



Toetab Euroopa Liit



**RAK**  
Festi Riiklik Arengukava

# **AVALIKU SEKTORI E-TEENUSED**

## **ELANIKKONNAUURINGU**

### **ARUANNE**

**TALLINN**

**DETSEMBER 2008**

## SISUKORD

UURINGU PÕHIJÄRELDUSED	3
UURINGU METOODIKA	5
UURINGU PÕHITULEMUSED	7
Interneti kasutamine	7
Riigi- ja omavalitsusasutuste kodulehekülgede kasutamine	9
Avaliku sektori e-teenuste kasutamine	9
Avaliku sektori e-teenuste kasulikkus	13
Rahulolu riigi poolt pakutavate e-teenustega	15
Info otsimine e-teenuste kohta	17
Portaalide tundus, kasutamine, rahulolu	17
KOKKUVÕTE	23

Lisa 1: ankeet eesti ja vene keeles

Lisa 2: andmetabelid

## UURINGU PÕHIJÄRELDUSED

- ✓ Uuringu **eesmärk** oli välja selgitada avalike e-teenuste ja riigiportaalide kasutatavus Eesti 15-74-aastaste elanike seas ning kodanike rahulolu avaliku sektori poolt pakutavate teenustega elektroonilises keskkonnas.
- ✓ Uuringu tulemustest selgub, et kolm inimest neljast Eesti 15-74-aastasest elanikkonnast (75%) **kasutab internetti või e-maili**.
- ✓ Nende meelest, kes ei kasuta ei e-posti ega internetti, on see liialt **keerukas, kallis või ebavajalik**. Iga teine inimene (54%), valdavalt vanemaeline, kes praegu internetti ei kasuta, ei kavatse seda ka edaspidi tegema hakata.
- ✓ **Riigi- ja omavalitsusasutuste lehekülgi** kasutatakse valdavalt selleks, et antud asutuste kohta infot saada (63%). Elektrooniliste taotluste edastamiseks kasutab riigiasutuste veebilehti kolmandik inimestest. Seda tüüpi kodulehti külastavad eeskätt kõrgema haridus- ja sissetulekutaseme esindajad, vanusegrupp 20-49 ning rahvuse lõikes eestlased.
- ✓ 45% küsitluses osalenuist ei osanud spontaanselt nimetada **mitte ühtki avaliku sektori e-teenust**. Samuti ei tehta sageli vahet avaliku ja erasektori e-teenuste vahel. Spontaanselt tuntuim avaliku sektori e-teenus on tuludeklaratsiooni täitmine **Maksu- ja Tolliameti** kodulehel.
- ✓ Kolm neljast internetikasutajast (75%) on oma sõnutsi kasutanud **finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuseid** (osa vastajaid luges siia hulka ka e-panganduse). Sellest valdkonnast omakorda ja e-teenustest üldse on kõige enam kasutatud **tuludeklaratsiooni esitamist** (69%). Suhteliselt paljud on kasutanud veel avaliku teenuse eest maksmist interneti vahendusel (57%), kuigi ka siin ei pruugi vastajad eristada avalikku e-teenust internetipangandusest, ja kooli või õpetajaga suhtlemist (41%). Sotsiaal- ja tervishoiu vallas on levinuim e-teenus meditsiinalase info otsimine (31%).
- ✓ **Täiendavatest e-teenustest** tuntakse puudust eeskätt tööotsingu hõlbustamise alal, tervishoiu vallas ja sotsiaalkindlustusmaksetega seonduvas.
- ✓ **E-teenuste suurimateks plussideks** peetakse asjaolu, et need on aidanud säästa aega (82% internetikasutajatest) ja raha (41%) ning aidanud oma küsimusele kiiremini vastus saada (59%). Enam kui pool (57%) e-teenuseid kasutanuist nõustub, et see on aidanud **kergendada suhtlemist ametiasutustega**.
- ✓ **Rahulolu e-teenustega** hindavad kasutajad mõnevõrra kõrgemalt (rahul või väga rahul 59% kasutajaist) kui rahulolu teenuste leitavusega (rahul või väga rahul 47% kasutajaist). Erinevatest e-teenustest ollakse enim rahul **tuludeklaratsiooni esitamisega** interneti teel (71% kasutanutest).

