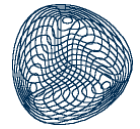


Riigi poolt pakutavad e-teenused

Küsitlus 15-74 a. elanikkonna seas
Turu-uuringute AS

Mai 2005

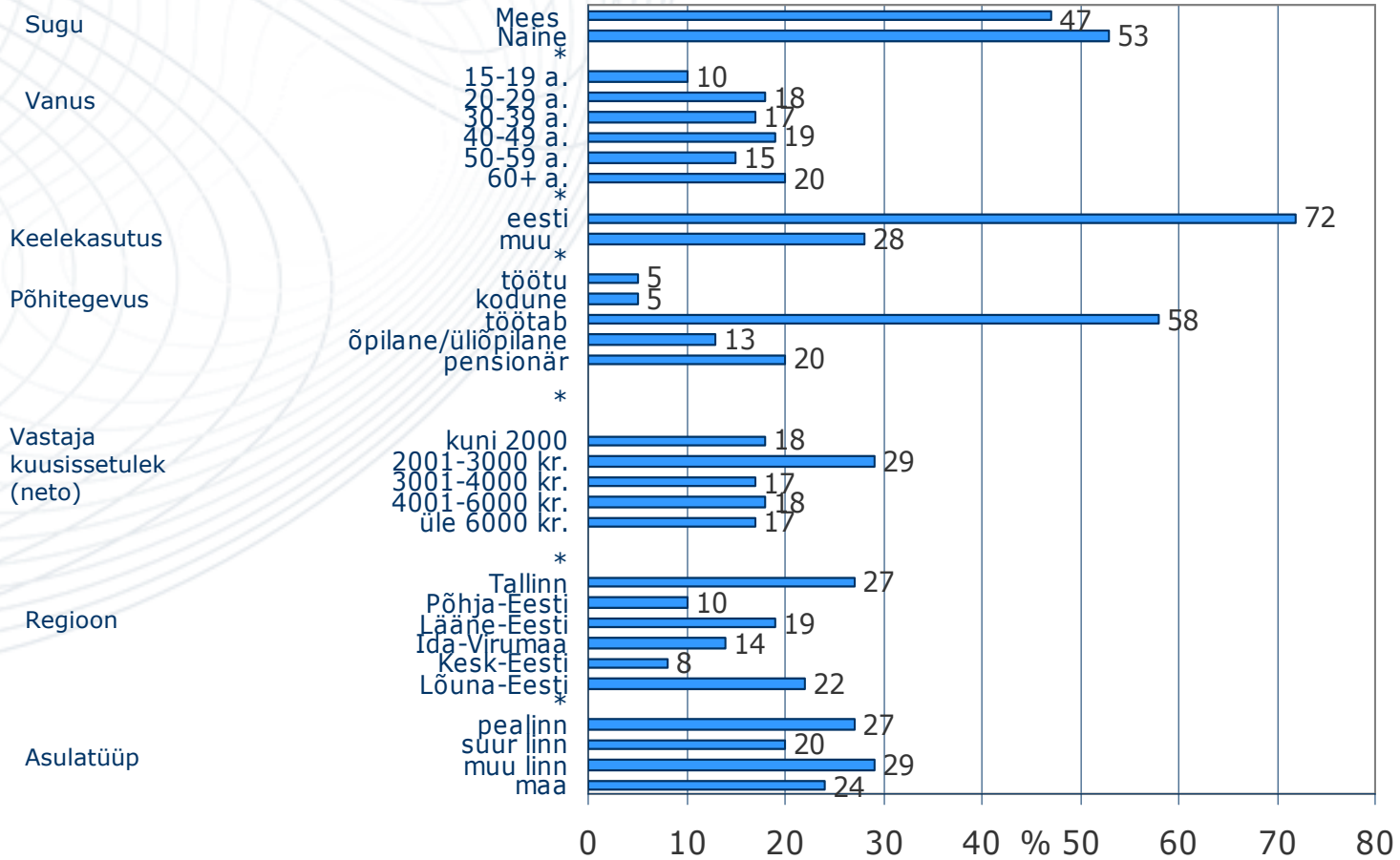
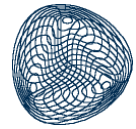


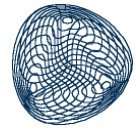
Uuringu taust

- ❖ Küsitlusaeg 06. maist – 13.maini 2005
- ❖ Üle-eestiline omnibussuuring
- ❖ Küsitlusmeetod – silmast silma intervjuu
- ❖ Valimi suurus 1000 vastajat vanuses 15-74
- ❖ Vastajate valiku meetod - juhuvalik
- ❖ Läbiviija: Turu-uuringute AS/Karin Reivart

Vastanute struktuur

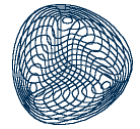
n=1000





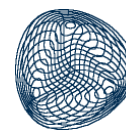
Interneti kasutamine elanikkonna seas

- ❖ Eesti elanikkonnast **kasutab interneti kokku 57%**, igapäevaseid kasutajaid on 32%.
- ❖ Noorimas vanuserühmas (15-19 a.) on igapäevaseid internetikasutajaid 62% ja 20-29 a. elanike seas 52%. Kõige vähem on igapäevaseid internetikasutajaid vanuserühmas 60-74 a. (5%).
- ❖ Kõrgharidusega inimestest kasutab interneti igapäevaselt 66%
- ❖ Igapäevaseid internetikasutajaid on vähem Kesk-Eestis ja Põhja-Eestis (Põhja-Eesti ei hõlma siin Tallinna, kaasatud on Lääne-Virumaa)
- ❖ Juhtivtöötajatest kasutab igapäevaselt interneti 67%, spetsialistidest 51% ja reatöötajatest 18%
- ❖ Mida suurem on vastaja sissetulek seda sagedamini ta interneti kasutab
- ❖ Interneti ei kasuta peamiselt vanemad inimesed – mittekasutajatest 64% on vanuses üle 50 aasta ja vaid 1% vanuses 15-19 a.
- ❖ Vastajatelt, kes interneti ei kasuta, küsiti selle põhjuste kohta. Pakutud vastustest osutus sagedasemaks põhjuseks **arvuti puudumine** (kuna arvuti on liiga kalline) - 62% (joonis 5). Puudulikud arvutioskused on põhjuseks 39%-le. Kodukandis puudub internetivõimalus 10% vastajatest.
- ❖ Oskuste puudumist nendivad eelkõige vanemad inimesed (vanuses üle 50 a.) Interneti võimaluse puudus on keskmisest sagedamini takistuseks Lääne-Eesti elanikele ja teisalt ka kõrgema sissetulekuga vastajatele. Lastega peredele on keskmisest suuremaks probleemiks lisaks arvuti hinnale ka internetiühenduse kõrge hind.



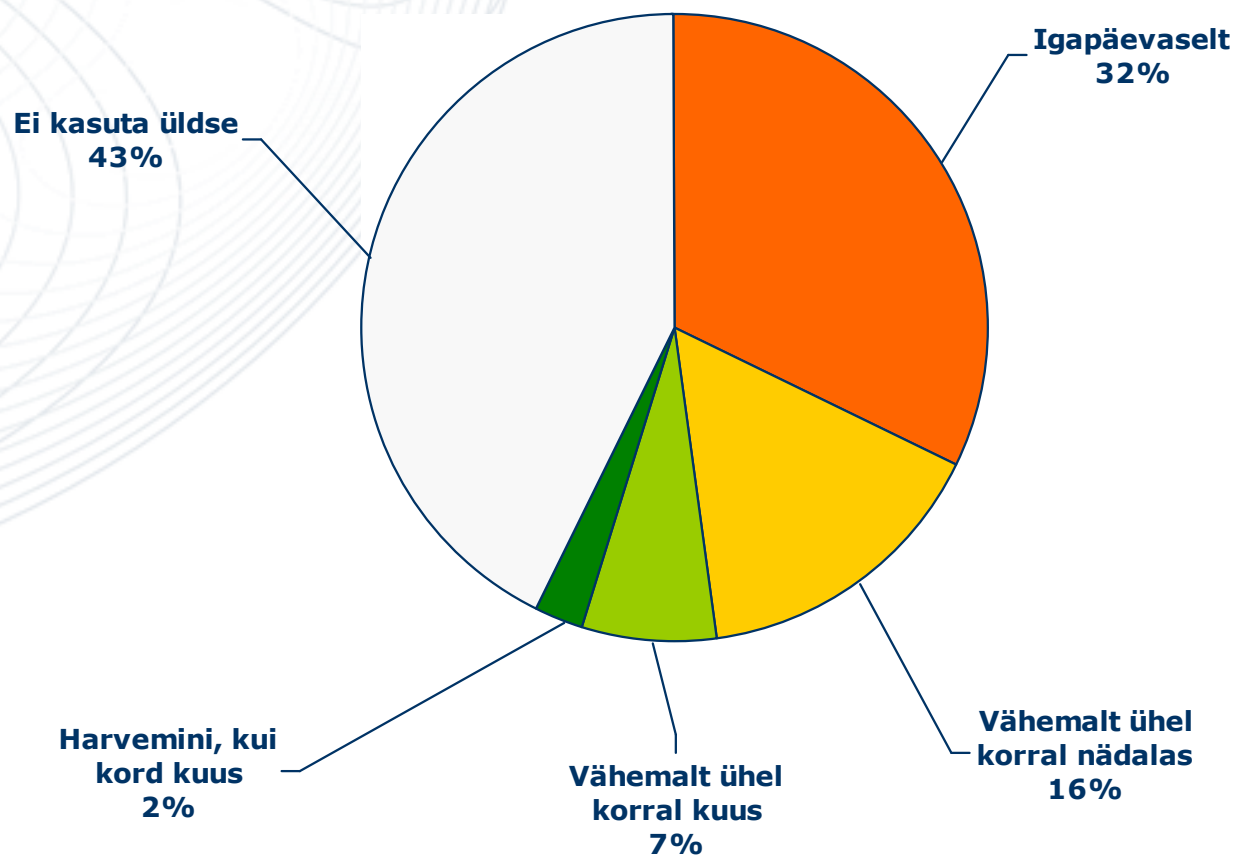
Interneti kasutamine elanikkonna seas

- ❖ Lisaks pakutud vastusevariantidele toodi väheste vastajate poolt välja ka muid põhjuseid: *puudub vajadus, ei viitsi- kuna olen peale tööpäeva väsinud, tervislikud põhjused, liiga vana, et internetti kasutada, ei ole turvaline, ei ole aega, olen põhimõtteliselt interneti vastu, kuna nii kaob kirjakeelsus.*
- ❖ Vastajatelt, kes internetti ei kasuta, küsiti nende **tulevikuplaanide** kohta selles osas.
- ❖ Neist, kes internetti praegu ei kasuta, pole 53% seda ka tulevikus plaanis teha. Rahaliste võimaluste paranemist ootab mittekasutajatest 22%. Osa vastajaid soovib hakata internetti kasutama, kui kodukandis tekib võimalus internetiühenduse paigaldamiseks – 7% (joonis 5).
- ❖ Interneti kasutamissoov puudub peamiselt vanematel inimestel – üle 50 aastastel.
- ❖ Alla 50 aastaste vastajate seas on suurimaks takistuseks kehv rahaline olukord, millele järgnevad tehnilised takistused ja oskuste puudus.
- ❖ Rahalised võimalused on sagedamini takistuseks mitte-eestlastele ja väiksema sissetulekuga vastajatele.



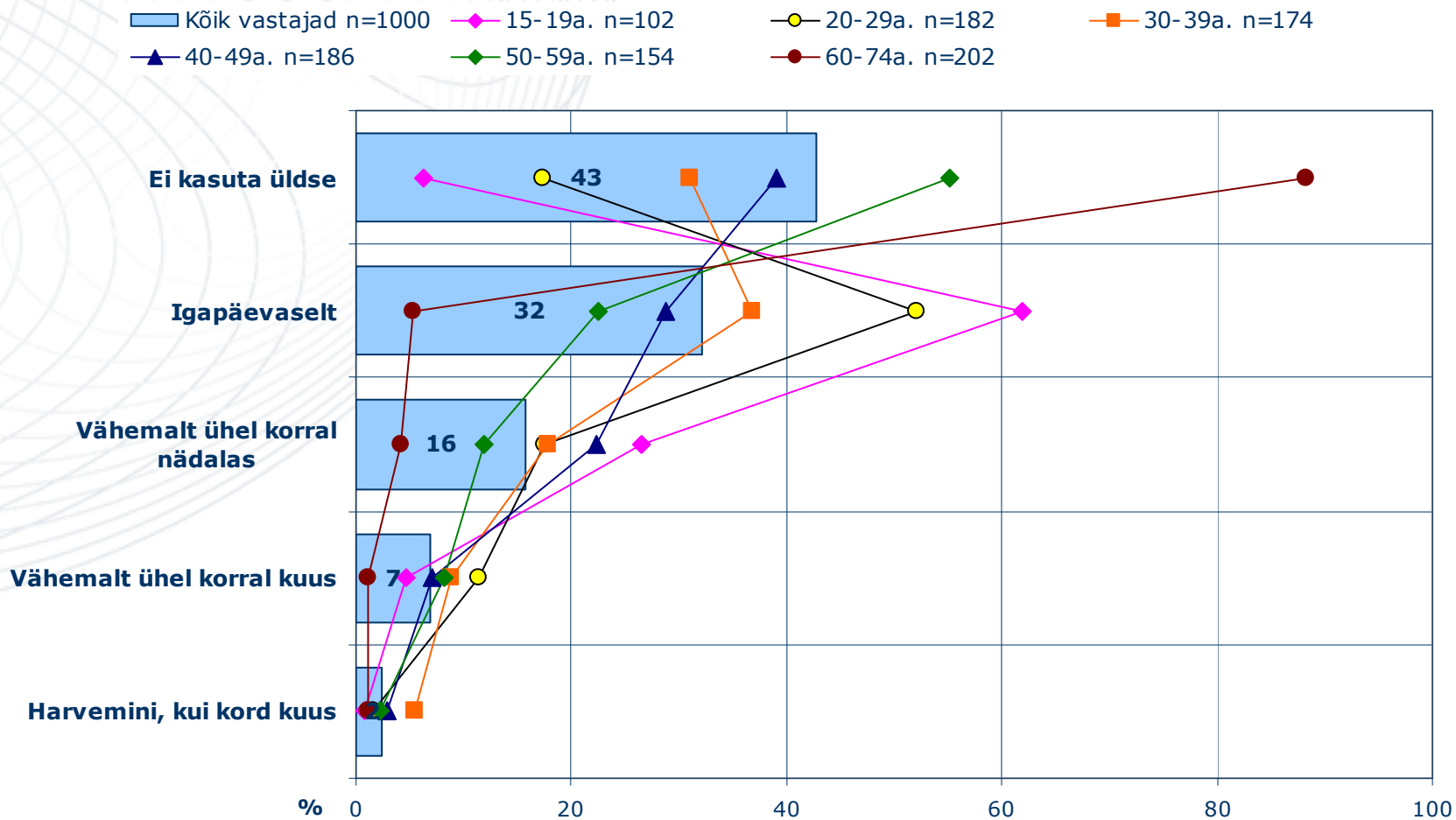
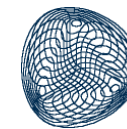
1. Interneti kasutamise sagedus

