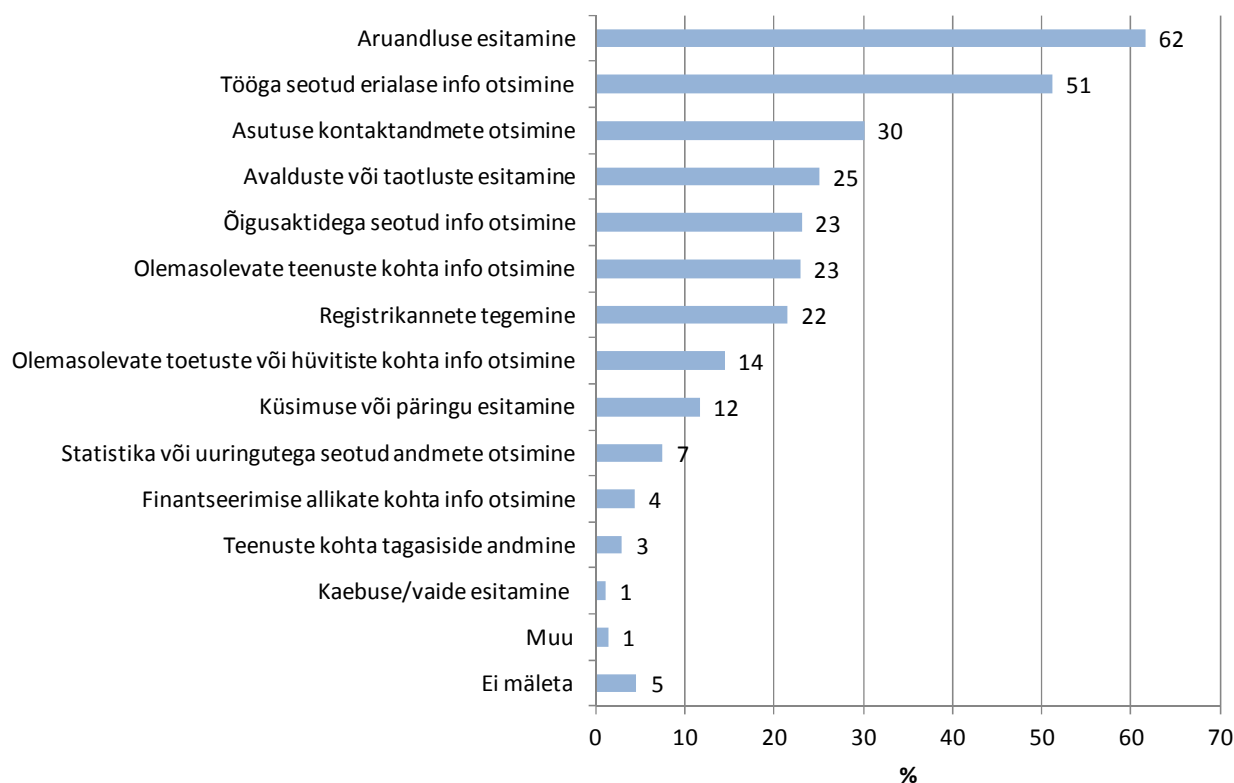
Kõige sagedamini külastatakse riigi e-teenuste portaale aruannete esitamiseks – 62%. Järgnevad tööga seotud erialase info otsimine ja asutuste kontaktandmete otsimine. Joonis 29.

Põllumajandussektoris on riigi e-teenusi teistest sagedamini kasutatud olemasolevate toetuste kohta info otsimiseks (36%). Ehitussektoris on muude sektoritega võrreldes märksa sagedamini põhjuseks olnud registrikannete tegemine (45%).

Suurematel ettevõtetel (üle 50 töötajaga) on keskmisest sagedamini portaalide külastamise põhjuseks olnud erialase informatsiooni otsimine, samuti statistika- ja uuringute ning õigusaktidega seotud info otsimine.

Joonis 28. Enamkasutatavad veebilehed, n=502



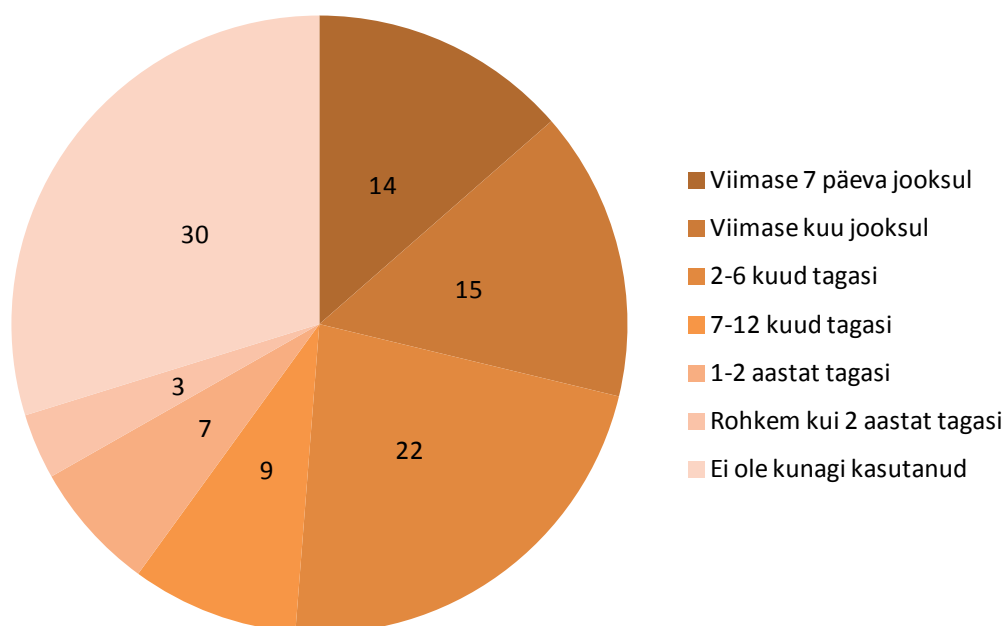
Joonis 29. Portaalide kasutamise põhjused, n=280**6 Hinnangud riigiportaali eesti.ee****6.1 Portaali kasutamine**

Küsimus: Millal Te viimati seoses tööga kasutasite riigiportaali eesti.ee?

Pea kolmandik vastanutest (30%) ei ole portaali eesti.ee kunagi kasutanud. Suhteliselt sagedasti – nädala jooksul – on seda kasutanud 14%, viimase kuu jooksul 15% vastanutest. Kokku 60% vastanutest on portaali seoses tööga kasutanud viimase aasta jooksul kuid selle kasutamine ei ole kuigi sagedane. Joonis 30.