- ✓ Rahulolematute osakaal on kõige suurem **meditsiinivaldkonda** kuuluvate e-teenuste puhul. Peamiste **rahulolematuse põhjustena** toodi välja piisavate juhtnööride ja kasutajatoe puudumine (eriti mitte-eestlaste seas) ning teiselt poolt isikliku kontakti puudumine ametnikuga.
- ✓ **Infot e-teenuste kohta** otsitakse vajaduse tekkimisel peamiselt internetist. Eestlased avaksid infovajaduse tekkimisel esimesena veebilehe neti.ee, mitte-eestlased seevastu portaali eesti.ee.
- ✓ **Tuntuimad ja enim kasutatud riigiportaaliid** Eestis on [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja [www.riigiteataja.ee](http://www.riigiteataja.ee). Esimest kasutab enam vanusegrupp 30-49, linnainimesed ja mitte-eestlased, teist aga maapiirkondade elanikud ning eestlased.
- ✓ Selge enamik portaali [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) kasutanutest (87%) **on teadlik erinevate e-teenuste olemasolust** selle lehel. Portaali [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja X-tee e-teenustest on enim kasutust leidnud **enda andmete vaatamine riiklikest registritest**.
- ✓ [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) veebikeskkonna **kasutusmugavust** hindavad kasutajad keskmiseks või pigem heaks. Samuti arvab enamik kasutajaid, et lehel sisalduv **infohulk on piisav** (82%) – seda seisukohta jagavad eeskätt eestlased.
- ✓ Valdav enamik inimestest (81%), kes on portaali [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja X-tee e-teenustega tuttav, peab nende **kasutamist lihtsaks**. Taas on keskmisest sagedamini sellel seisukohal eestlased.
- ✓ Portaali [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja X-teele sisenetakse enamasti **internetipanga kaudu** (66%), kuigi teatud gruppide hulgas on üsna levinud ka portaali sisenemine ID-kaardi abil (mitte-eestlased, noored, mehed).

## UURINGU METOODIKA

Uuring avaliku sektori e-teenuste teemal viidi läbi uuringufirma Saar Poll poolt ajavahemikul **12.11-01.12.2008**. Tegemist oli üleriigilise omnibuss-küsitlusega, kus **silmast silma intervjuu** vormis küsitleti **1015 inimest vanuses 15–74 aastat**. Respondentide valikuks kasutati proportsionaalse juhuvalimi meetodit. Küsitluspunkte oli kokku 189, uuringus osales 122 küsitajat.

Mudeli sotsiaal-demograafiliste tunnuste koostamisel on kasutatud rahvastikustatistika andmeid seisuga 01. jaanuar 2008 (v.a hariduse tunnus ja rahvuse tunnus, mille kohta on andmed võetud Statistikaameti väljaandest “2000. aasta Rahva ja eluruumide loendus”). Lõplik vastajate portree kujunes alljärgnevalt:

		Arv	%
Regioon	Põhja-Eesti	402	39,6
	Lääne-Eesti	119	11,7
	Kesk-Eesti	106	10,4
	Kirde-Eesti	132	13,0
	Lõuna-Eesti	257	25,3
Elukohatüüp	Tallinn	300	29,6
	Tartu	58	5,7
	Narva	54	5,3
	Kohtla-Järve	52	5,2
	Pärnu	28	2,7
	Viljandi	19	1,8
	Teised maakonnakeskused	103	10,2
	Teised linnad (alevid)	50	4,9
	Maa-asulad (alevikud)	140	13,8
	Küla	211	20,7
Sugu	Mees	475	46,8
	Naine	540	53,2
Vanus	15-19	94	9,3
	20-29	198	19,5
	30-39	181	17,8
	40-49	179	17,6
	50-59	173	17,0
	60-74	190	18,7
Rahvus	Eestlane	680	67,0
	Mitte-Eestlane	335	33,0
KOKKU		1015	100