n=1000, kõik vastajad

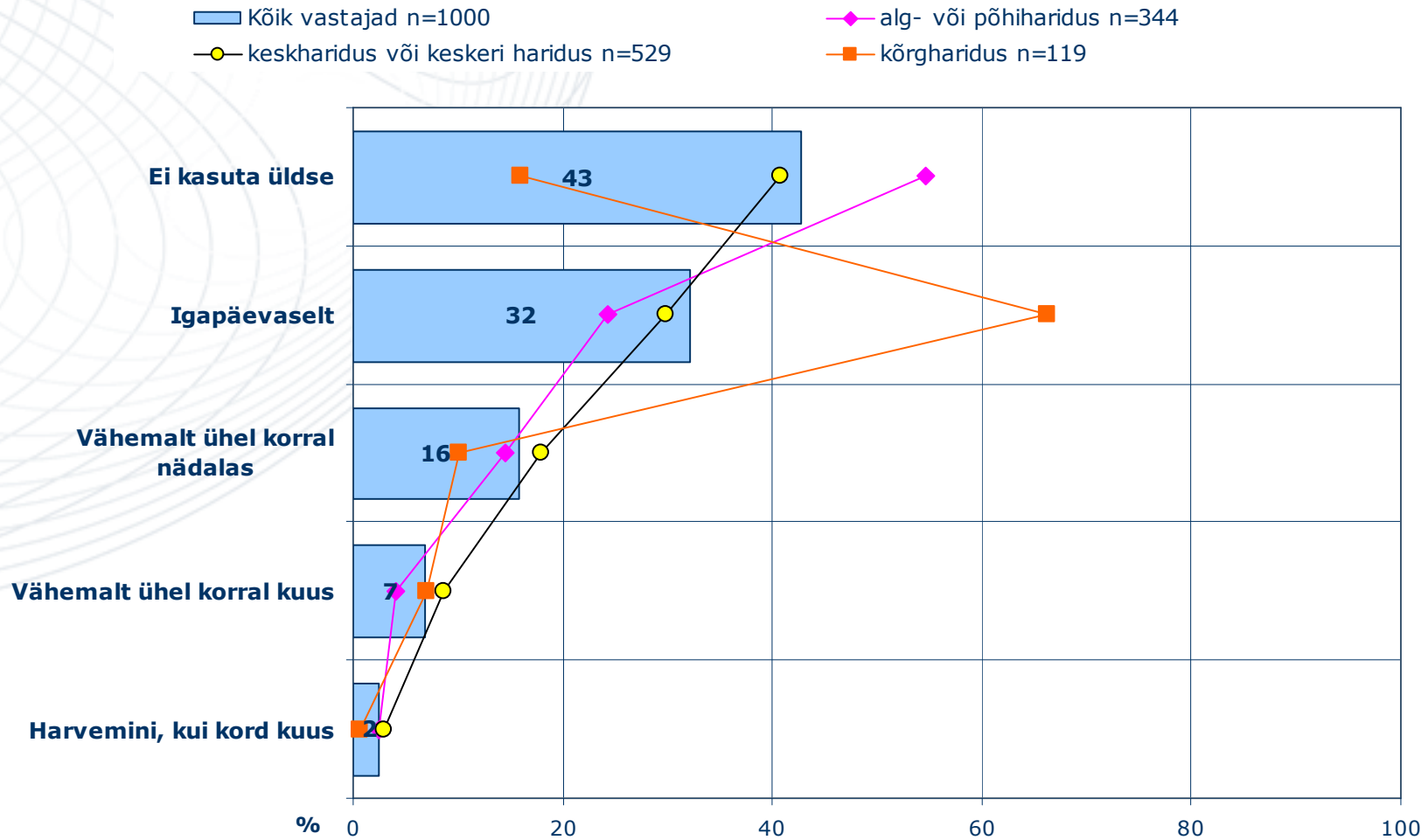
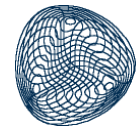


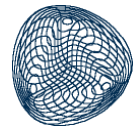
2. Interneti kasutamise sagedus

vanuse lõikes, n= 1000



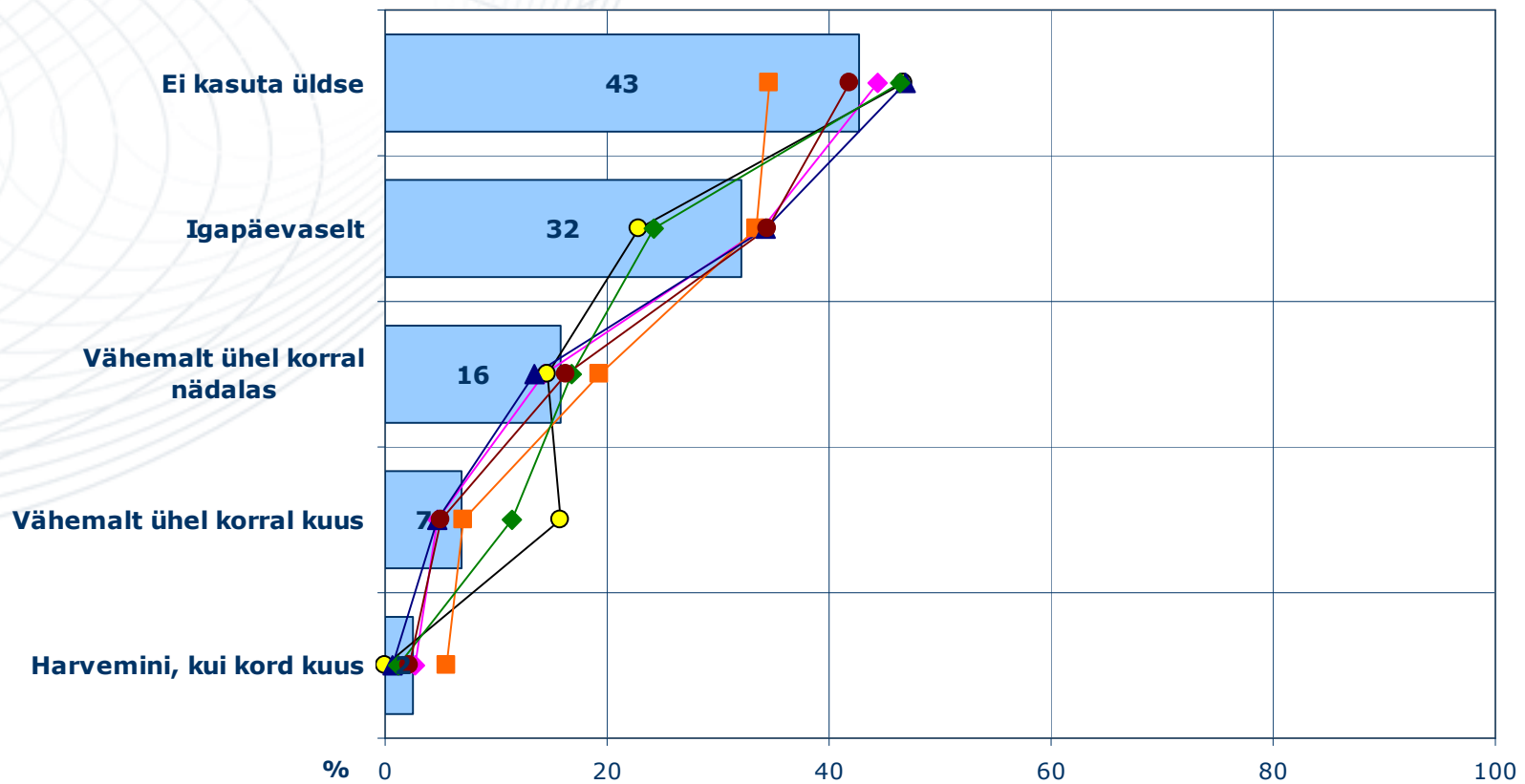
3. Interneti kasutamise sagedus hariduse lõikes, n= 1000

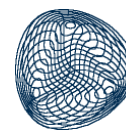




4. Interneti kasutamise sagedus regioonide lõikes, n= 1000

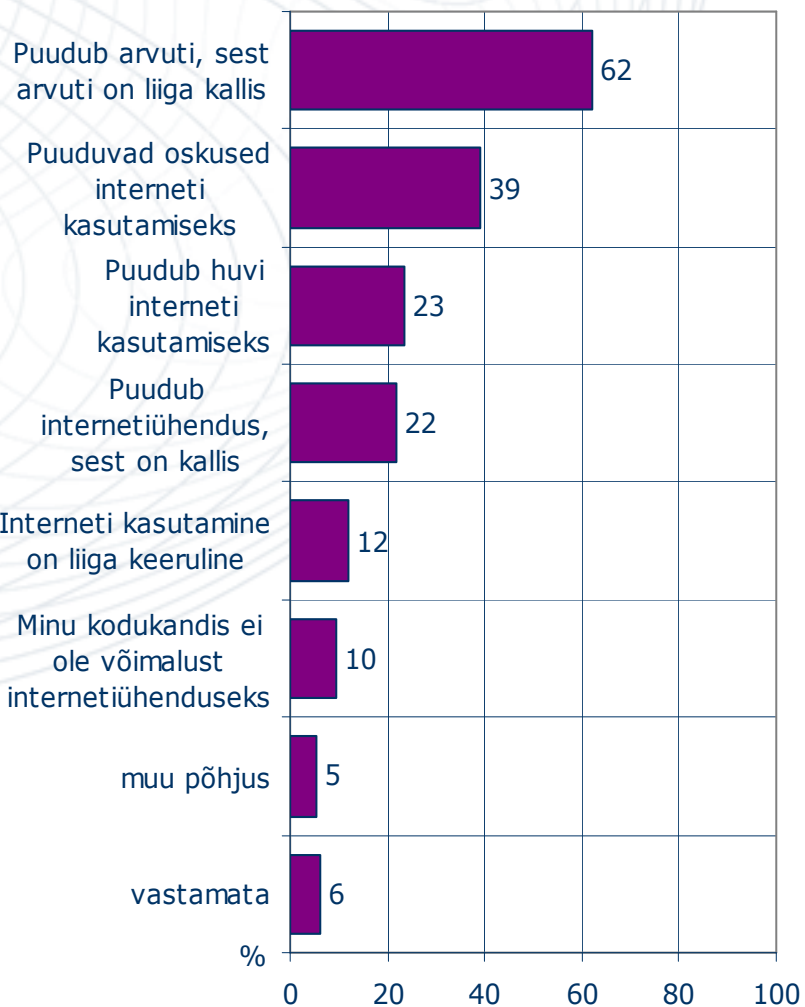
— Kõik vastajad n=1000 — Tallinn n=272 — Põhja- Eesti n=100 — Lääne- Eesti n=187
— Ida-Virumaa n=138 — Kesk- Eesti n=82 — Lõuna- Eesti n=222