Erinevate valdkondade vastajate tulemustest võib välja tuua:

- Viimase 7 päeva jooksul on keskmisest sagedamini portaali kasutanud järgmiste sektorite esindajad: põllumajandus, ehitus, veondus/laondus ning majutus/toitlustus
- Viimase 7 päeva jooksul ei ole portaali üldse kasutanud haldus- ja abitegevuste sektor

Joonis 30. Eesti.ee portaali kasutamine, n=502**6.2 Miks ei kasutata portaali eesti.ee**

Küsimus: Miks Te ei ole kasutanud riigiportaali eesti.ee seoses tööga? Küsimus esitati neile, kes ei ole kunagi portaali kasutanud, kokku 160 vastajat. Vastajatele pakuti järgmised vastusevariandid:

Ma ei tea, milliseid võimalusi portaal pakub
 Portaali on liiga keeruline kasutada
 Kardan teha vigu portaali kasutamisel ja andmete esitamisel
 Mul ei ole vajadust või huvi
 Portaali kasutamine ei ole turvaline
 Muu
 Ei oska öelda

Tulemusena valis variandi: „Ma ei tea, milliseid võimalusi portaal pakub“ 94% vastanutest. Lisaks märkis varianti „muu“ 6% vastanutest, muid variante ei valitud.

Muude vastuste seas toodi välja:

- *Ei teadnud et olemas on*
- *Kasutan otse vajalikku registrit*
- *Mul pole sellise portaali olemasolust aimugi*
- *Pole olnud aega süveneda*
- *Pääsen vajalikele e-teenustele ligi otse*
- *Ei teadnud sellise portaali olemasolust*

6.3 Portaalis kasutatavad toimingud

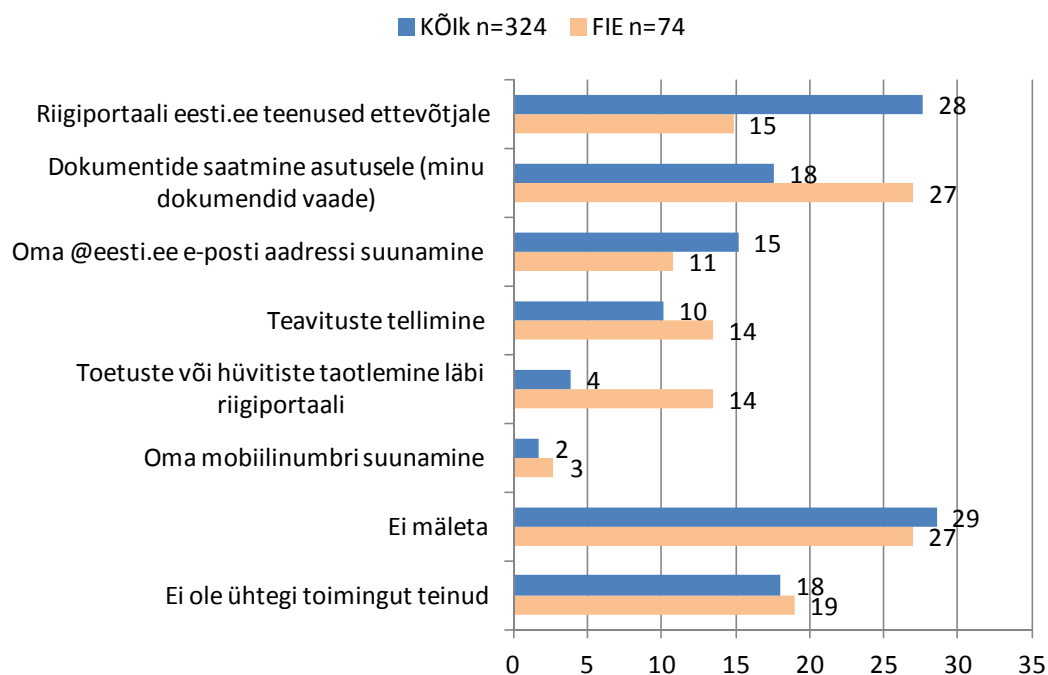
Küsimus: Missuguseid toiminguid olete ettevõtjana eesti.ee vahendusel 2011. ja 2012. aasta jooksul teinud? Küsimus esitati vastajatele, kes on portaali kasutanud.

Kõige sagedamini on kasutatud Riigiportaali ettevõtjale mõeldud teenuseid – 28%, seejärel on saadetud asutustele dokumente (minu dokumendid vaate vahendusel) 18% ning suunatud oma e-posti aadressi – 15% vastanute poolt. Kõige vähem on levinud oma mobiilinumbriga suunamine portaali vahendusel – 2%. Suur osa vastanutest siiski ei mäleta mida nad portaali vahendusel tegid (29%) ning ühtegi toimingut ei ole teinud 18% vastanutest. Joonis 31.

FIE-d on ettevõtete esindajatest märksa sagedamini saatnud asutustele dokumente ning taotlenud toetusi ja hüvitisi läbi riigiportaali. Veidi sagedamini on nad tellinud ka teavitusi.

Nooremad vastajad (18-29a.) on kõiki teenuseid kasutanud muude vanuserühmade esindajatest sagedamini. Eriti paistab see silma teavituste tellimise puhul, mida noortest portaali kasutajatest on teinud lausa 58%. Loodetavasti ei ole noored siin tööalast kasutamist segi ajanud portaali kasutamisega isiklikel eesmärkidel.