Uuringu tellija on **Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium**, kaasrahastus on Euroopa komisjonilt struktuurifondide perioodi 2004-2006 tehnilise abi meetme 5.2 raames. Uuring annab olulised infoühiskonna indikaatorid e-teenuste osas, mis võimaldavad jätkata EL infopoliitika dokumentides, Eesti infoühiskonna arengukavas 2013 ja Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammis 2007-2011 kavandatu (tõhusalt toimiv avalik haldus ja isikukeskne ning kaasav ühiskond) täitmist ja edasiste tegevuste kavandamist.

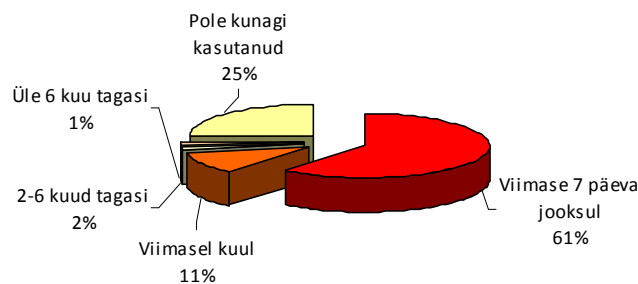
Aruandes on toodud võrdlusandmed uuringufirma Emor samateemalise küsitlusega novembrist 2007. Võrdlused on tinglikud; erinevused kahe aasta tulemustes võivad tuleneda uuringufirmade erinevast metoodikast, küsimuse asetusest, selle paigutusest ankeedis jms.

## UURINGU PÕHITULEMUSED

### Interneti kasutamine

Kolm neljandikku (75%) Eesti 15-74-aastasest elanikkonnast **kasutab internetti või e-maili** (vt joonis 1). Kõige suurem on nende inimeste osakaal, kes kasutasid internetti või e-maili küsitlusele eelnenud **7 päeva jooksul** (61%). Vähem on neid inimesi, kes kasutasid internetti või e-maili küsitlusele eelnenud kuu jooksul (11%). Nende inimeste osakaal, kelle viimane kokkupuude interneti või e-mailiga jäi veelgi kaugemasse aega, on väga väike (3%). Iga neljas vastaja (25%) kinnitas, et pole kunagi internetti ega e-maili kasutanud. Võrreldes 2007. aastaga on seekordsed tulemused pisut positiivsemad – aasta tagasi oli internetikasutajaid 70%.

Joonis 1: Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?  
 N=1015



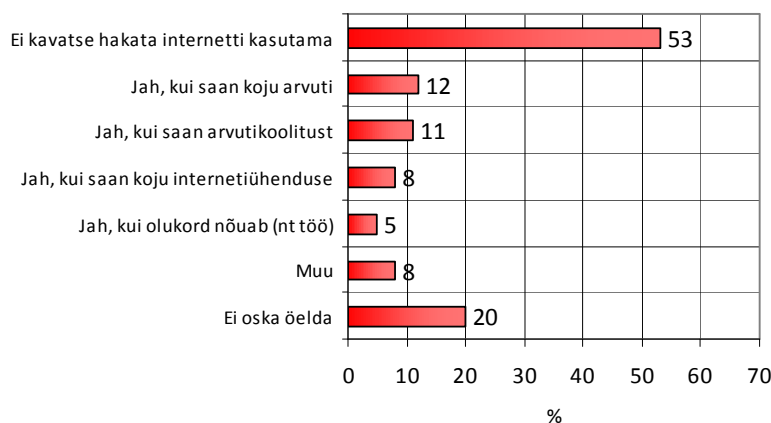
Ootuspäraselt on hiljuti interneti- ja e-maili kasutanute seas valdavalt noored, põhitegevuse lõikes õpilased-üliõpilased, kellest on küsitlusele eelnenud 7 päeva jooksul internetti või e-maili kasutanud koguni 98%. Veel on keskmisest sagedasemad veebi- ja e-maili kasutajad kontoritööd tegevad inimesed – juhid-ettevõtjad, spetsialistid jt valgekraed; keskmisest kõrgema haridus- ja sissetulekutasemega inimesed, rahvuse lõikes pigem eestlased ja soolises lõikes veidi enam naised. Elukohatüübi poolest on neid, kes kasutasid küsitluseelsel nädalal e-posti või internetti, kõige enam maa-asulates. Tallinlaste ja teiste linnade elanike hulgas on seevastu pisut keskmisest rohkem neid, kes puutusid internetiga kokku viimasel kuul.