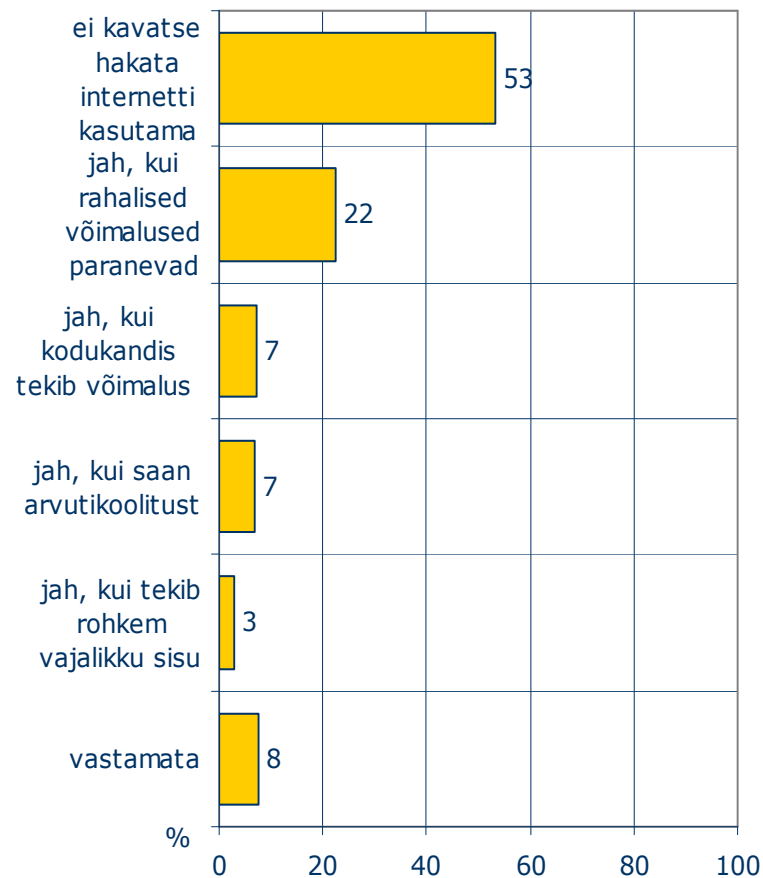


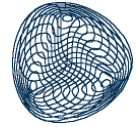
5. Interneti mittekasutamise põhjused

n=428, ei kasuta internetti



Interneti kasutamise plaanid



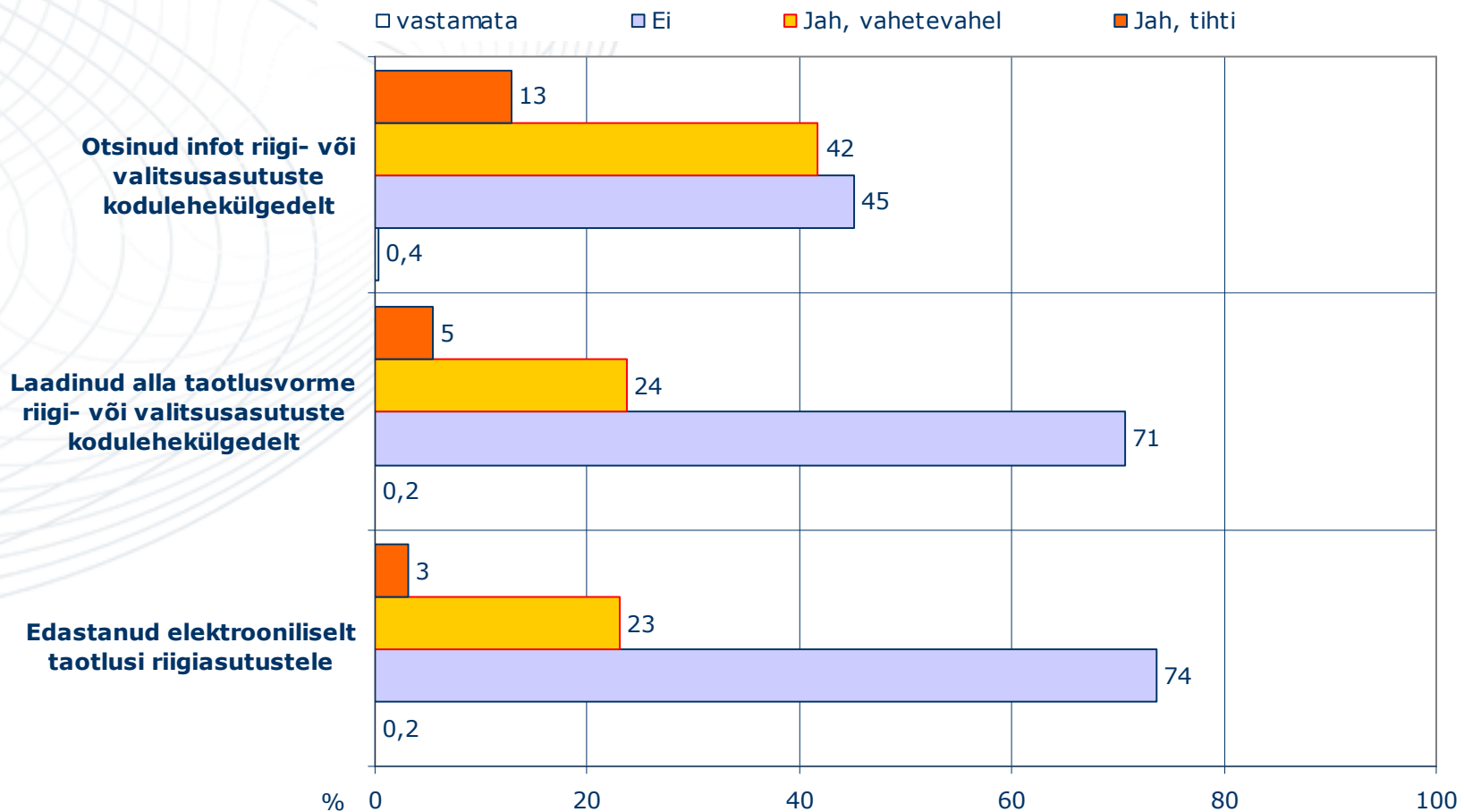
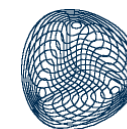


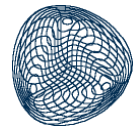
Interneti kasutamine riigiasutustega suhtlemisel

- ❖ Riigi- või valitsusasutustega suhtlemisel kasutatakse internetti peamiselt **informatsiooni otsimiseks** – 55% internetikasutajatest.
- ❖ Ligikaudu võrdselt kasutatakse taotlusvormide allalaadimist ja taotluste elektroonilist esitamist – vastavalt 29% ja 26% internetikasutajatest.
- ❖ Kõigi kolme kasutusvaldkonna puhul on aktiivsemad 20-49 aastased kõrgaharidusega inimesed. Kõige nooremaste ja kõige vanemaste vanusegruppi kuuluvad inimesed on vähemaktiivsed.
- ❖ Info otsimisel on aktiivsemad Tallinna, Lääne-Eesti ja Lõuna-Eesti elanikud, kõige vähem kasutavad toodud võimalusi Ida-Virumaa elanikud.
- ❖ Igapäevastest internetikasutajatest on riigiasutustest infot otsinud 67% (neist 20% tihti), taotlusvormi hankinud 41% ja taotlusi esitanud 37%.
- ❖ Kõige aktiivsemalt kasutavad kõiki kolme teenuseliiki eraettevõtjad, riigiasutustes endis töötavad inimesed ning vastajad, kelle igakuine netosissetulek on üle 6000 kr.
- ❖ Eestlased kasutavad internetti riigiga suhtlemiseks sagedamini kui mitte-eestlased - info otsimiseks 58% vs. 46%, taotlusvormide hankimiseks 30% vs. 26% ja taotluste esitamiseks 27% vs. 22%.

6. Erinevate e-teenuste kasutamine

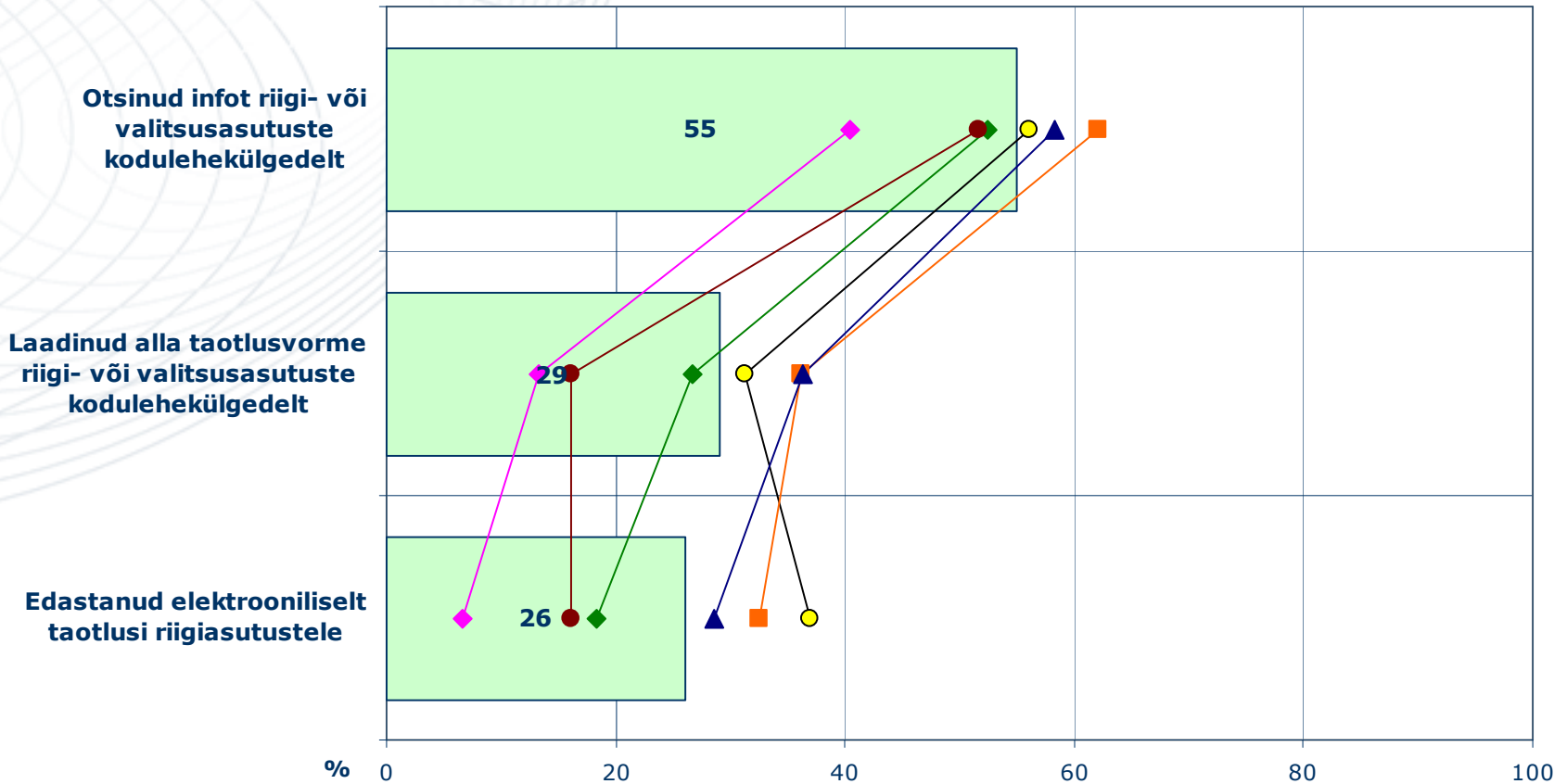
n=572, kasutab internetti

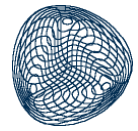




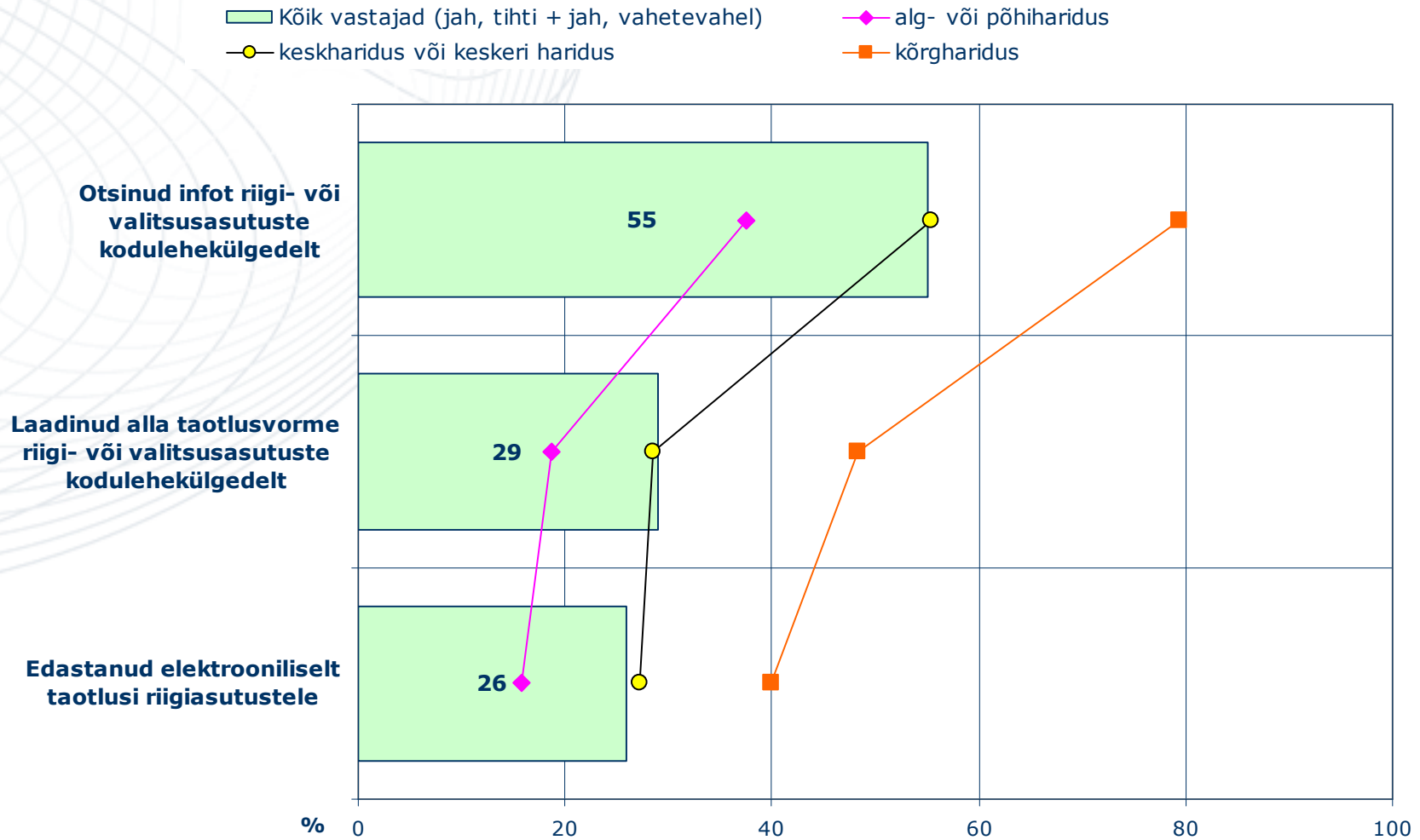
7. Erinevate e-teenuste kasutamine vanuse lõikes, n=kasutab internetti 572

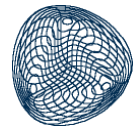
- Kõik vastajad (jah, tihti + jah, vahetevahel)
- 20-29a.
- ▲ 40-49a.
- 60-74a.
- ◆ 15-19a.
- 30-39a.
- ◆ 50-59a.