Joonis 31. Portaalis eesti.ee kasutatavad toimingud, n=324

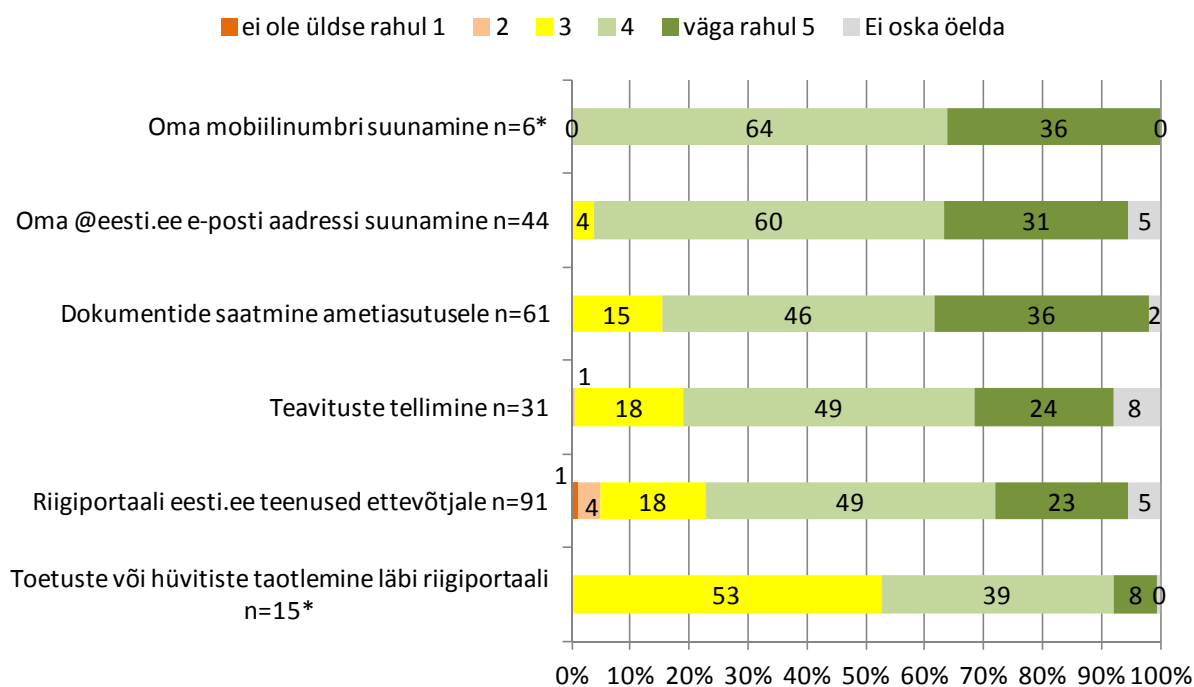


6.4 Rahulolu kasutatud toimingutega

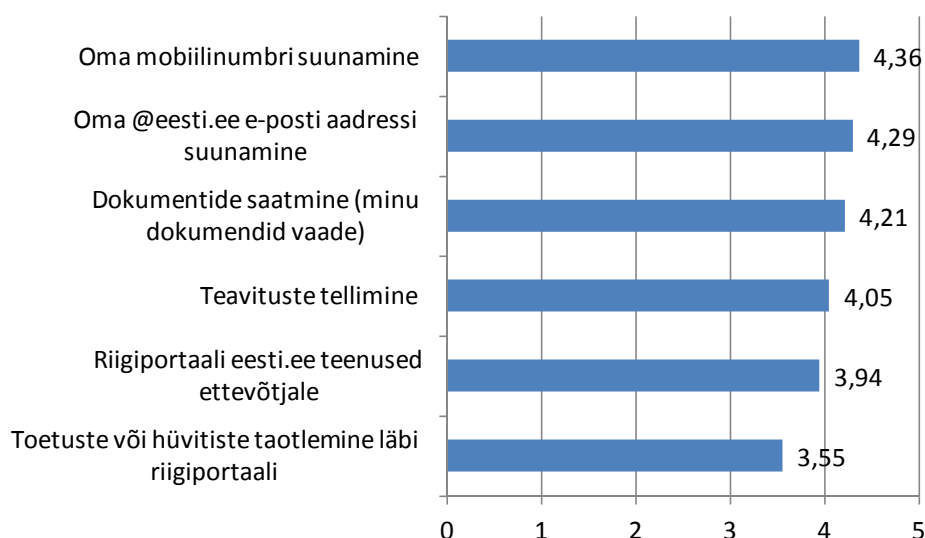
Küsimus: Olete kasutanud eesti.ee-s ..(toimingu nimetus). Kuivõrd rahul Te olete antud toiminguga? Palun hinnake 5-pallisel skaalal.

Kõige kõrgem on rahulolu e-posti aadressi suunamisega kuid ka ametiasutustele dokumentide saatmisega ollakse hästi rahul. Mõningaid madalaid hindeid (5%) on pälvinud portaali ettevõtjatele mõeldud teenused. Joonis 32, 32A.

Joonis 32. Rahulolu eesti.ee erinevate toimingutega, n=324



Joonis 32A. Skaalade keskmised tulemused, n=324



Rahulolematuse põhjused

Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 12.

Nii Riigiportaali ettevõtjale suunatud teenuste kui teavituste tellimise kohta toodi välja samu rahulolematuse põhjuseid: keskkond ei paku piisavalt võimalusi, kasutamine on keerukas ja võtab palju aega. Teavituste tellimise teenusel võiks ka olla paremad juhised/kasutajatugi.

Riigiportaali ettevõtjale suunatud teenuste kohta toodi muude põhjustena välja: *Keerulise struktuuriga, raske leida vajalike linke.*

Kokkuvõttes võib öelda, et üldine rahulolu portaaliga eesti.ee on küllalt kõrge – rahulolematud on vaid üksikud kasutajad.

Tabel 12. Rahulolematuse põhjused portaali eesti.ee toimingutega. Absoluutarvud

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Riigiportaali eesti.ee teenused ettevõtjale	1	1	1					
Teavituste tellimine	1	1	1	1				

7 Ettepanekud e-teenuste paremaks korraldamiseks

Küsimus: Mida peaks riik tegema, et suhtlemine riigiga oleks ettevõtte jaoks lihtne, arusaadav, aegasäästev ja mittekoormav? Vastamiseks pakuti välja 15 varianti.

Tulemusena selgus, et vastajad eelistasid erinevaid variante suhtlemise lihtsustamisel – ükski pakutud variant ei pälvinud vastajate poolt suurt ülekaalu. Üle kolmandiku vastajatest arvas, et asutused peaksid kirjeldama veebis, kust saab infot pakutavate teenuste kohta ning milliseid teenuseid saab üldse isik kasutada. Kolmandik pooldas ka proaktiivselt saabuvatest tähtaegadest teavitamist. Vastamata jättis küsimusele samuti kolmandik vastanutest. Kõik tulemused on välja toodud tabelis 13.

Tippjuhid soovisid keskmisest sagedamini tähtaegadest proaktiivset teavitamist ning teemapõhiseid e-keskkondi.

Noored vastajad (18-29a.) on teistest vähem huvitatud teabe tellimisest kokkulepitud aadressile v. ametlikule meiliaadressile @eesti.ee.; kohustuste kalendri loomisest ning taotluste, avalduste ja teabenõuete ühtlustamisest. Vanuserühm 30-39a. seevastu on keskmisest märksa enam huvitatud tähtaegadest teavitamisest, kohustuste kalendrist ning taotluste, avalduste ja teabenõuete ühtlustamisest.

Lisaks esitati ka mitmeid omapoolseid ettepanekuid või teemakohaseid kommentaare:

- *Ei pea midagi tegema.*
- *E-teenuste kodulehtede ülesehitus peaks olema palju loogilisem ja lihtsam. Tihti on info täiesti olemas, aga seda lihtsalt ei leia üles.*
- *Info peaks olema lihtsam keeles.*
- *Kasutama peaks lihtsamaid väljendeid.*
- *Kõigepealt tuleb tööle võtta korralik ja ka tasustatud IT firma, kellel on vastutus tehtud või tegemata tööde eest, aga mitte nagu poliitikutel ja ametnikel.*
- *Kõik on juba tehtud.*
- *Lehekülgede struktuur ja otsingud peaksid sisaldama rohkem selgitusi.*
- *Lõpetama Statistikaameti nõmedate aruannete esitamise nõude. Kui tahavad, siis vaadaku majandusaasta aruannetest minu tegevuse kohta, mitte ärgu käigu inimestele närvidele. See on täielik maksumaksja raha raiskamine.*
- *Peaks teavitama, kuidas saavad teenuse kätte arvutit mittekasutavad inimesed*
- *Riigi e-keskkondade ülesehitus tuleks võimalikult ühtlustada ja lihtsustada.*
- *Riigihangete pakkumiskutsed ja vormid võiksid olla standardiseeritud. Hetkel kulutab riigihanke kuulutaja palju aega riigihanke kokkupanemiseks ja samuti kulutab ettevõtja palju aega pakkumuse esitamiseks*
- *Riigipoolsed e-teenused peaks olema kättesaadavad ühelt avalehelt, teemade kaupa.*
- *Tegelikult võiksid vastused olla kõige siin loetelus esitatu kohta.*
- *Tuleks lõpetada andmete kogumine erinevate riigiasutuste poolt. Näiteks, kui ettevõtja esitab Maksuametile andmed, siis sarnaseid andmeid ei peaks ettevõtja täiendavalt esitama Statistikaametile.*
- *Vanematel inimestel on üldse raske orienteeruda.*
- *Veebikeskkondade ülesehitus peab olema kodanikule (mitte ametnikule/haldajale) loogiline, lihtne ja mugav.*
- *Veebilehtedel võiks olla üks ühine sisenemise viis.*
- *Võimalikult hästi süstematiseeritud ja vähem dubleeritud informatsiooni esitamine või infole ligipääs ühest kohast - ei ole vaja luua kogu aeg uusi täiendavaid kodulehti.*
- *Väljendada topelt andmete kogumine.*
- *Veebilehti peaks saama täies mahus kasutada vene keeles.*
- *Üheaegselt tõlkida kogu info vene keelde.*

Tabel 13. Ettepanekud riigile suhtlemise lihtsustamiseks.

Tegevus:	%
Asutus peaks kirjeldama veebis, kuidas ja kus isik saab informatsiooni kõikide asutuse poolt pakutavate teenuste kohta	37
Asutus peaks kirjeldama veebis, missuguseid teenuseid saab isik kasutada	34
Tähtaegadest teavitamine (proaktiivselt)	32
Taotluste, avalduste ja teabenõuete ühtlustamine (standardiseerimine)	27
Asutus peaks kirjeldama veebis, kus ja kuidas isik saab tarbida kõiki asutuse poolt pakutavaid teenuseid, kanalite lõikes	24
Teemapõhised e-keskkonnad	23
Asutus peaks kirjeldama veebis, kuidas isik saab tellida asutuselt teavet kokkulepitud kontaktaadressile või ametlikule meiliaadressile @eesti.ee	17
Asutus peaks kirjeldama veebis, kuidas ja kus isik saab informatsiooni tema kohta asutuse poolt kogutud andmete kohta	17
Kohustuste kalendri loomine	16
Inglise ja vene keelde tõlgitud e-keskkonnad	15
Andmete topeltkasutamise keeld (esitatud andmete riskasutus)	14
Asutus peaks kirjeldama veebis kuidas ja kus isik saab anda tagasisidet tema poolt tarbitud teenuste kohta	13
Asutus peaks kirjeldama veebis, kus ja missugust tagasisidet antakse isikule tema poolt tarbitava avaliku teenuse menetlusetappide kohta	12
Asutus peaks kirjeldama veebis, kus ja kuidas kajastatakse infot saadud ja saadetud paberdokumentide ja elektrooniliste dokumentide kohta	12
Asutus peaks kirjeldama veebis, miks avalike teenuste tarbimisel küsitakse isikult andmeid, ning miks andmeid ei ole võimalik saada teistest infosüsteemidest	11
Muu	5
Ei oska öelda	32

8 Üldine rahulolu riigi e-teenustega

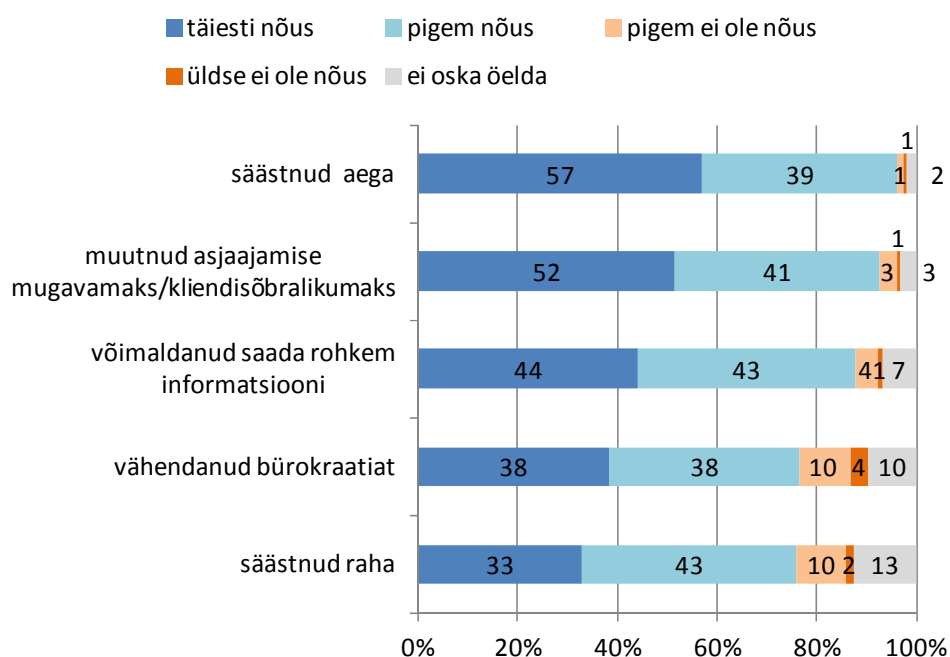
8.1 Riigi e-teenuste kasulikkus

Küsimus: Kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega: Riigi poolt pakutavad e-teenused on Teil kui ettevõtjal või valdkonna spetsialistil... Säästnud Teie aega, säästnud Teie raha, vähendanud bürokraatiat, võimaldanud saada rohkem informatsiooni, muutnud asjaajamise mugavamaks/kliendisõbralikumaks.

Näeme, et hinnangud on kõrged – 96% nõustub, et e-teenused on säästnud aega, 93% hinnangul on asjaajamine muutunud mugavamaks ning 87% hinnangul võimaldavad e-teenused ettevõtjal saada rohkem informatsiooni. 76% vastajate hinnangul aitavad riigi e-teenused säästa ka raha.

Eri vanuses vastajate puhul antud küsimuses olulist erinevust ei ilmnenud. Tippjuhid toovad keskmisest sagedamini e-teenuste eelisena välja bürokraatia vähenemist, finantsjuhid/raamatupidajad aga mugavuse/kliendisõbralikkuse suurenemist.