Inimeste seas, kes vastasid, et pole kunagi internetti ega e-maili kasutanud, on ülekaalukalt enam pensionäre, vanusegrupi 60-74 esindajaid, keskmise ja madalama sissetuleku ning põhi- või algharidusega inimesi. Pisut keskmisest sagedamini andsid sellise vastuse ka meesterahvad, samuti mitte-eestlased ja ühtlasi linnaelanikud, kelle seas ongi mitte-eestlaseid rohkem kui maainimeste hulgas.

Peamiste põhjustena, miks internetti ei kasutata, toodi välja vastavate oskuste puudumine (59%) ja arvuti puudumine (58%) (vt joonis 2), need põhjused toodi peamistena välja ka möödunud aasta uuringus. Kolmandik mittekasutajatest (34%) usub, et saab kogu vajaliku info muudest kanalitest kätte ning iga viies (20%) tõi põhjusena välja internetiühenduse puudumise. Niisiis on interneti kasutamine osade inimeste jaoks liialt keerukas, kallid või ebavajalik.

Joonis 3: Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

N=252, interneti mittekasutajad



Kaht peamist interneti mittekasutamise põhjust – puuduvad oskused või puudub arvuti, nimetasid keskmisest veidi sagedamini mitte-eestlased, tallinlased, madalama sissetulekugrupi esindajad ja vanemad inimesed. Maa-asulate elanikud ja eestlased aga arvasid keskmisest veidi enam, et saavad kogu vajaliku info kätte ka ilma internetita. Kuigi vastajate alamgrupid on siin liialt väikesed laiemate üldistuste tegemiseks, on siiski märgata tendentsi, mille kohaselt maaelanike seas on enam neid inimesi, kel puudub kodus internetiühendus seepärast, et see on liiga kallid.

Nendelt inimestelt, kes praegu internetti ei kasuta, küsiti ka, kas nad plaanivad seda tulevikus tegema hakata. Selgus, et enam kui pool (54%) interneti mittekasutajatest **ei kavatse internetti kasutama hakata**. Aastaga on seis mõnevõrra paranenud, sest 2007. aasta novembris jagas sama seisukohta 65% vastanuist.

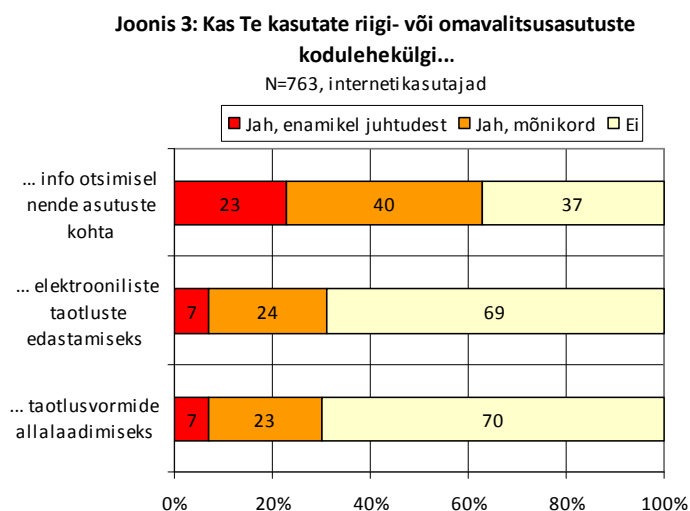
Viiendik interneti mittekasutajaist (20%) ei osanud käesoleva aasta küsitluses oma tulevikuplaane täpsustada ja ülejäänud hakkaksid internetti kasutama, kui neil õnnestuks koju arvuti või internetiühendus hankida, arvutikoolitust saada vms. Nii võib arvata, et tulevikus kasvab internetikasutajate osa Eesti ühiskonnas peamiselt uute põlvkondade läbi, kelle jaoks interneti kasutamine on loomulik osa igapäevaelust. Maksimaalseks internetikasutajate osakaaluks võib kujuneda 88% kogu elanikkonnast (75%, kes praegu kasutab ning 13% mittekasutajatest, kes võib tulevikus internetti kasutama hakata).