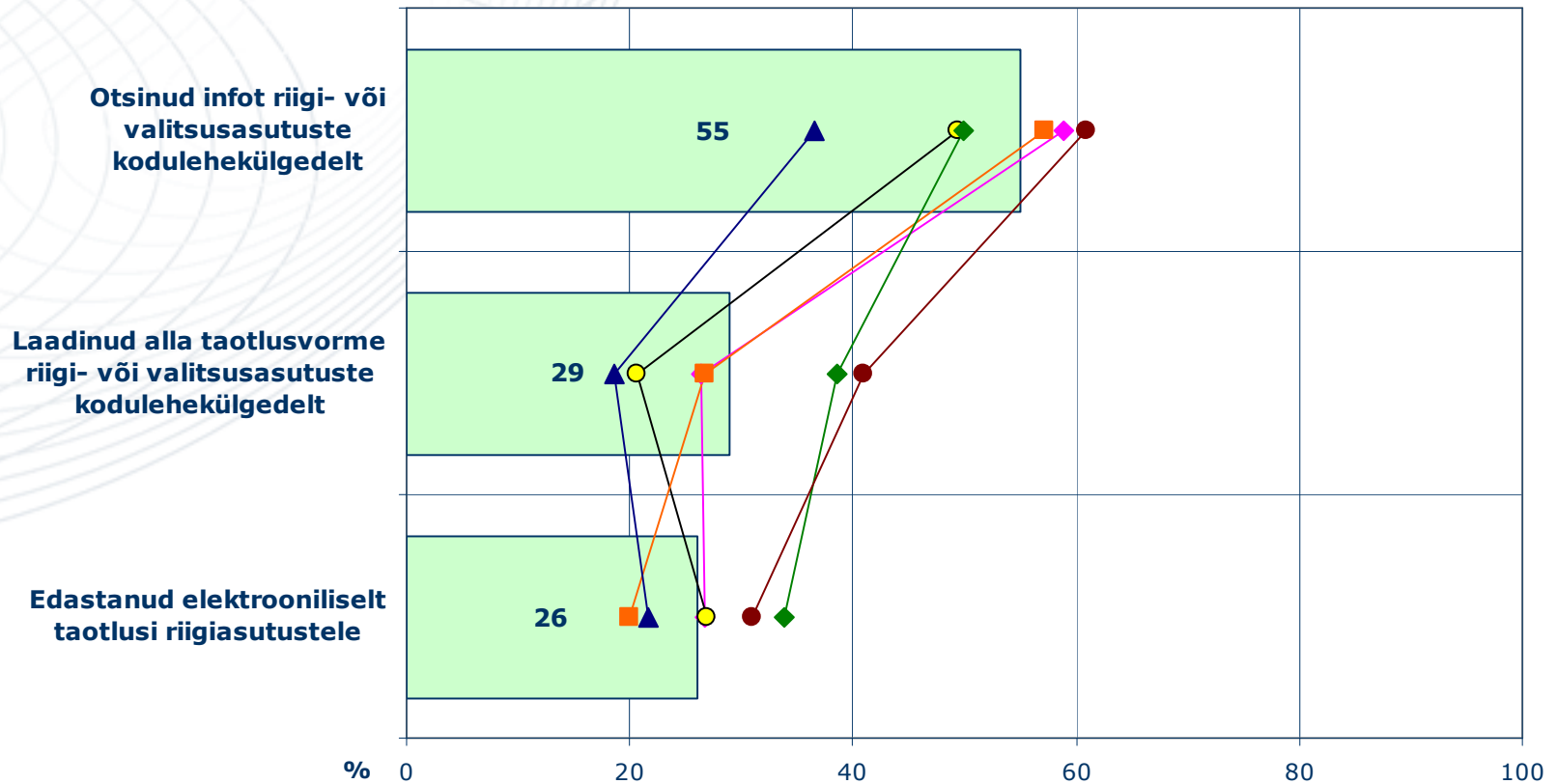
8. Erinevate e-teenuste kasutamine hariduse lõikes, n=kasutab internetti 572

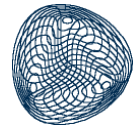




9. Erinevate e-teenuste kasutamine regioonide lõikes, n=kasutab internetti 572

- Kõik vastajad (jah, tihti + jah, vahetevahel)
- Põhja- Eesti
- ▲ Ida- Virumaa
- Lõuna- Eesti
- ◆ Tallinn
- Lääne- Eesti
- ◆ Kesk- Eesti

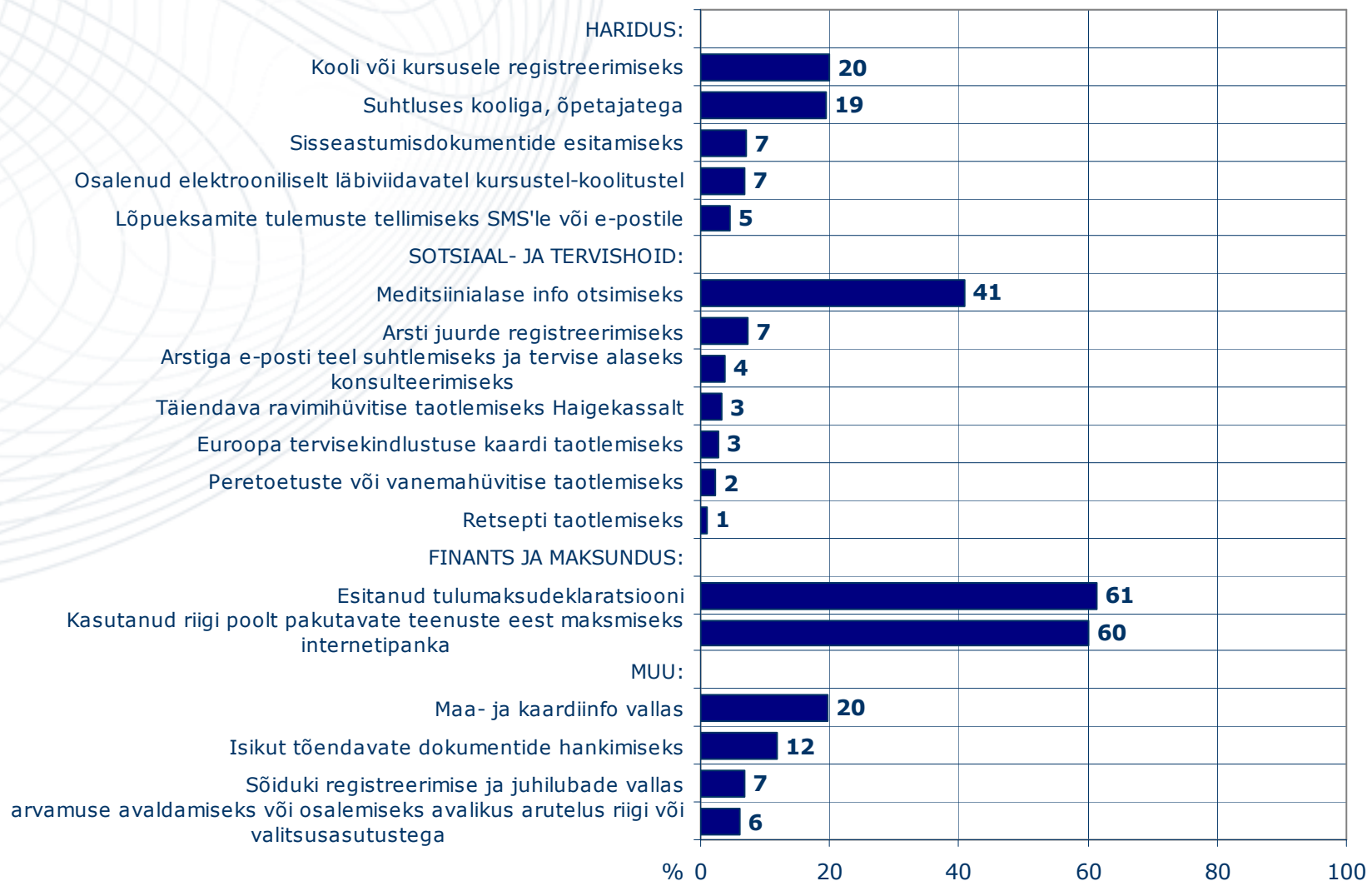
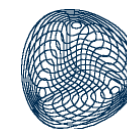




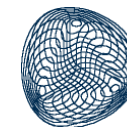
Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine

- ❖ Järgnevalt pakuti internetikasutajatele välja neli valdkonda ja küsiti, milliseid interneti teenuseid neis valdkondades on kasutatud (joonis 10).
- ❖ Enamkasutatavaks valdkonnaks kujunes **finantsvaldkond** – 61% interneti kasutajatest on esitanud elektroonilise tuludeklaratsiooni ja 60% kasutanud internetipanka riigi poolt pakutavate teenuste eest tasumiseks.
- ❖ Meditsiinalast infot on internetist otsinud 41% internetikasutajatest. Muudes valdkondades on elektrooniliste teenuste kasutamine suhteliselt vähene.
- ❖ **Hariduse valdkonnas** on enam kasutatud internetti kooli või kursustele registreerimiseks (20%) ja õpetaja või kooliga suhtlemiseks (19%). Sisseastumisdokumentide esitamine, elektroonilistel kursustel osalemine ja eksamitulemuste tellimine on tagasihoidlik.
- ❖ Kõige aktiivsemad on haridusvaldkonnas elektrooniliste teenuste kasutamisel kõrgharidusega inimesed, koolidega suhtlevad ja kursustele registreerivad end keskmisest sagedamini ka Tallinna elanikud.
- ❖ Eestlased kasutavad muude rahvuste esindajatest sagedamini internetti koolidesse ja kursustele registreerimiseks (22% vs. 15%), sisseastumisdokumentide esitamiseks (9% vs. 3%) ja kooliga suhtlemiseks (22% vs. 12%).
- ❖ Hariduse valdkonnas kasutavad kõiki e-teenuseid sagedamini suurema sissetulekuga, juhtival ametikohal töötavad, riigiasutuste töötajad ja õpilased/üliõpilased.

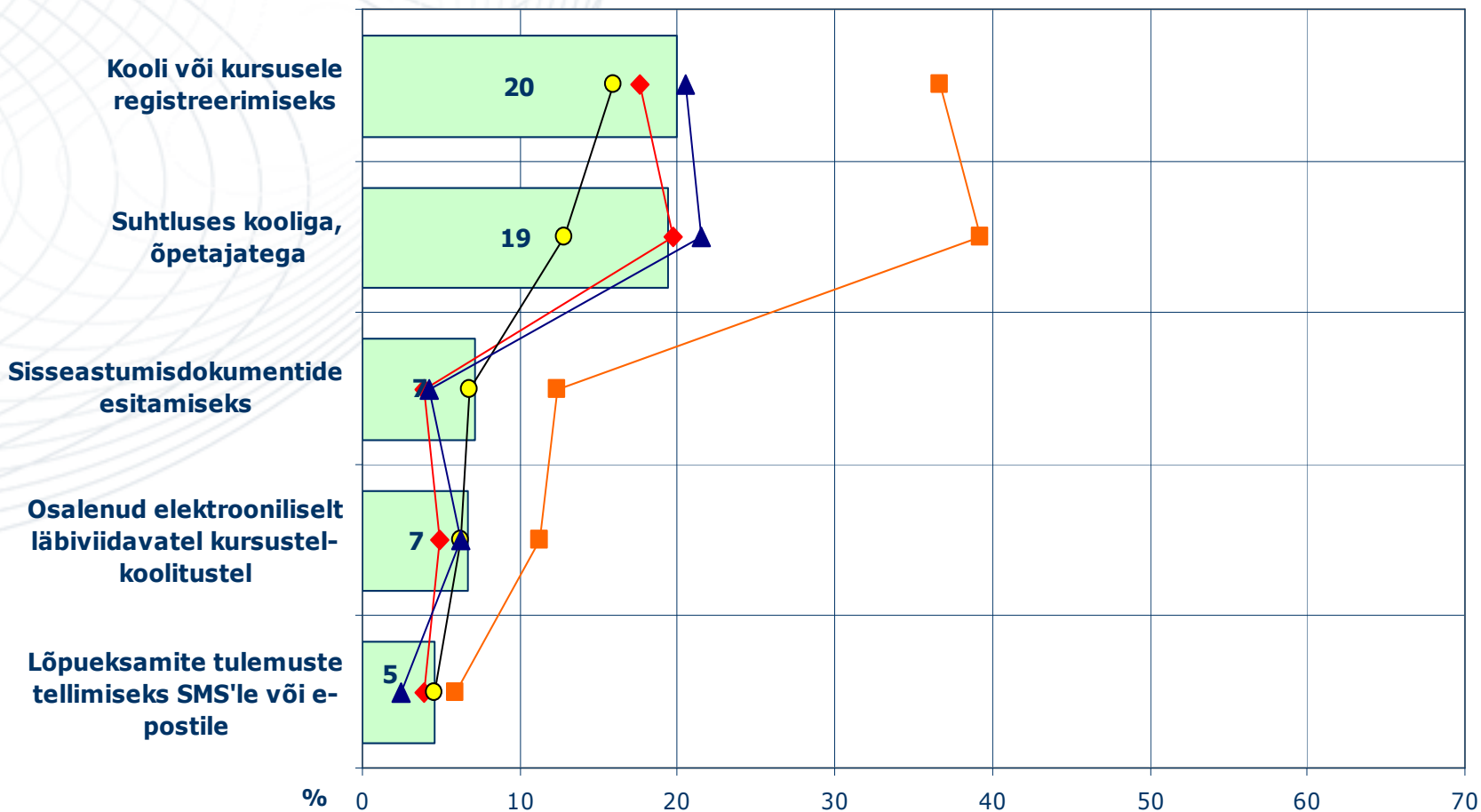
10. Avalike teenuste kasutajad erinevates valdkondades n=572

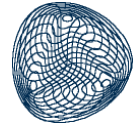


11. Avalike teenuste kasutajad hariduse valdkonnas hariduse lõikes + Tallinna elanikud ja kõik interneti kasutajad



■ KÕIK (jah)
 ◆ alg- või põhiharidus
 ● keskharidus või keskeriharidus
 ■ kõrgharidus
 ▲ Tallinn

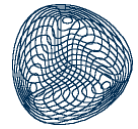




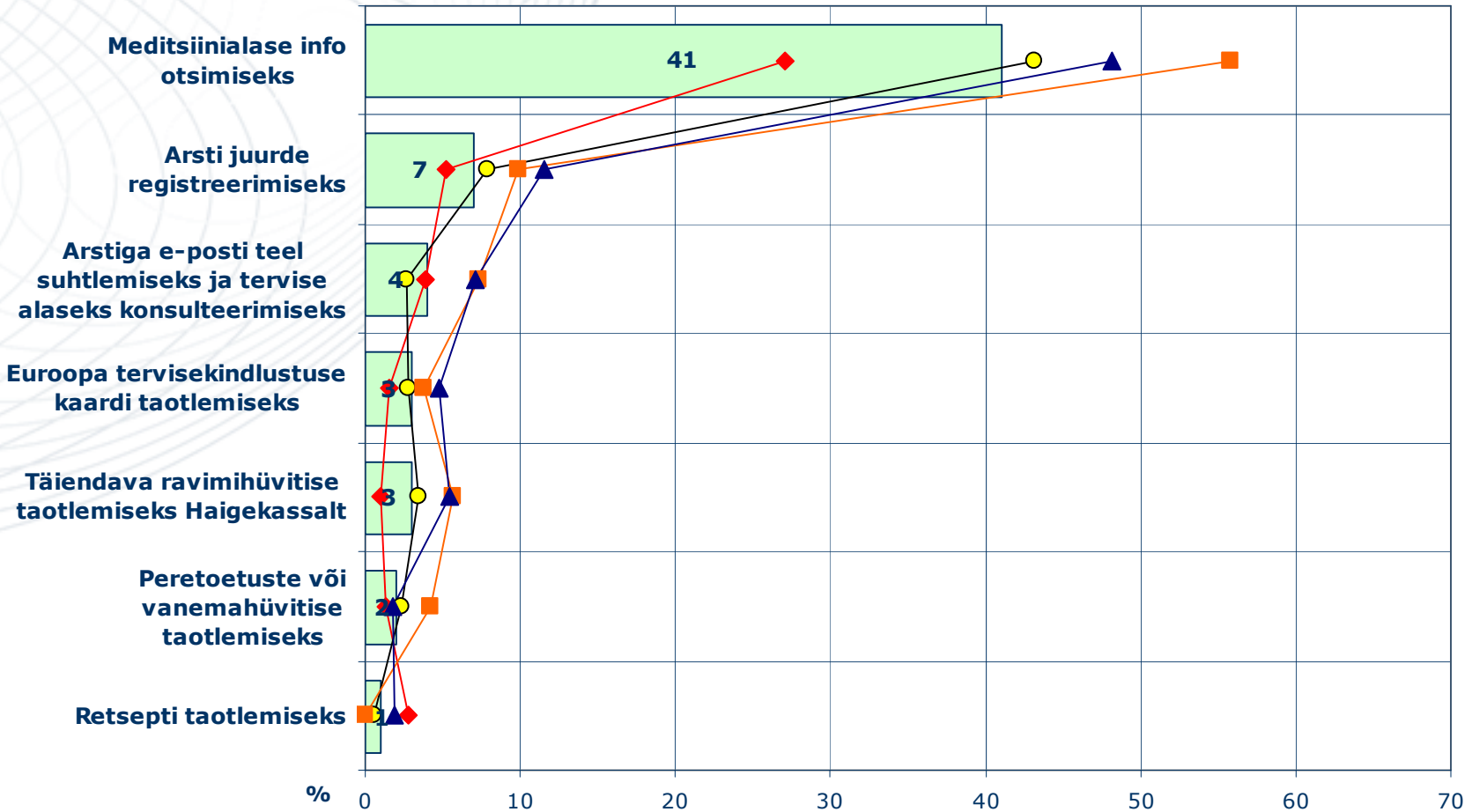
Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine

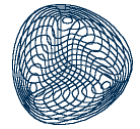
- ❖ **Sotsiaal- ja tervishoiu valdkonnas** on interneti abi kasutatud sagedamini meditsiinalase info otsimiseks – 41% interneti kasutajatest. Muid selles valdkonnas väljapakutud teenuseid kasutatakse märksa vähem - 1-7% (joonis 12).
 - ❖ Sarnaselt teiste valdkondadega on aktiivsemad sotsiaalvaldkonna e-teenuste kasutajad kõrgharidusega, Tallinnas elavad ja suurema sissetulekuga vastajad.
 - ❖ Naised on meditsiinalast infot internetist otsinud sagedamini kui mehed
 - ❖ Eestlased on teiste rahvuste esindajatest sagedamini registreerinud end arsti juurde, taotlenud ravimihüvitist ja Euroopa tervisekindlustuse kaarti.
 - ❖ Kõige vanemasse vanuserühma kuuluvad inimesed (60-74 a.) on keskmisest sagedamini kasutanud võimalust arsti juurde registreerimiseks ja täiendava ravimihüvitise taotlemiseks internetis.
-
- ❖ **Finants- ja maksunduse valdkond**
 - ❖ Finantsvaldkonnas e-teenuste kasutamine on populaarne igas vanuses inimeste seas, erandiks vaid 15-19 aastased.
 - ❖ Suurema sissetulekuga ja kõrgharidusega inimesed on selles valdkonnas e-teenust keskmisest enam kasutanud
 - ❖ Maakohtades ja külades elavad inimesed on finantsvaldkonna teenuste kasutamisel veidi vähemaktiivsed (50% vs. 60% keskmiselt)

12. Avalike teenuste kasutajad sotsiaal- ja tervishoiu valdkonnas hariduse lõikes + Tallinna elanikud ja kõik interneti kasutajad



■ KÕIK (jah)
 ◆ alg- või põhiharidus
 ● keskharidus või keskeriharidus
 ■ kõrgharidus
 ▲ Tallinn

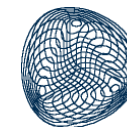




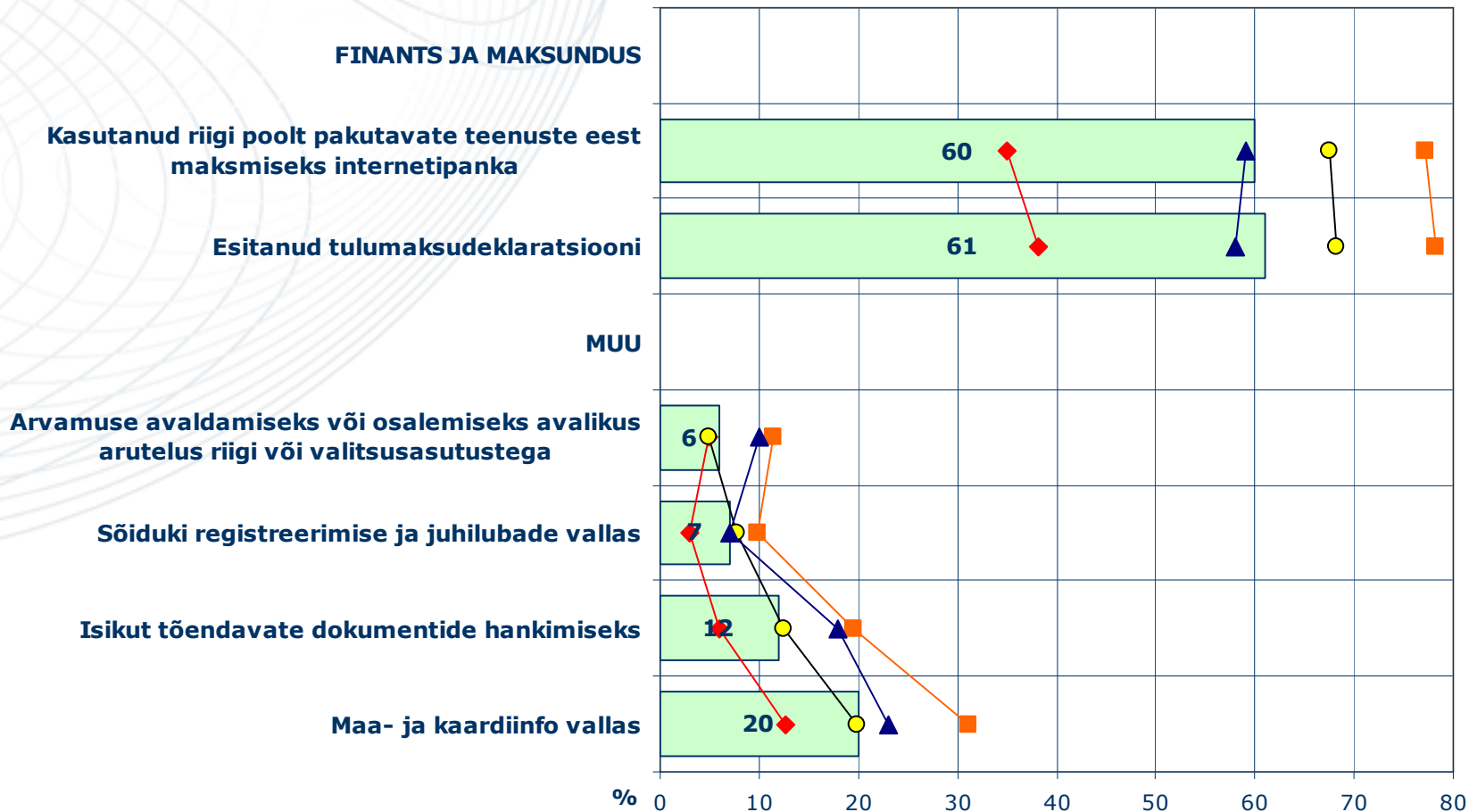
Erinevate valdkondade e-teenuste kasutamine

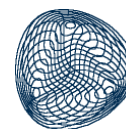
- ❖ **Muude eluvaldkondade** alla liigitatud e-teenustest on sagedamini kasutatud internetti maa- ja kaardiinfo hankimiseks (20%). Suhteliselt vähe kasutatakse internetti isikuttõendavate dokumentide hankimiseks, sõidukite registreerimiseks ja osalemiseks avalikus arutelus riigiasutustega – vaid 6-12% internetikasutajatest.
- ❖ Ka muudes eluvaldkondades leidis kinnitust kõrgharidusega, Tallinnas elavate, eraettevõtjatena töötavate ja suurema sissetulekuga vastajate suurem aktiivsus e-teenuste kasutamisel.
- ❖ Riigiga interneti teel suhtlemise peamiste eelistena nähakse **aja säästmist** (75%) ning soovitud info või vastuse saamise kiirust (65%). Vastajaid, kes e-teenuste kasutamisel mingeid eeliseid ei näe, oli 9% (joonis 14).

13. Avalike teenuste kasutajad finants-, maksundus- ning muudes valdkondades hariduse lõikes + Tallinna elanikud ja kõik interneti kasutajad



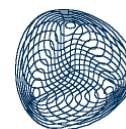
■ KÕIK (jah)
 ◆ alg- või põhiharidus
 ● keskharidus või keskeriharidus
 ■ kõrgharidus
 ▲ Tallinn



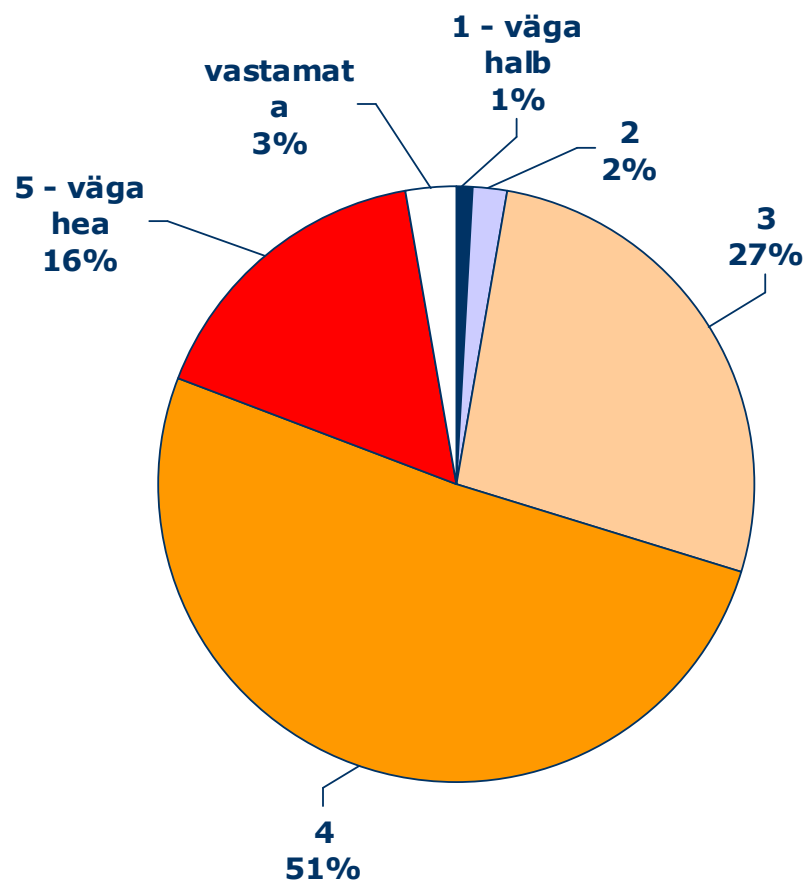
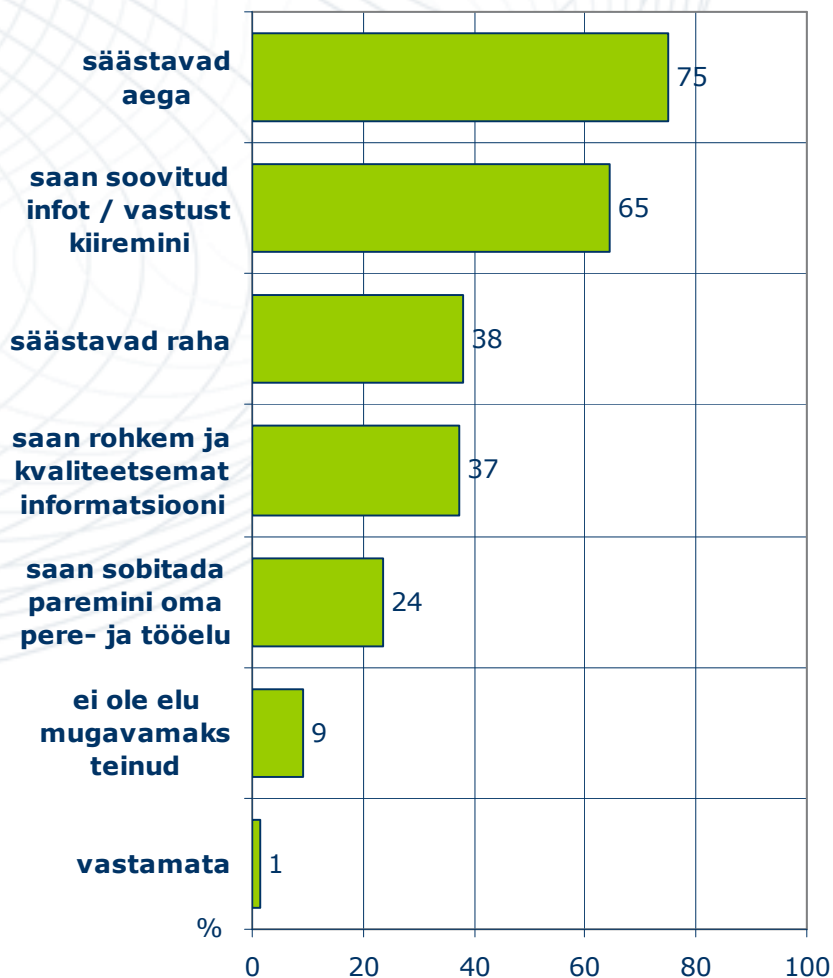


Hinnang e-teenuste kasutamismugavusele

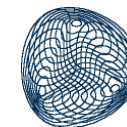
- ❖ Vastajatel paluti hinnata riigi e-teenuste kasutamismugavust tervikuna. Hinnati skaalal 1 –5, kus 5 on parim hinne (joonis 14).
- ❖ Kõige sagedamini hinnati **teenuste kasutusmugavust** hindegaga 4 – 51%. Hindeid 1-2 andis 3%, hinnet 3 – 27% ja hinnet 5 16% vastajatest.
- ❖ Keskmiseks hindeks kasutusmugavusele kujunes 3,83.
- ❖ Riigi e-teenuseid hindavad keskmisest kõrgemalt naised, kõrgharidusega vastajad, tallinlased, eraettevõtjad, riigiasutuste töötajad, mitte-eestlased, igapäevased internetikasutajad, pere liikme kohta kõige väiksema ja kõige suurema sissetulekuga vastajad.
- ❖ Keskmisest mõnevõrra kriitilisemad on noored vanuses 15-19a., maakonnakeskustes ja maal elavad vastajad, vastajad Kesk-Eestist ja Põhja-Eestist ning internetti harva kasutavad vastajad.
- ❖ Vastajatelt, kes hindasid oma rahulolu hindegaga 1-2, küsiti ka selgitust madalale hindele (joonis 15). Kokku 16 vastajast 11 tõi põhjenduseks ametnikuga isikliku kontakti puudumise, 10 vastajat kahtleb teenuste turvalisuses ning 9 vastaja arvates on e-teenuste kasutamine liigakeeruline (puuduvad piisavad juhtnöörid). Üks vastaja tõi lisapõhjusena välja keeleprobleemi – ta ei saa aru eesti keelest. Vastajate arv (16) selle küsimuse puhul on laiemateks üldistusteks siiski ebapiisav ning väljendab vaid nende konkreetsete vastajate hinnanguid.