Joonis 33. Hinnang riigi e-teenuste kasulikkusele, n=502

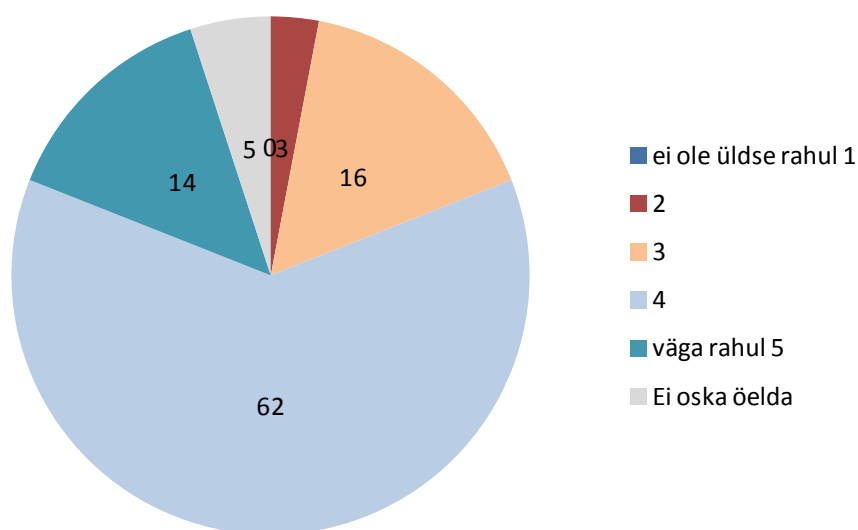


8.2 Üldhinne riigi e-teenustele

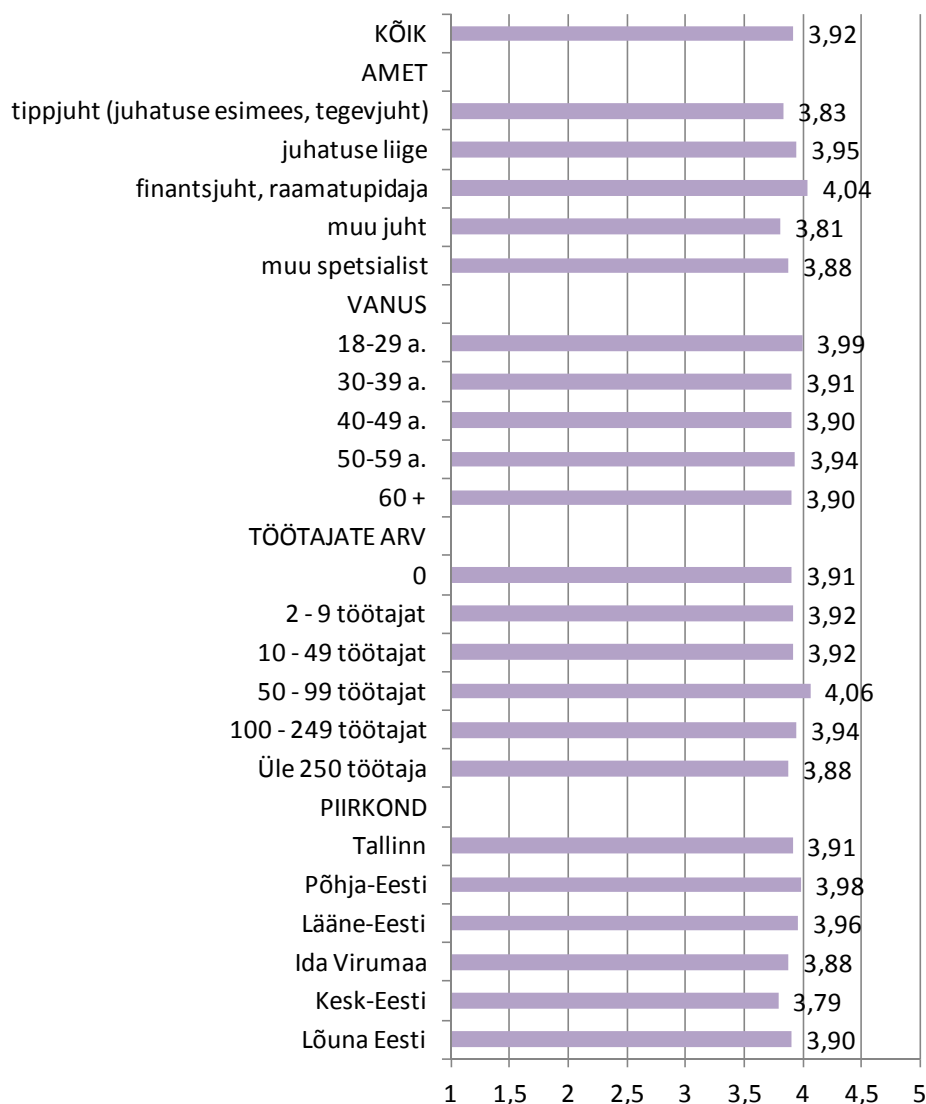
Küsimus: Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega, mida peate kasutama seoses oma tööga? Palun hinnake 5-pallisel skaalal.

76% riigi e-teenuste kasutajatest on teenustega hästi rahule jäänud. Väga rahul on siiski vaid 14%. Hindega „3“ hindas 16% ning rahulolematuid (hinne „2“) on 3% vastanutest. Keskmiseks hindeks 5-pallisel skaalal kujunes 3,92.

Joonis 34. Üldine rahulolu riigi e-teenustega. n=502



Tippjuhid andsid keskmisest veidi madalama üldhinne ja finantsjuhid veidi kõrgema kuid erinevused ei ole siin suured. Kõige noorem vanuserühm on teistest veidi enam riigi e-teenustega rahule jäänud. Piirkondade lõikes näeme tulemustes teistest veidi madalamat rahulolu Kesk-Eestis ja Ida-Virumaal. Kõik tulemused põhilistes taustalõigetes on välja toodud joonisel 35.

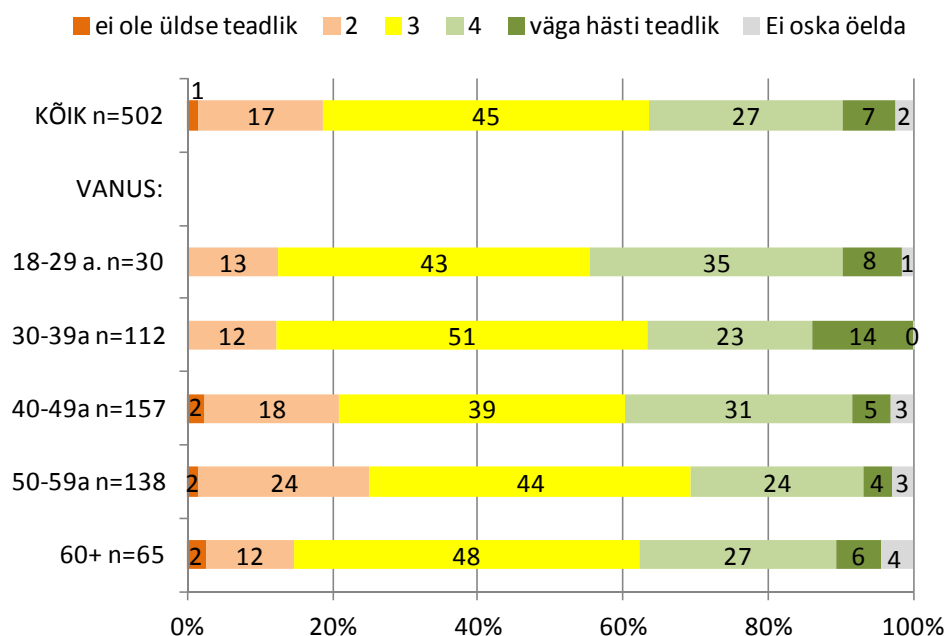
Joonis 35. Keskmine üldhinne riigi e-teenustele, taustagrupid**8.3 Teadlikkus riigi e-teenustest**