Neid, kes ei kavatse kunagi hakata interneti kasutama, on enim tallinlaste, pensionäride, mitte-eestlaste hulgas. Muudes lõigetes olulisi erinevusi ei esinenud, või olid grupid liiga väikesed statistiliste järelduste tegemiseks.

### **Riigi- ja omavalitsusasutuste kodulehekülgede kasutamine**

Järgmiseks uuriti, kas ja mis põhjusel külastavad internetikasutajad riigi- ja omavalitsusasutuste kodulehti. Selgus, et ülekaalukalt peamine põhjus riigi- ja omavalitsusasutuste veebilehtede külastamiseks on **info otsimine nende samade asutuste kohta** (jaatavalt vastas 63%) (vt joonis 3). Suhteliselt võrdsel määral kasutatakse nimetatud kodulehti ka elektrooniliste taotluste edastamiseks ja taotlusvormide allalaadimiseks (jaatavalt vastas vastavalt 31% ja 30%). 2007. aastal oli selliseid teenusekasutajad veidi rohkem (jaatavalt vastas vastavalt 39% ja 37%).



Kõigil kolmel eelmainitud põhjusel külastavad riigi- ja omavalitsusasutuste lehekülgi selgelt enam kõrghariduse ja kõrgema sissetulekuga inimesed, rahvuse lõikes pigem eestlased. Samuti on märgata tendentsi, et nimetatud asutuste kodulehti külastab info otsimiseks, elektrooniliste taotluste edastamiseks või taotlusblankettide allalaadimiseks eeskätt vanusegrupp 20-49, vähem seevastu nooremad ja vanemad inimesed. Asutuste kohta kipuvad internetist keskmisest sagedamini infot otsima väljaspool Tallinna elavad inimesed.

### **Avaliku sektori e-teenuste kasutamine**

Vastajatel paluti vaba vastuse vormis nimetada avaliku sektori e-teenuseid, mida nad teavad. Selgus, et paljud inimesed **ei tee avaliku ja erasektori e-teenustel vahet**, sest vastuste seas esines nii pankade kui mobiilsidefirmade kodulehti, uudisteportaale, veebifoorumeid ja suhtlusvõrgustikke (vt tabel 1). Koguni 42% kõikidest küsitletutest ei osanud aga küsimusele vastata või ühtki avaliku sektori e-teenust välja tuua (vrld 47% 2007. aastal).

Need, kes oskasid vastuse anda, töid avaliku sektori e-teenustena sagedamini välja **Maksu- ja Tolliameti** (21%), **pangateenused** üldiselt (17%) ja **e-kooli** (13%). Väiksem hulk vastajaid nimetas e-teenustena ka deklaratsioonide esitamist ametiasutustele (5%), tervishoidu (5%), e-hääletusi (4%) ja haridust (4%). Ka möödunud aastal oli sagedamini mainitud e-teenuse e-Maksuamet (20%).