14. Hinnang riigi e-teenuste kasulikkusele ja kasutusmugavusele (keskmise hinne 3,83) n=572, kasutab internetti



15. Kasutusmugavusega mitte-rahulolu põhjused n=16, hinnang kasutusmugavusele 1 või 2



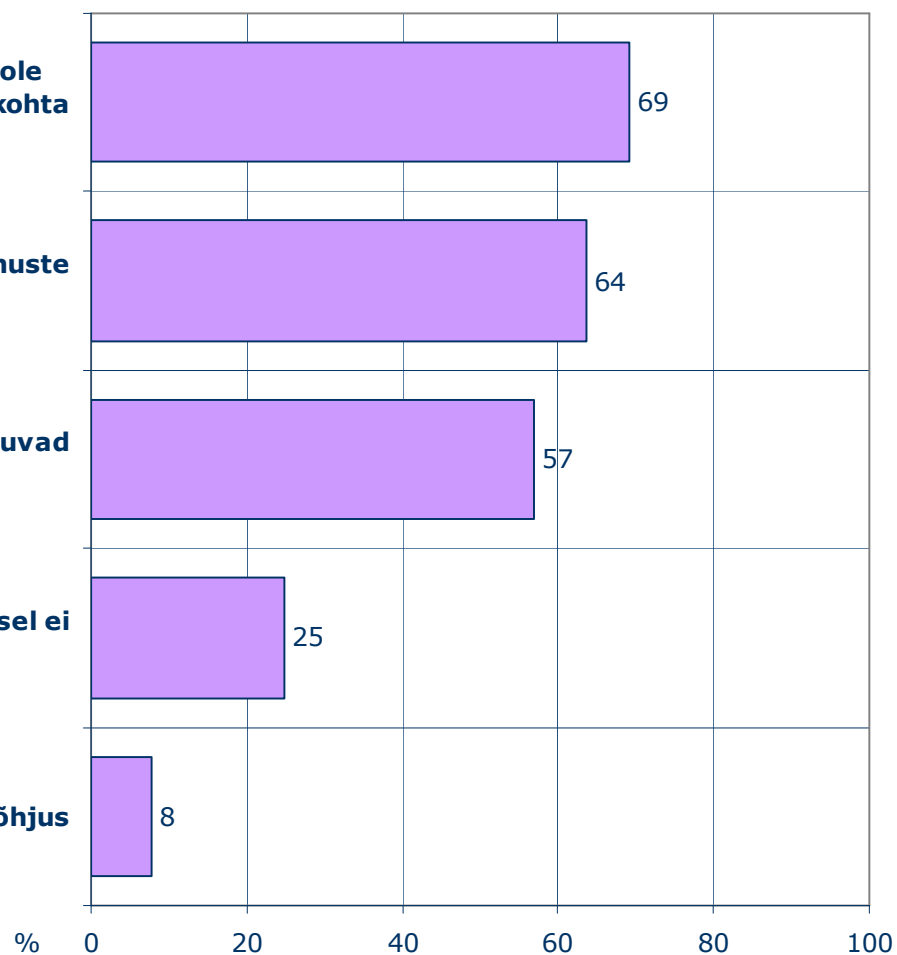
Puudub isiklik kontakt ametnikuga, mistõttu pole kindlust, kas esitatud dokumendid on soovitud kohta jõudnud ja millal vastus saabub

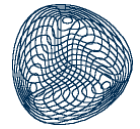
Kahtlen interneti vahendusel pakutavate teenuste turvalisuses

Teenuste kasutamine on liiga keeruline ning puuduvad piisavad juhtnöörid

Mulle vajalikke teenuseid interneti vahendusel ei pakuta

Muu põhjus

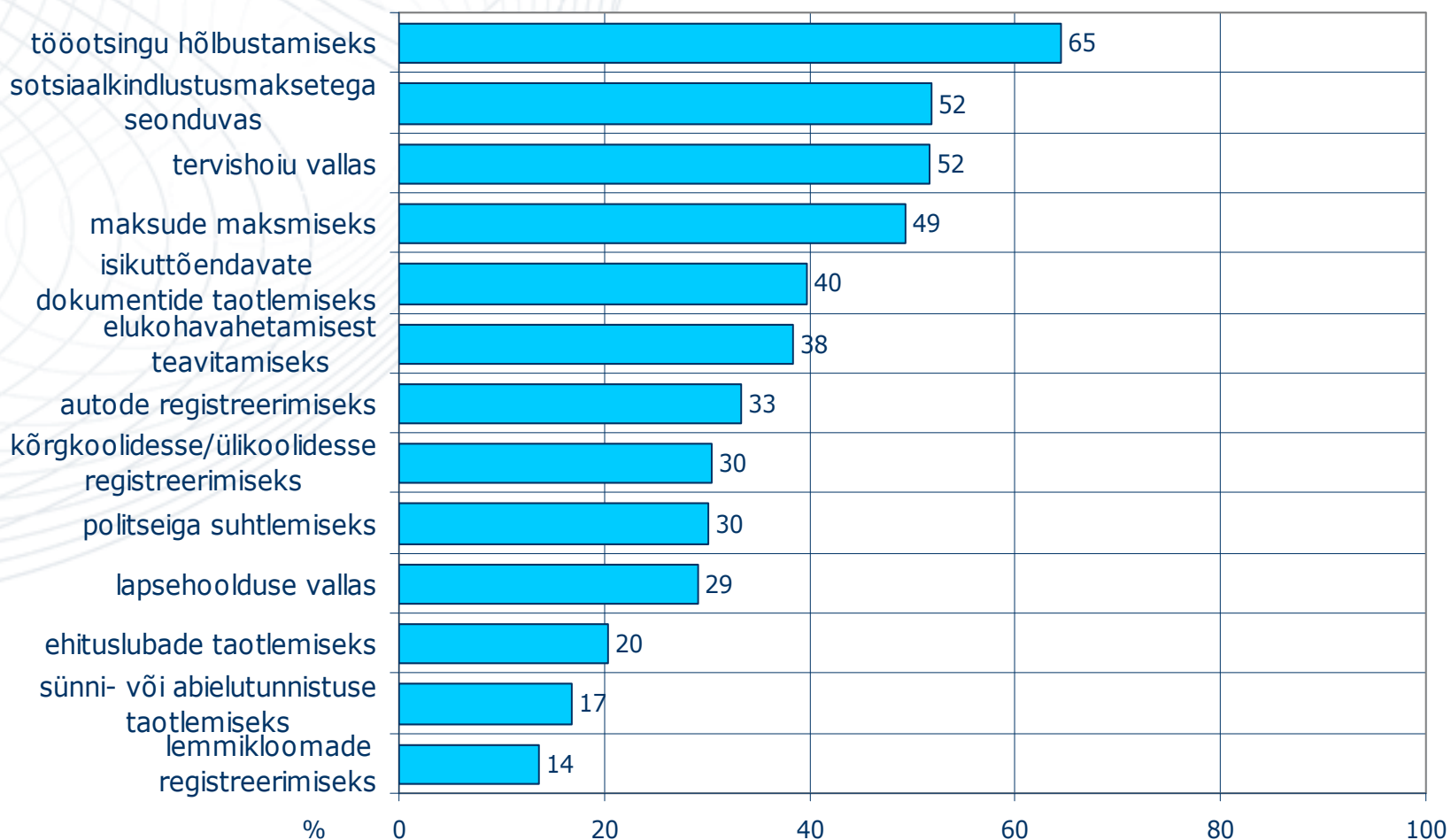
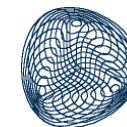


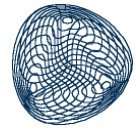


Valdkonnad, milles oodatakse enam e-teenuseid

- ❖ Kõigilt internetikasutajatelt küsiti: Millistes valdkondades peaks riik e-teenuseid enam pakkuma? Tulemused on välja toodud joonisel 16.
- ❖ Üle poole internetikasutajatest ootaks enam teenuseid tööotsingu hõlbustamiseks, sotsiaalkindlustusmaksetega seonduva asjaajamise hõlbustamiseks, tervishoiu valdkonnas ja maksude maksmiseks.
- ❖ 30-40% internetikasutajatest ootab enam teenuseid ka järgmistes valdkondades: isikuttõendavate dokumentide taotlemiseks/vahetamiseks, elukohavahetusest teavitamiseks, auto registreerimiseks, kõrgkooli registreerimiseks, politseiga suhtlemiseks ja lapsehoolduse vallas.
- ❖ Kõige noorema vanusegrupi esindajad ootavad sagedamini lisavõimalusi tööotsingu hõlbustamiseks ja kõrgkooli registreerimiseks, kõige vanema grupi esindajatele seevastu on kõige olulisem valdkond tervishoid.
- ❖ Tallinna vastajate arvates on kõige olulisem eelkõige arendada teenuseid tervishoiu valdkonnas. Maakonnakeskustes peetakse keskmisest tähtsamaks tööotsingu, maksude maksmise, dokumentide taotlemise, kõrgkoolidesse registreerimise ja sünnitunnistuste/abielutunnistuste taotlemise hõlbustamist interneti kaudu.
- ❖ Kõigis regioonides väljaspool Tallinna oodatakse kõige enam tööotsingu hõlbustamist interneti kaudu, kõige enam toodi seda välja Ida-Virumaal.
- ❖ Juhtivtöötajate ja kõige suurema sissetulekuga vastajate arvates võiks keskmisest enam arendada pea kõiki pakutud valdkondi, eriti isikuttõendavate dokumentide taotlemisega ja autode registreerimisega seonduvat.
- ❖ Mitte-eestlaste jaoks on keskmisest olulisem laiendada e-teenuseid tööotsingu, tervishoiu ja dokumentide taotlemise valdkondades.

16. Valdkonnad, milles riik peaks enam e-teenuseid pakkuma n=572, kasutab internetti



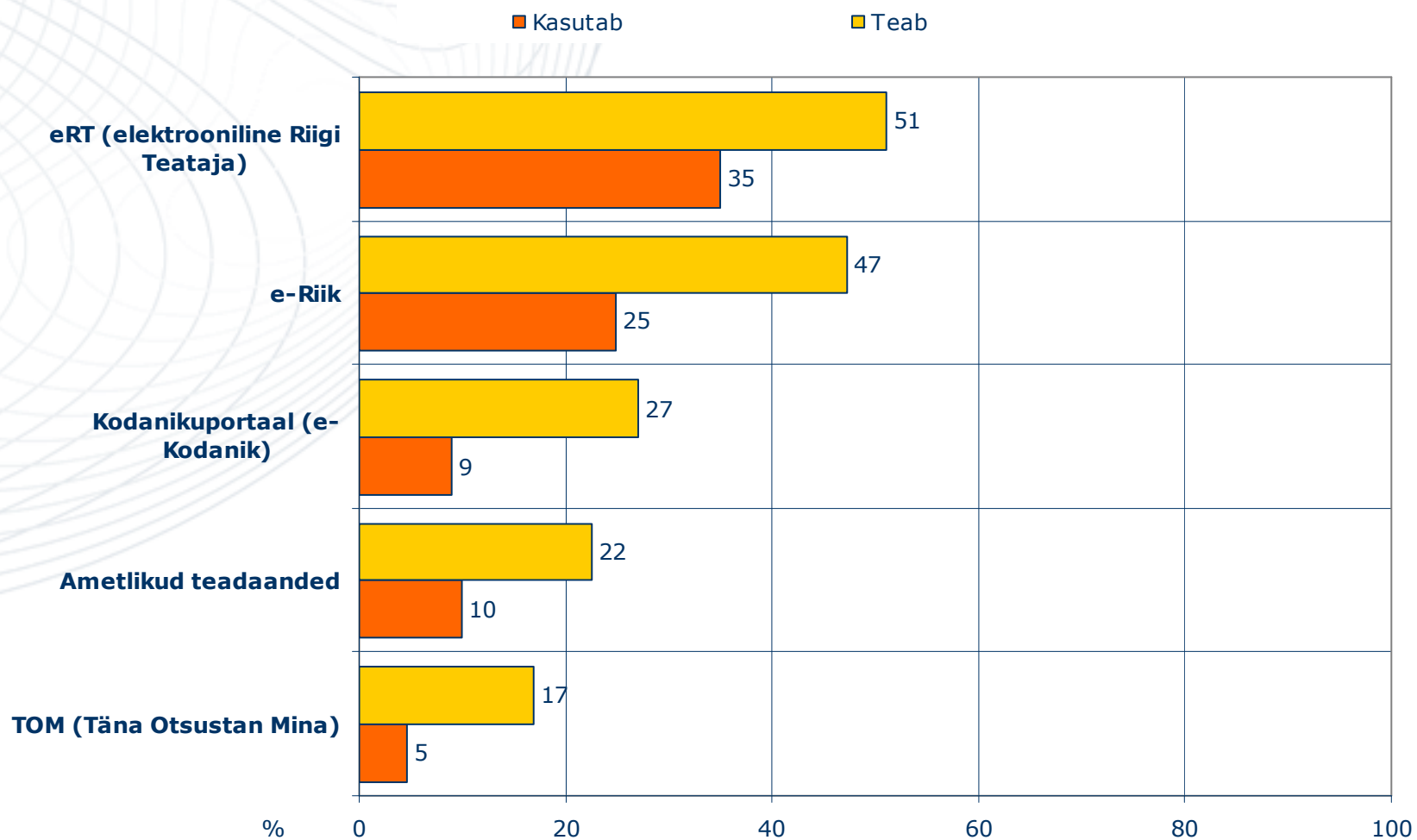
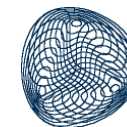


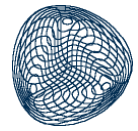
Riigiportaalide tuntus ja kasutamine

- ❖ Vastajatelt küsiti järgmiste riigiportaalide tuntust ja kasutamist: elektrooniline Riigi Teataja (eRT), e-Riik, Ametlikud teadaanded, Täna Otsustan Mina (TOM) ja Kodanikuportaal (e-Kodanik). Portaalide tuntust uuriti aidatud vormis.
- ❖ Internetikasutajate seas osutusid tuntumateks portaalid elektrooniline Riigi Teataja – eRT (51%) ja e-Riik (47%), teisi portaale teatakse vähem.
- ❖ Samad portaalid on elanikkonna seas ka kõige kasutatavamad – eRT 35% ja e-Riik 25%.
- ❖ Portaali e-Kodanik teab 27% ja kasutab 9% kõigist vastanutest.
- ❖ Paremini teavad ja kasutavad kõiki uuritud riigiportaale kõrgharidusega, pigem vanemad, suurema sissetulekuga ja juhtival kohal või spetsialistina töötavad vastajad.
- ❖ Vähem teavad ja kasutavad uuritud portaale kõige nooremad inimesed ning Ida-Virumaa elanikud.
- ❖ Maapiirkondades ja väiksemates linnades on portaalide tuntus ning kasutamine samaväärne suurte linnadega.
- ❖ Mitte-eestlaste seas on riigiportaalide tundmine ja kasutamine märgatavalt vähesem kui eestlastel. Nii on eRT tuntus mitte-eestlaste seas 37% (eestlastel 56%) ja e-Riigi portaali teab 33% vs.52%.