Küsimus: Kui teadlik Te enda hinnangul olete riigi poolt pakutavate erinevate e-teenuste olemasolust, mis lihtsustaks ettevõtlusega tegelemist? Palun hinnake 5 pallisel skaalal, kus 1=ei ole üldse teadlik ja 5=väga hästi teadlik.

Selgub, et väga heaks peab enda teadlikkust vaid 7% vastanutest, 27% hindas seda hindega „4“ kuid 45% hindega „3“. Väheseks peab enda teadlikkust kokku 18% vastanutest, neist 1% ei ole üldse teemaga kursis.

Noored vastajad on teemaga endasõnult paremini kursis – 43% neist peab oma kursisolu heaks või väga heaks. Kõige madalamaks hindavad seda vanuserühma 50-59a. esindajad – 28% on hästi kursis kuid 26% peab oma teadlikkust madalaks.

Joonis 36. Kursisolu riigi e-teenustega. n=502



9 Suhtumine ainult e-kanalite kaudu suhtlemise ideesse

Küsimus: Kuidas Te suhtute sellesse, et riigiga suhtlemine oleks ettevõtjate jaoks üksnes e-kanalite kaudu?

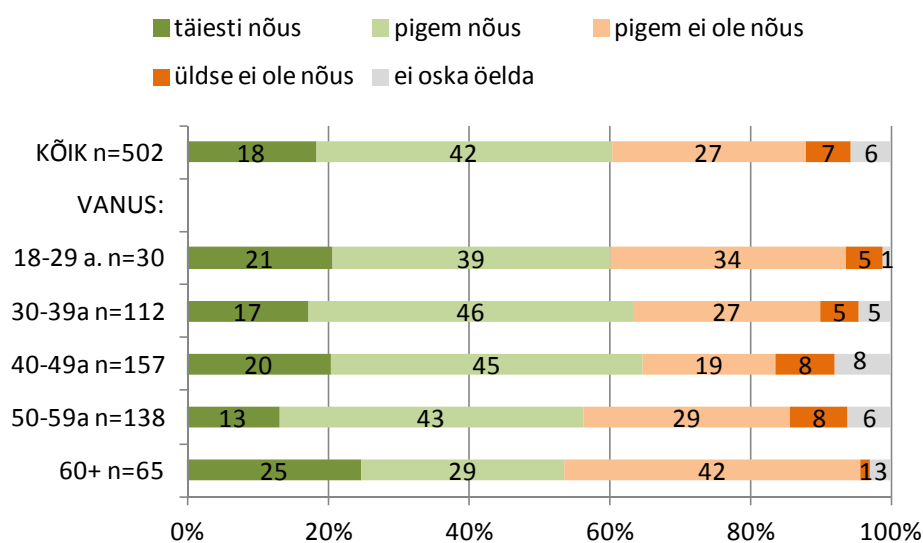
Riigiga oleks nõus vaid e-kanalite kaudu suhtlema 60% vastanutest, neist 18% on täiesti nõus. 34% selleks valmis ei ole ja 6% ei oska seisukohta võtta. Joonis37.

Kõige enam idee pooldajaid näeme vanuserühmades 30-39 ja 40-49 a. Vanuserühmas 60+ on idee vastaseid kõige enam – 43% kuid samal ajal on ka pooldajaid - täiesti nõus – enam kui muudes vanuserühmades.

E-teenustele täielikku üleminekut toetavad sagedamini ettevõtete esindajad (65%) kuid harvem FIE-d (43%).

Tallinnas on pooldajaid 67% ja Põhja-Eestis 72% kuid ülejäänud piirkondades vähem: Ida-Virumaal 53%, Lääne-Eestis 51%, Kesk-Eestis 43% ning Lõuna –Eestis 55%.

Kõige suuremates firmades on töötajad rohkem valmis üleminekule e-teenustele – 70% üle 250 töötajaga ja 72% 100-249 töötajaga firmadest.

Joonis 37. Suhtumine vaid e-kanalite kaudu suhtlemise ideesse, n=502**9.1 Ajendid kasutada vaid elektroonilist suhtlust**

Küsimus: Mis oleks ajendiks, et kasutada ainult elektroonilist suhtlust riigiga? Küsimus esitati avatud kujul, variante ette ei pakutud.

Ajenditest rääkides arvas 14%, et nad ei soovi riigiga vaid elektrooniliselt suhelda ning see ei ole võimalik, selliseid ajendeid ei ole olemas. Vastamata jättis 16%. Ülejäänud vastuste seas kujunes kõige sagedasemaks variant – aja ja raha kokkuhoid (30%). Teenuseid peaks olema lihtne kasutada, vaja on selgeid/senisest paremaid juhendeid – 11%. Mugavust tõi esile 7% vastanutest. 2% märkis, et juba praegu kasutab ta riigiga suhtlemiseks peamiselt vaid elektroonilisi vahendeid või on nõus sellele koheselt üle minema.

Palju toodi selle küsimuse juures välja hoopis põhjendusi, miks täielikult elektroonilisele suhtlemisele üle minna ei saa. Korduvalt nimetati interneti puudust maakohtades jne. Eelkõige siiski toodi esile erandjuhtude olemasolu ja vajadust silmast-silma või telefoni teel suhtlemise säilitamiseks. Nimetati ka seda, et ametnikud ei ole valmis täielikule elektroonilisele üleminekule kodanikega suhtlemisel.

Siinkohal toome ära mõned põhjendused, miks vastajate arvates ei ole võimalik suhelda riigiga vaid elektrooniliselt:

Inimesed on alati olnud minuga suheldes abivalmid ja aitavad ära hoida pisivigadest tekkivaid suuri probleeme.

Asi peab toimima lihtsalt ja loogiliselt ning sõltumata kasutatavast interneti lehitsejast. Seni kuni töö toimub nii, nagu Statistikaametis, kus äriühingu juhatuse liikmelt nõutakse peale autoriseerimist iseendale volikirja tegemist ja seda saab teha vaid Statistikaameti poolt aktsepteeritud üksikute netilehitsejatega (ehk siis teiste sõnade: seda pole võimalik netis teha), pole muudatusi loota.