**Tabel 1: Milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate? (N=1015)**

Ei oska öelda / ei tea ühtki	45%	Tervishoid	5%	E-post	3%
Maksu- ja Tolliamet	21%	E-hääletus	4%	Haigekassa	2%
Pangateenused	17%	Haridus	4%	Hansanet	2%
E-kool	13%	Eesti.ee	3%	Riigiteataja	2%
Deklaratsioonide esitamine	5%	Sotsiaalamet	3%	Linnade, omavalitsuste lehed	2%

Vähem kui 2% vastajaist nimetas e-teenustena veel järgmisi märksõnu: ark.ee, e-riik, e-pood, otsinguportaalid, infoteenused, asutuste kodulehed, x-tee, elektroonilised piletid, kommunaalteenused, info.ee, arsti juurde registreerimine, seb.ee, riigilõivude maksmine, id-kaart, kursustele registreerimine, Elion, google.ru, dokumentide taotlemine, toetuste taotlemine, pria.ee, e-äriregister, raamatukogu, kodanikuportaal, hot.ee, TOM.ee, sais.ee, Piletilevi, Maaamet, osale.ee jne.

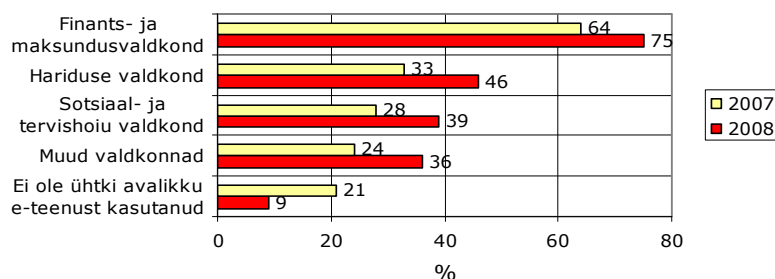
Vastust “ei tea mitte ühtegi e-teenust” või “ei oska öelda” esines keskmisest sagedamini madalama hariduse, sissetuleku ja ametipositsiooniga küsitletute hulgas, samuti pensionäride seas. Veidi keskmisest enam oli nii vastanute seas ka mitte-eestlasi, meesterahvaid ja linnaelanikke (v.a Tallinn).

Järgnevalt paluti vastajatel etteantud nimekirjast valida need avaliku sektori e-teenused, **mida nad on kasutanud**. Kolm neljast internetikasutajast kinnitas, et on kasutanud **finants- ja maksundusvaldkonda** kuuluvaid e-teenuseid (vt joonis 4). Nende tulemuste vaatlemisel tuleks silmas pidada asjaolu, et eelmise küsimuse tulemuste kohaselt peab hulk inimesi avaliku sektori e-teenuseks ka e-pangandust.

Ligikaudu pool veebikasutajaist väidab end olevat kasutanud hariduse ning enam kui kolmandik sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenuseid (vastavalt 46% ja 39%). Vaid 10% internetikasutajatest ei ole kokku puutunud ühegi riikliku e-teenusega. Võrreldes 2007. aastaga on kõigi nimetatud valdkondade e-teenuste kasutamine tõusnud.

36% vastajaist on kasutanud “muude valdkondade” e-teenuseid, näiteks isikut tõendava dokumendi taotlemine, e-hääletamine, riigi- või valitsusasutusega suhtlemine, Autoregistrikeskusega suhtlemine jne.