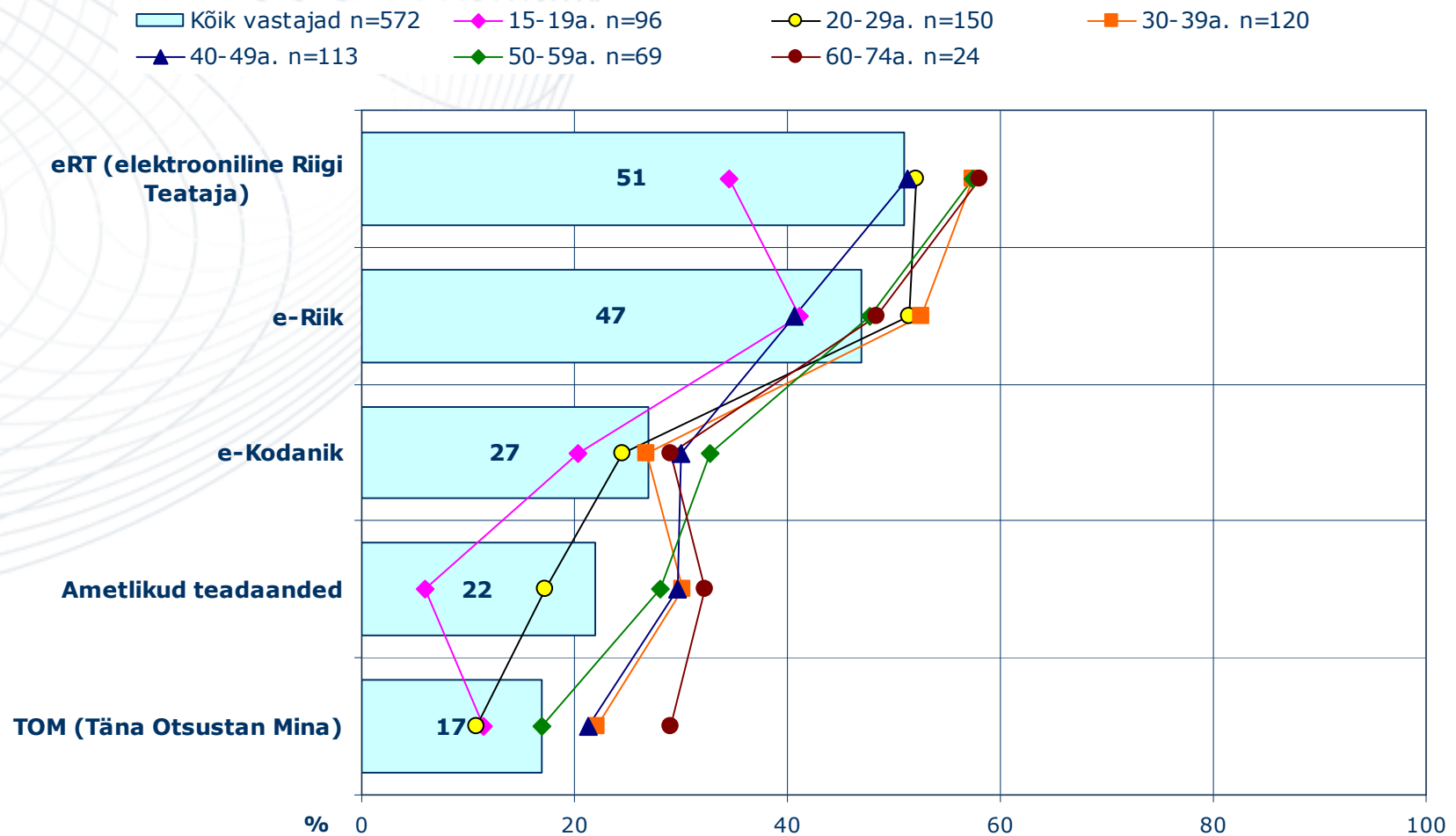
17. Riigiportaalide aidatud tuntus ja kasutamine

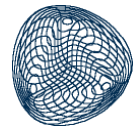
n=572, kasutab internetti



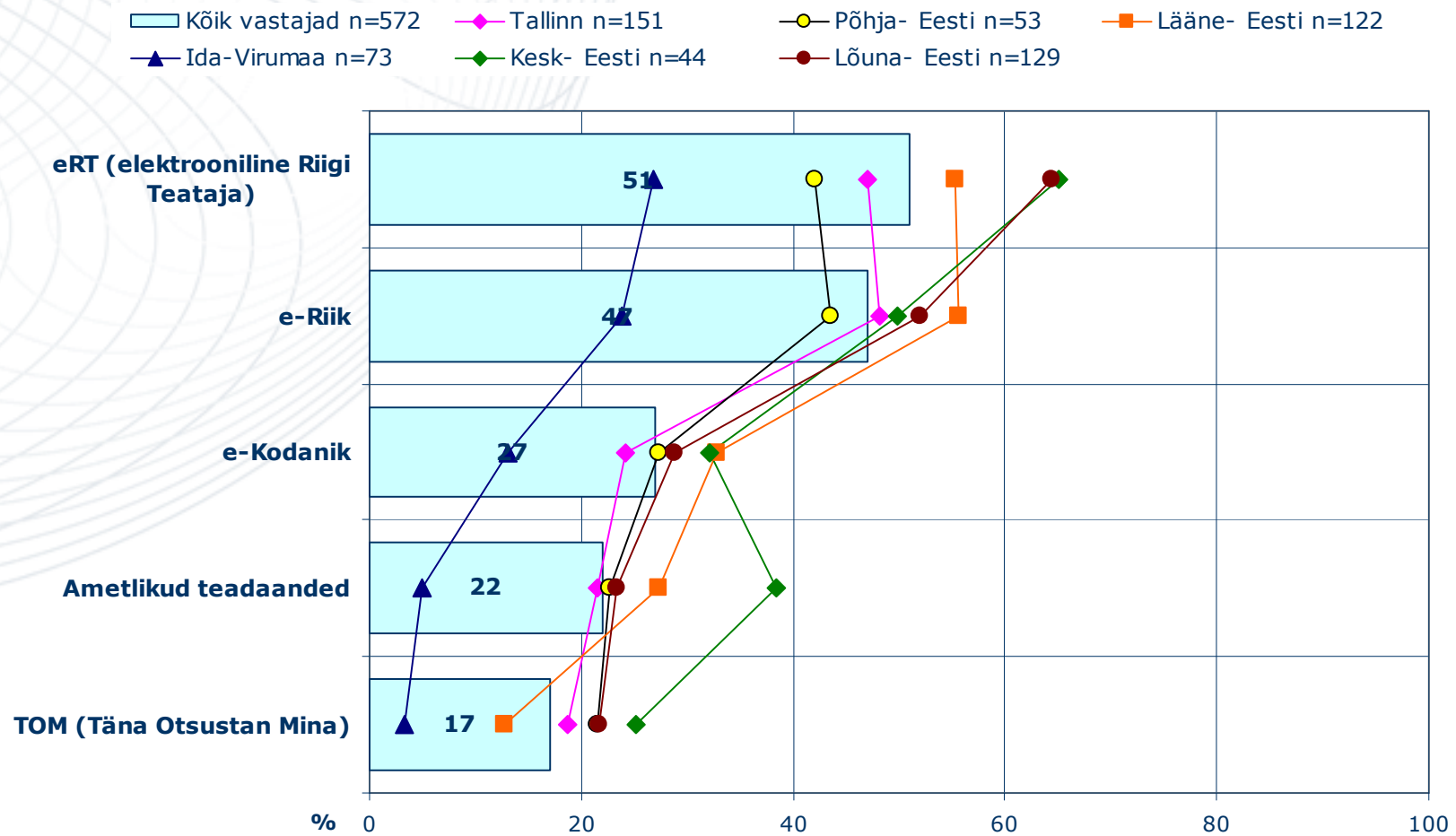


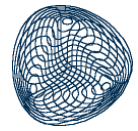
18. Riigiportaalide aidatud tuntus vanuse lõikes



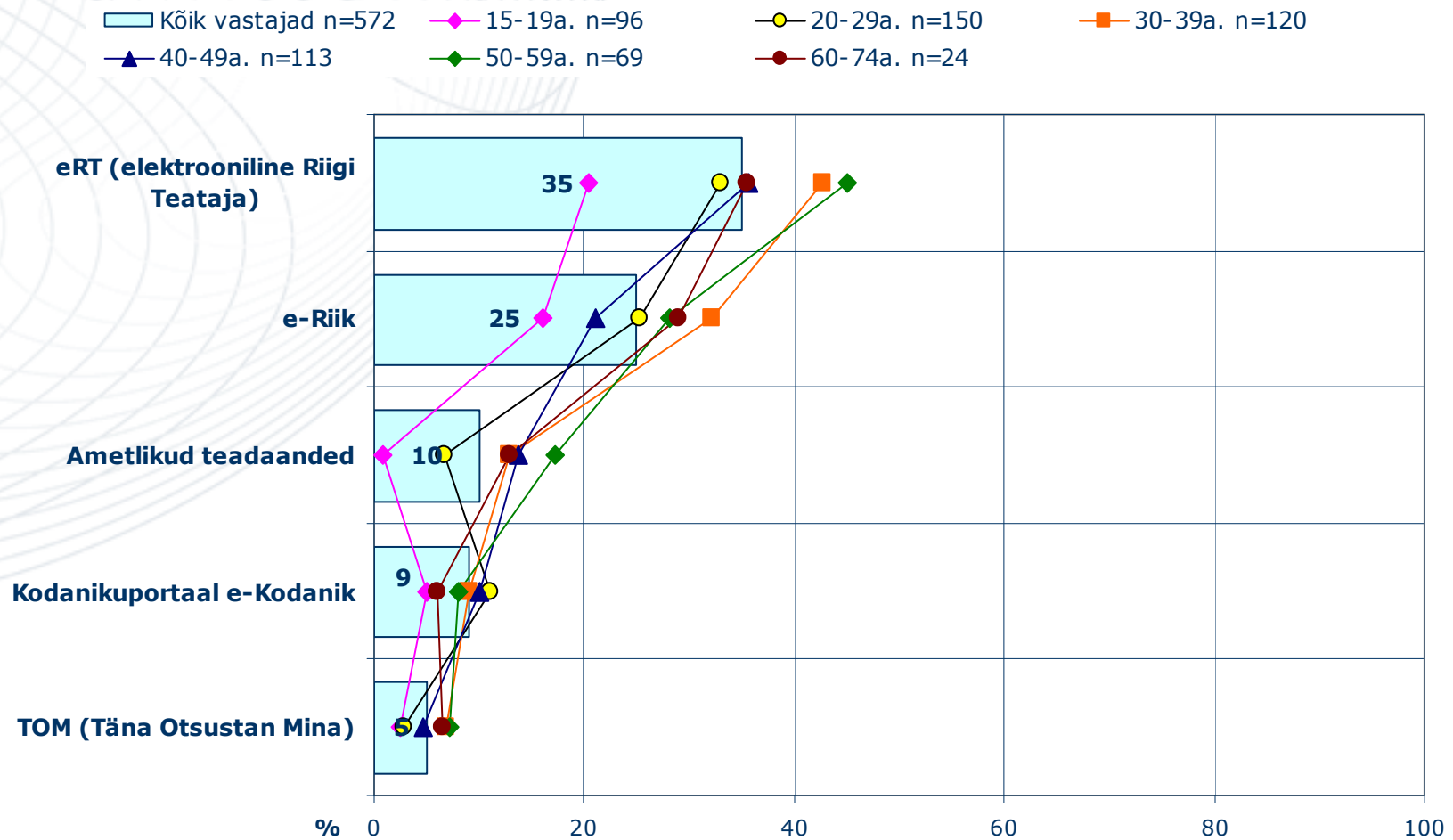


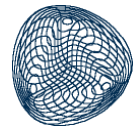
19. Riigiportaalide aidatud tuntus regioonide lõikes



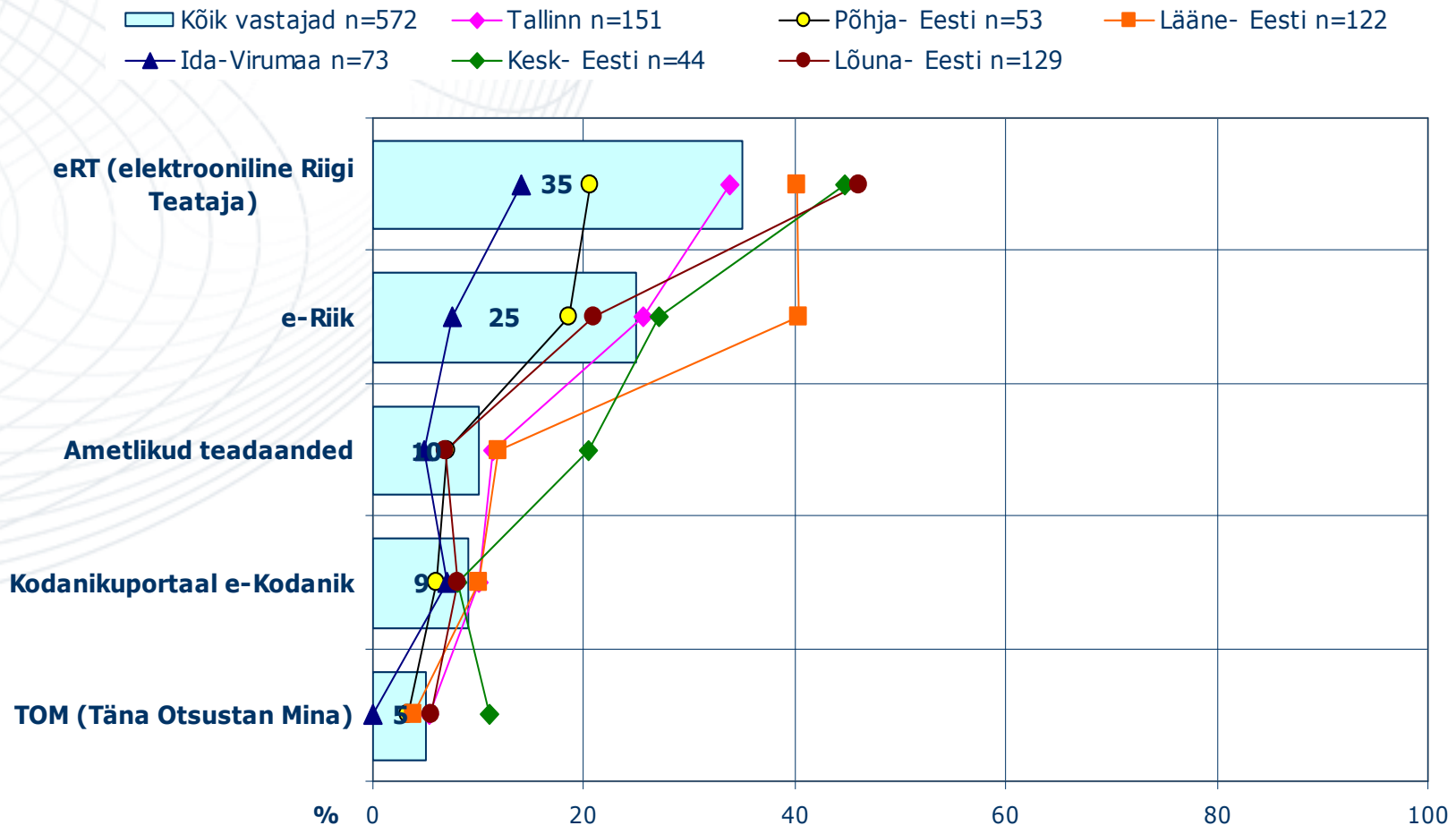


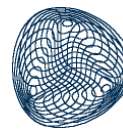
20. Riigiportaalide kasutamine vanuse lõikes