Kui ametnikud hakkaks e-kanali kaudu tulnud infole vastama, mitte ei jätaks seda "teise järjekorda". Ametnikud ei ole saanud aru e-kanalite tähtsusest. Samuti peaks olema e-

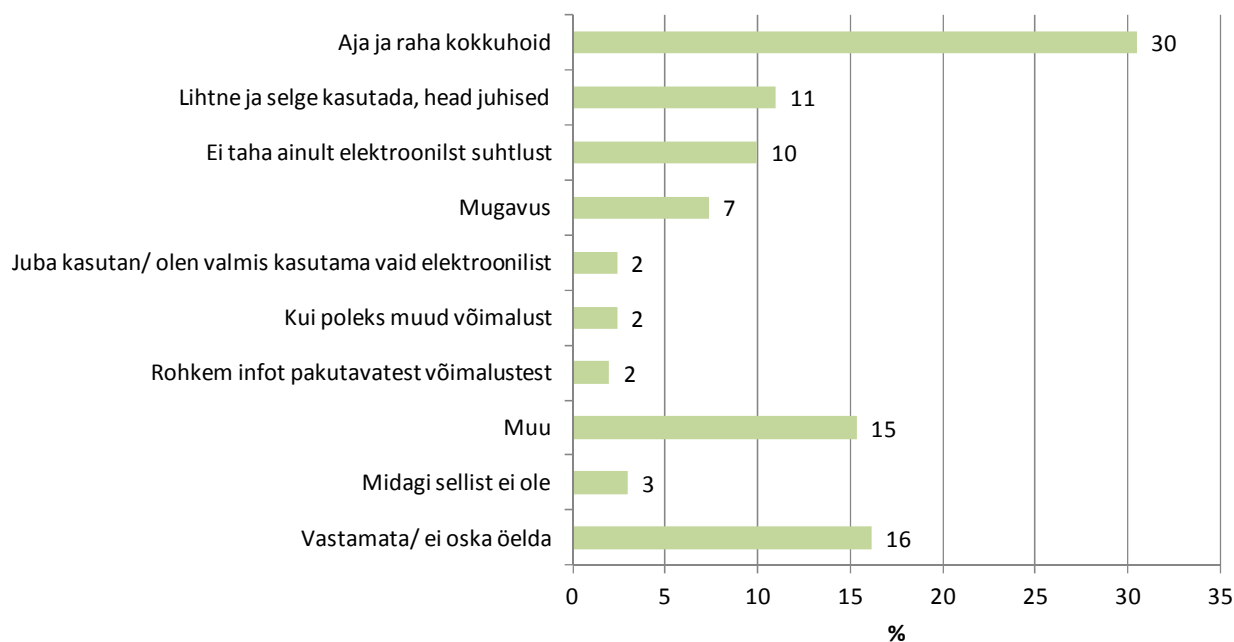
kanalite struktuur lihtne ja arusaadav kõigile, mitte selline, nagu nt Tallinna linna koduleht või portaal www.eesti.ee. Mõlemate struktuur on tehtud keeruliseks ja arusaamatuks.

Kõik tüüpsituatsioonid ja tüüplahendused peaks olema võimalik elektrooniliselt lahendada, kuid mittetüüpsituatsioonide korral peaks säilima võimalus isikustatud suhtlusel (siin ka esmajärjekorras elektroonilisel).

Ma loodan, et sellist asja ei juhtu. Inimlik kontakt on väga tähtis. Ka ei suuda kõike ilmselt üles leida, mida vaja. Kõige lihtsam näide: seaduste tõlgendamine (eelkõige: kust otsida?). Selline asi oleks võimalik vaid siis, kui kasutusse läheks näiteks Skype. Telefoni asemel. S.t. peab olema võimalik arutelu pidada.

Ajendiks oleks, kui asjad oleks lihtsad ja selged. Kui ei peaks helistama või uurima või kasutama kõrvalist abi, et kõiki nõudeid täita. Näiteks tuleks ära kaotada Statistikaameti ajalage aruandlus, teiseks juhul, kui midagi muutub (mõni seadus, maks,.....) siis see info võiks olla kohe suurelt pealehel. Toon näite: sel aastal langetati töötuskindlustus maksu, kuid selle kohta avalik info peaaegu puudus.

Joonis 38. Ajendid elektrooniliseks suhtluseks, n=502



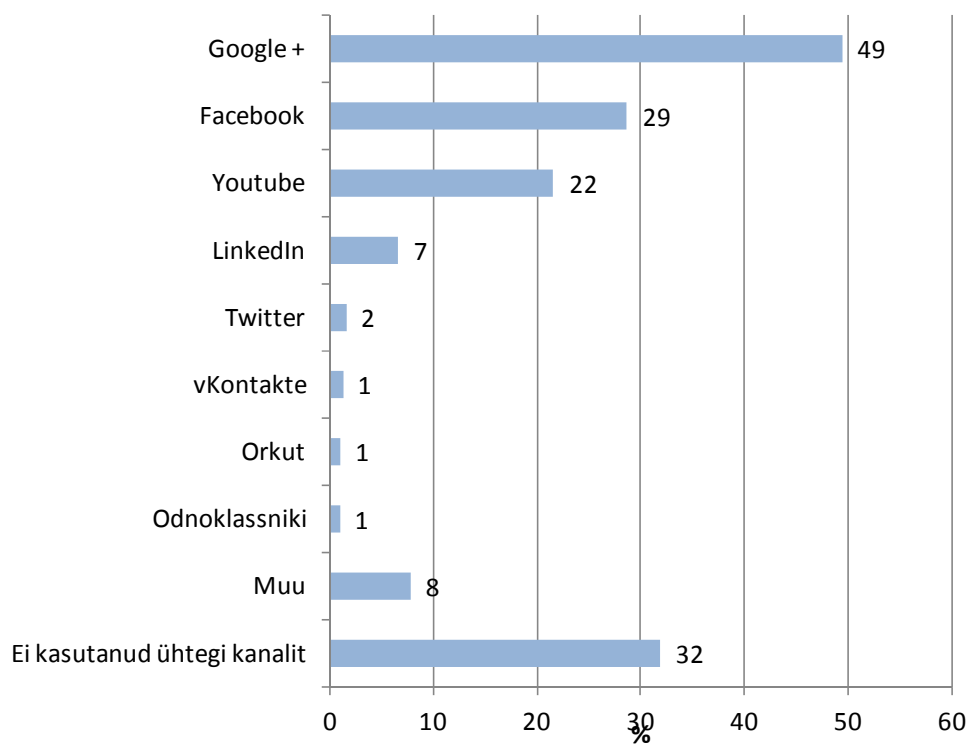
10 Sotsiaalmeedia kasutamine

Küsimus: Milliseid sotsiaalmeedia kanaleid olete seoses oma tööga kasutanud 2011. Ja 2012.aasta jooksul?