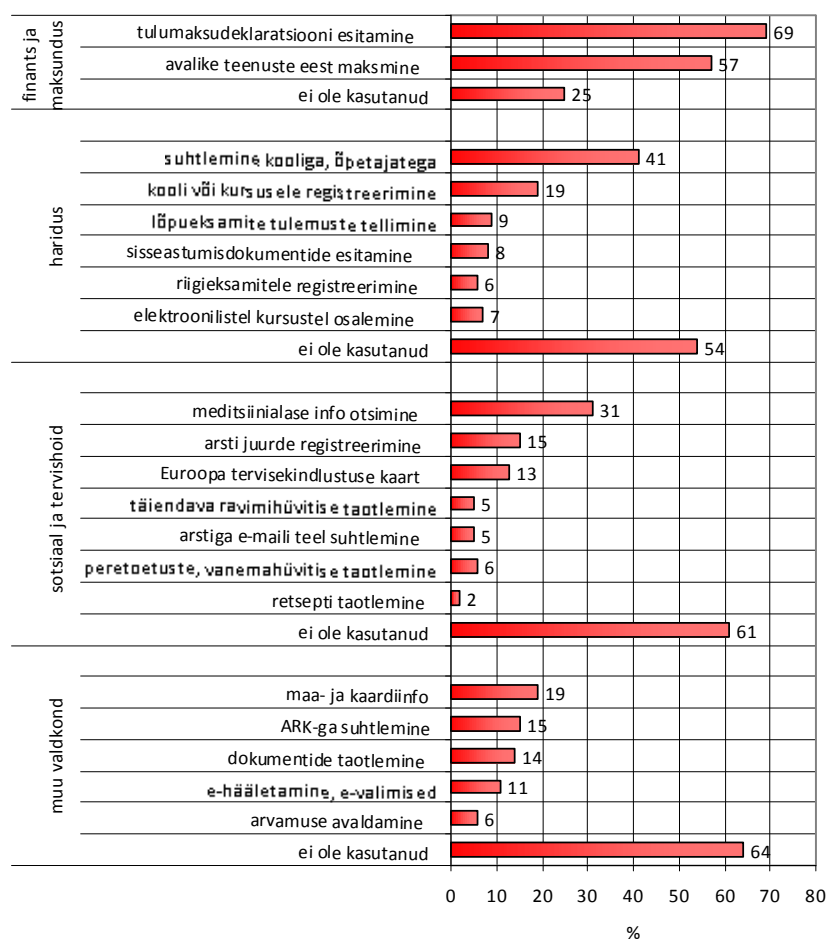
**Joonis 4: Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid olete kasutanud? (internetikasutajad)**



Nii finants- ja maksundusvaldkonna kui sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenuseid on oma sõnul kasutanud eeskätt vanusegrupp 20-49, keskmisest kõrgema hariduse ja sissetulekuga kontoritöötajad, pigem naisterahvad ja eestlaste rahvusgrupp. Hariduse valdkonna e-teenuseid seevastu kasutab enim vanusegrupp 15-29. Nende seas, kes ei ole ühtki avalikku e-teenust kasutanud, on enim vanemaid inimesi, pensionäre, mitte-eestlaseid, meesterahvad, madalama hariduse ja keskmise haridustasemega linnaelanikke.

Järgmiseks paluti kõikidel internetikasutajatel täpsustada, milliseid nimetatud valdkondade e-teenuseid nad kasutanud on (vt joonis 5). Selgus, et **finants- ja maksundusvaldkonna** e-teenuste seas on populaarseim olnud **tuludeklaratsiooni esitamine**, millega omab kogemust kaks kolmest veebikasutajast (69%).

**Joonis 5: Milliseid järgnevatest e-teenustest olete kasutanud?**  
N=763, internetikasutajad



**Hariduse valdkonna e-teenustest** on enim kasutatud kooliga-õpetajaga suhtlemist (41%) ning kooli või kursusele registreerumist (19%). Vähem on interneti kaudu tellitud lõpueksamite tulemusi (9%), esitatud sisseastumisdokumente (8%), osaletud elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel (7%) või registreeritud riigieksamitele (6%).

Eelmainitud valdkondadega võrreldes pisut vähem kasutatavaist **sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna** e-teenusest on enim kasutust leidnud meditsiinalase info otsimine (31%), arsti juurde registreerumine (15%) ja Euroopa tervisekindlustuskaardi taotlemine (13%). Vähem on aga neid inimesi, kes on interneti kaudu suhelnud arstiga (5%), taotlenud peretoetusi/vanemahüvitist (6%), täiendavat ravimihüvitist (5%) või retsepti (2%).