21. Riigiportaalide kasutamine regioonide lõikes



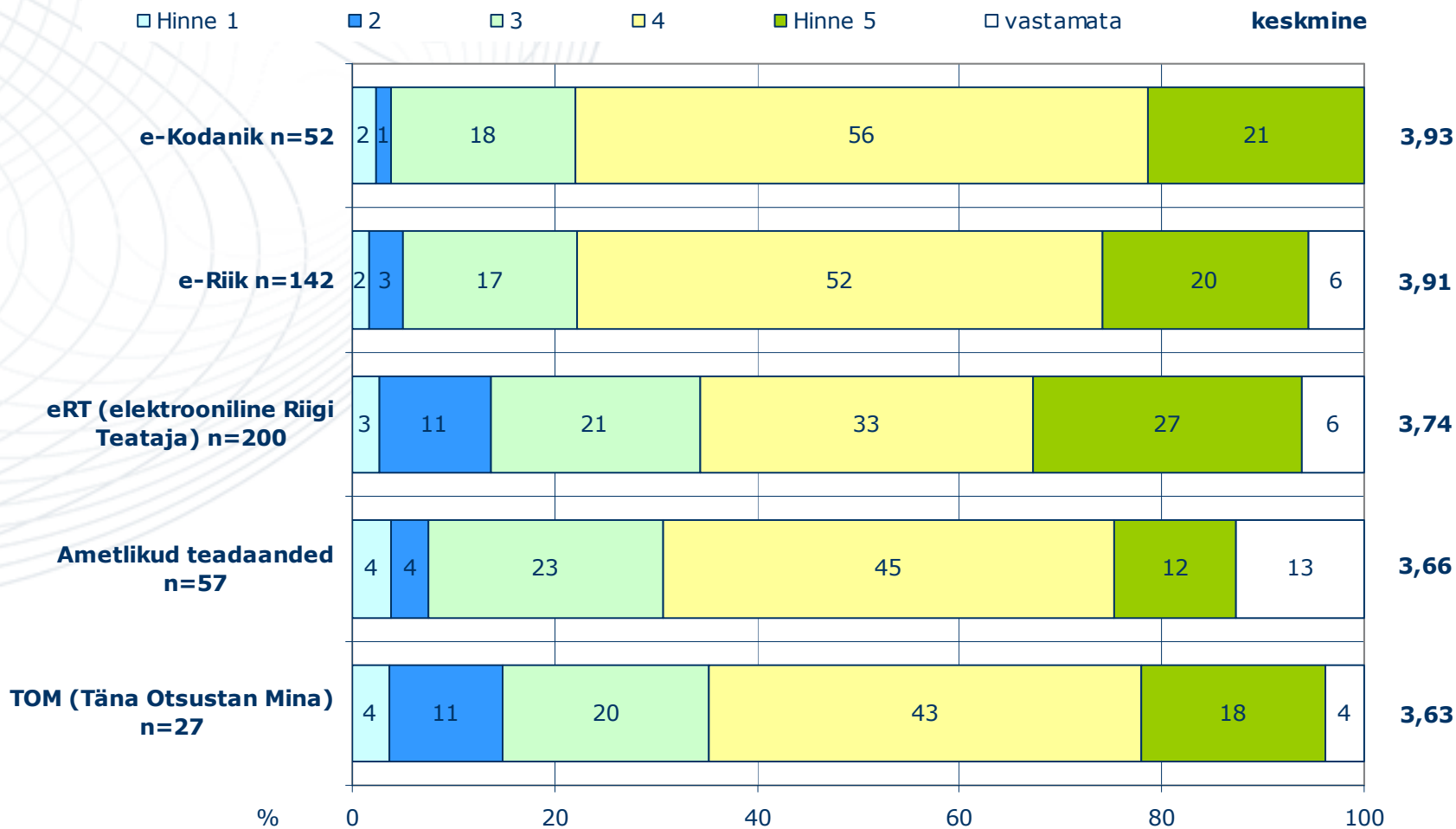
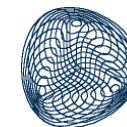


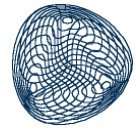
Riigiportaalide kasutamismugavus

- ❖ Vastajad hindasid riigiportaalide kasutusmugavust tervikuna 5-pallisel skaalal (joonis 22)
- ❖ Valdavalt on kasutajate rahulolu portaalidega küllaltki kõrge – kõige sagedamini hinnati oma rahulolu hindegaga 4. Portaalidele arvatatud keskmised hinded jäävad siiski kõik alla 4.
- ❖ Kõige kõrgemalt hinnati võrdse tulemusega e-Kodaniku ja e-Riigi portaalide kasutamismugavust
- ❖ Negatiivseid hindeid näeme teistest portaalidest sagedamini eRT ja TOM-i puhul.
- ❖ Keskmisest kõrgemalt hindavad portaalide kasutusmugavust tallinlased, kõrgharidusega, suurema sissetulekuga ja sagedasemad internetikasutajad.
- ❖ Keerulisem on riigiportaalide kasutamine olnud internetti harvem kasutavatele vastajatele, osaliselt ka noorema vanuserühma esindajatele.
- ❖ Kõigi uuritud riigiportaalide kasutajate hinnanguid pole võimalik sihtrühmade lõikes analüüsida, kuna vastajate arvud neis rühmades on üldistuseks ebapiisavad (alla 30).

22. Riigiportaali kasutusmugavus

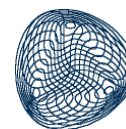
n=kasutab seda portaali



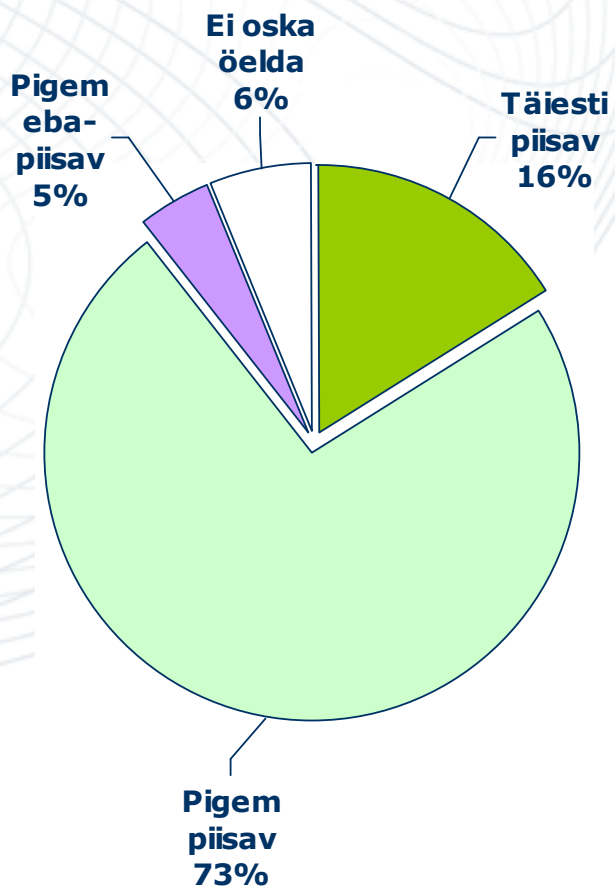


Kodanikuportaali tuntus ja kasutusmugavus

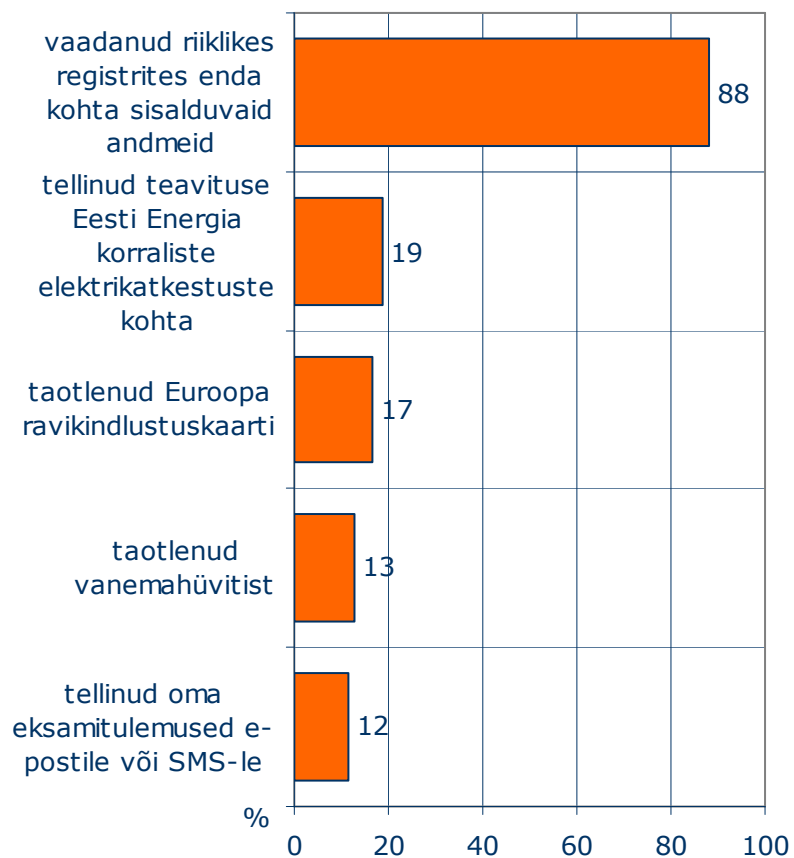
- ❖ Uuringus keskenduti põhjalikumalt Kodanikuportaali (e-Kodanik) hindamisele
- ❖ Portaali tuntus internetikasutajate seas on 27% ning kasutamine 9%. Sellised näitajaid tuleb pidada suhteliselt madalateks – informatsioon portaali kohta pole jõudnud kõigi võimalike kasutajateni.
- ❖ Vastajatest, kes teavad Kodanikuportaali, on teabeportaali ja isikustatud kodanikuportaali osa olemasolust teadlik 53%.
- ❖ Nii teabeportaali kui isikustatud kodanikuportaali on kasutanud 18%, vaid teabeportaali 8% ja ainult isikustatud kodanikuportaali osa 8% portaali tundvatest inimestest. Portaali kasutajaid kokku on seega 34% portaali teadjatest.
- ❖ Kodanikuportaali tunnevad keskmisest paremini Lääne-Eesti ja Kesk-Eesti elanikud, riigiasutuste töötajad, kõrgharidusega, juhtival ametikohal töötavad ja suurema sissetulekuga inimesed.
- ❖ Portaali kasutamisel on aktiivsemad Tallinna ja Lääne-Eesti elanikud, vanuserühma 20-29 a. esindajad, juhtivtöötajad, suurema sissetulekuga ning maakohtades/külades elavad inimesed.
- ❖ Mitte-eestlased on eestlastest sagedamini kasutanud Kodanikuportaali teabeportaali osa.
- ❖ Info hulk Kodanikuportaalis on piisav 89% portaali kasutanud vastajate hinnangul. Täiesti piisavaks peab seda neist 16% (joonis 23).
- ❖ Kodanikuportaali teenustest on kõige enam kasutatud võimalust vaadata enda kohta riiklikes registrites sisalduvat infot (88%).
- ❖ Teenuste kasutamine isikustatud kodanikuportaalis on olnud lihtne 92% kasutajate hinnangul.

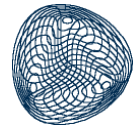


23. Hinnang info hulgale kodanikuportaalis n=52, kasutab e-Kodanikku



Isikustatud kodanikuportaali erinevate teenuste kasutamine. Olen... n=41, kasutajad





Kokkuvõte uuringust

- ❖ Riigi poolt pakutavate e-teenuste kasutamine elanikkonna seas on suhteliselt vähene. Informatsioon loodud võimalustest ei ole tõenäoliselt veel jõudnud kõigi potentsiaalsete teenuste kasutajateni.
- ❖ Kõige sagedamini kasutatakse internetti riigi- või valitsusasutustega suhtlemisel info otsimiseks – 55% internetikasutajatest (31% kogu elanikkonnast).
- ❖ Taotlusvorme on internetist hankinud 29% internetikasutajatest (17% elanikkonnast).
- ❖ Riigi e-teenuste kasutamisel on aktiivsemad kõrgharidusega, Tallinnas elavad, suurema sissetulekuga ning juhtival ametipositsioonil töötavad inimesed.
- ❖ E-teenuste kasutamine on hästi kasutusele võetud finantsvaldkonnas.
- ❖ Riigiportaalidest teatakse ja kasutatakse kõige enam elektroonilist Riigi Teatajat ja e-Riiki.
- ❖ Üle poole internetikasutajatest ootaks enam riigi e-teenuseid tööotsingu hõlbustamiseks, sotsiaalkindlustusmaksetega seonduva asjaajamise hõlbustamiseks, teenuseid tervishoiu valdkonnas ja maksude maksmiseks.