Vastuseid vaadeldes tundub, et Google+ on paljudel juhtudel aetud segi Google otsingumootoriga – seda kasutab enda sõnul töösasjus 49%. Facebooki on kasutanud 29% ja Youtube 22% vastanutest. Otseselt professionaalseks suhtlemiseks loodud võrgustikku LinkedIn kasutatakse realselt üsna vähe, vaid 7% vastanute poolt. Ühtegi kanalit ei ole kasutanud 32% vastanutest.

Noorimas vanuserühmas on Facebooki kasutanud 53% vastanutest, vanimas (60+a.) vaid 16%.

Joonis 39. Sotsiaalmeedia kanalite kasutamine seoses tööga, n=502



11 Rahulolematuse põhjused kokkuvõtlikult

Tabel 14A. Rahulolematuse põhjused valdkondade kaupa

Rahulolematuse põhjus	Vastuse valinute arv kokku	Keskmine rahulolematute % valdkonnas
Haridus (vaadeldud 10 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	1	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	4	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	6	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	3	
Valdkond kokku:	14	3,2
Sotsiaal- ja tervishoid (vaadeldud 14 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	15	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	17	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	17	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	12	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad kohale	8	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	4	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	2	
Valdkond kokku:	75	4,7
Finants- ja maksundus (vaadeldud 15 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	6	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	10	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	18	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	9	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad kohale	6	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	3	
Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	1	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	3	
Valdkond kokku:	56	3,1
Statistika (vaadeldud 6 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	13	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	27	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	37	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	9	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad kohale	4	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	7	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	17	
Valdkond kokku:	114	8,8
Sisejulgeolek (vaadeldud 4 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	1	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	3	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	3	
Valdkond kokku:	7	1

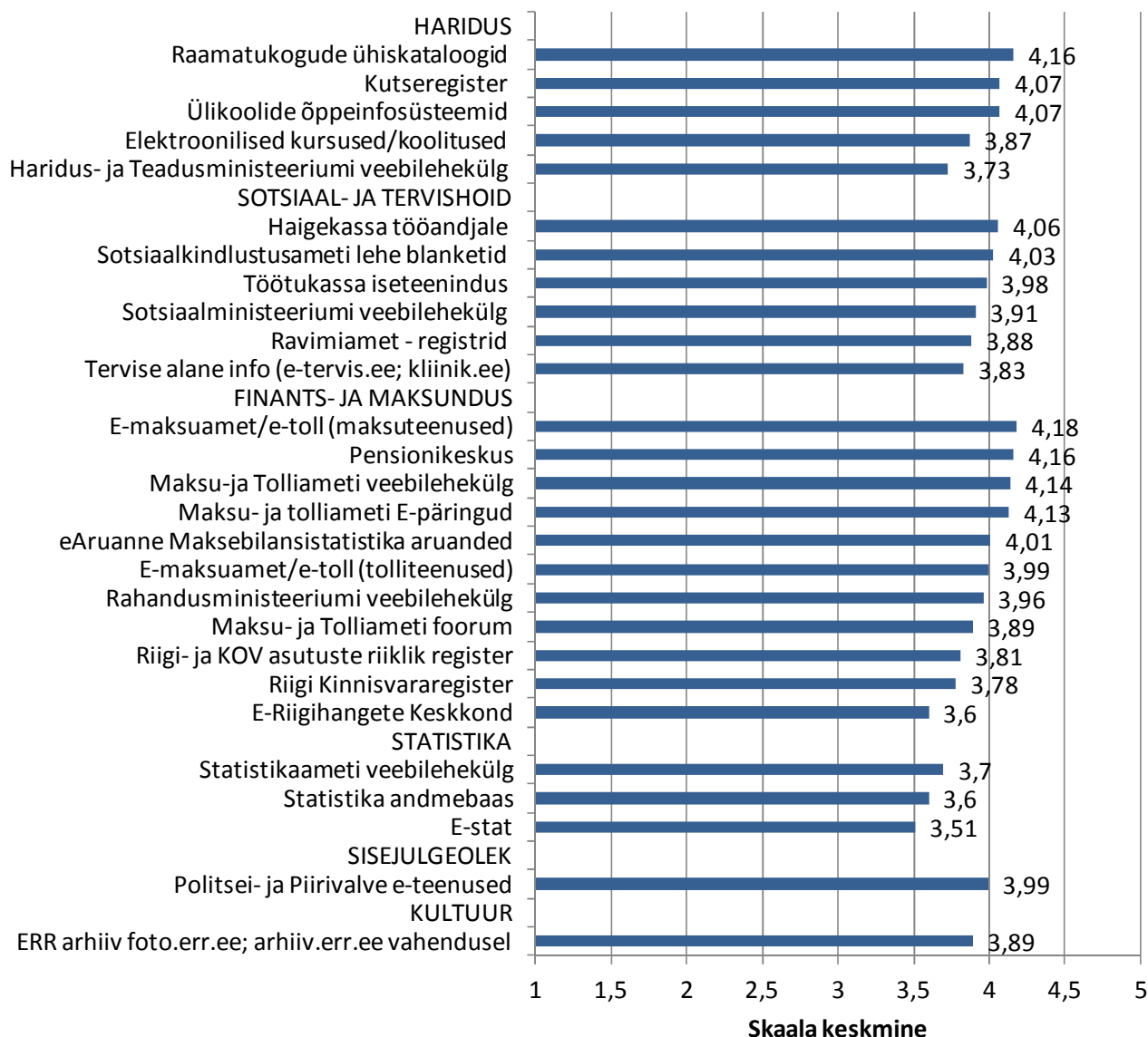
Tabel 14B. Rahulolematuse põhjused valdkondade kaupa

Rahulolematuse põhjus	Vastuse valinute arv kokku	Keskmine rahulolematute % valdkonnas
Majandus (vaadeldud 11 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	10	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	10	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	19	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	12	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad kohale	3	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	2	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	2	
Valdkond kokku:	58	4,8
Transport (vaadeldud 17 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	3	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	3	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	5	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	7	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	3	
Valdkond kokku:	21	2,3
Kultuur (vaadeldud 5 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	3	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	4	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	6	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	4	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad kohale	3	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	3	
Valdkond kokku:	23	5
Justiitshaldus (vaadeldud 17 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	14	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	23	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	21	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	17	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad kohale	6	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	8	
Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	3	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	7	
Valdkond kokku:	99	10,2
Keskkond (vaadeldud 13 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	13	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	11	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	11	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	11	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	2	
Valdkond kokku:	48	10,2
Põllumajandus (vaadeldud 8 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	10	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	12	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	13	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	12	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad kohale	6	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	10	
Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	6	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	8	
Valdkond kokku:	77	11,1

12 Keskmine rahulolu portaalidega – kokkuvõte

Allolevatel joonistel on valdkondade kaupa välja toodud keskmine rahulolu portaaliga. Igas valdkonnas on portaalid reastatud vastavalt skaala keskmisele hindele.

Joonis 40A. Keskmine rahulolu portaalidega



Joonis 40B. Keskmise rahulolu portaalidega