**Muude valdkondade** all toodud e-teenustest on veebikasutajate hulgas levinuimad maa-ja kaardiinfo kasutamine (17%), ARK-ga suhtlemine (15%), isikut tõendava dokumendi taotlemine (14%) ning e-hääletamine (11%) (võimalik, et siin peeti silmas ka internetiküsitlusi ja muid hääletamisi, mitte ainult valimistel osalemist). Vähem on internetikülastajad avaliku sektori e-teenuseid kasutanud selleks, et oma arvamust avaldada (6%). Kuigi vastajate grupid on siin selgelt liiga väikesed laiemate üldistuste tegemisest, võib tinglikult välja tuua tendentsi, et e-demokraatias on aktiivsemalt osalenud mehed, kõrgharitud, eestlased ja vanusegrupp 20-39.

Küsimusele, millistes valdkondades ollakse e-teenustest enim puudust tundnud, vastas enam kui pool veebikasutajaist (52%), et **ei ole puudust tundnud ühegi valdkonna e-teenustest**. 39% respondentidest ei osanud küsimusele vastata. Väheste vaba vastusena toodud valdkondade seas esines kõige sagedamini tervishoid (3%). Kui siia juurde liita veel üksikutel kordadel (1% või alla selle) mainitud sotsiaalvaldkond, arsti vastuvõtule registreerimine, haigekassa ja digitaalretseptid, võime tinglikult öelda, et 5% internetti kasutavatest inimestest tunneb puudust **täiendavatest e-teenustest sotsiaal- ja tervishoiu valdkonnas**. Mõnel korral arvati ka, et e-teenustest on puudu hariduse, pangateenuste, politsei, vaba aja sisustamise, maksude, tööotsimise, kaubanduse, keeleõppe jms vallas.

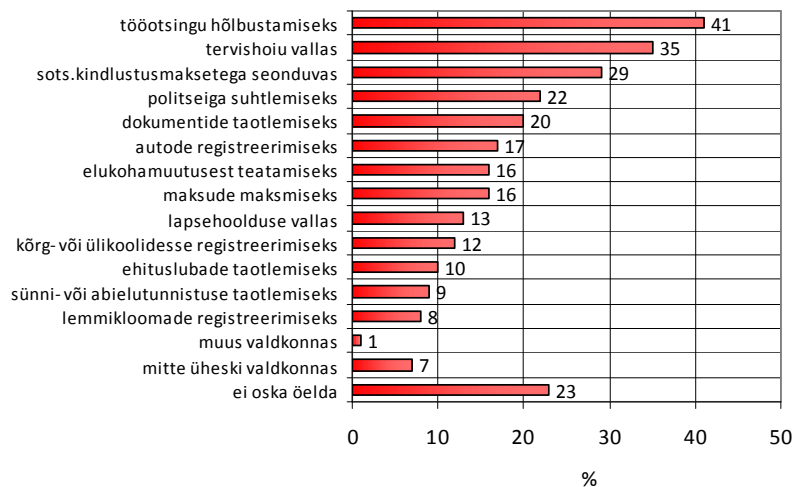
Kui avatud küsimusele vajalike e-teenuste kohta oskasid vähesed vastata, siis etteantud loetelust erinevate valdkondadega osati märksa selgemaid eelistusi välja tuua (vt joonis 6).

Kõige sagedamini arvasid veebikasutajad, et riik peaks rohkem e-teenuseid pakkuma **tööotsingu hõlbustamiseks** (41%), **tervishoiu vallas** (35%) ja **sotsiaal-kindlustusmaksetega seonduva** asjaajamise toetamiseks (29%). Kõige suurem muudatus on eelmise aastaga võrreldes toimunud tööotsingu valdkonna e-teenuste näitajas, mis 2007. aastal oli kõigest 17%.

Veel peeti riigi-poolseid e-teenuseid oluliseks politseiga suhtlemises (22%), isikut tõendava dokumendi taotlemises/vahendamises (20%), autode registreerimiseks (17%), maksude maksmiseks (16%), elukohamuutusest teavitamiseks (16%), lapsehoolduse vallas (13%) jms.

### Joonis 6: Millistes valdkondades peaks riik rohkem e-teenuseid pakkuma?

N=763, interneti kasutajad

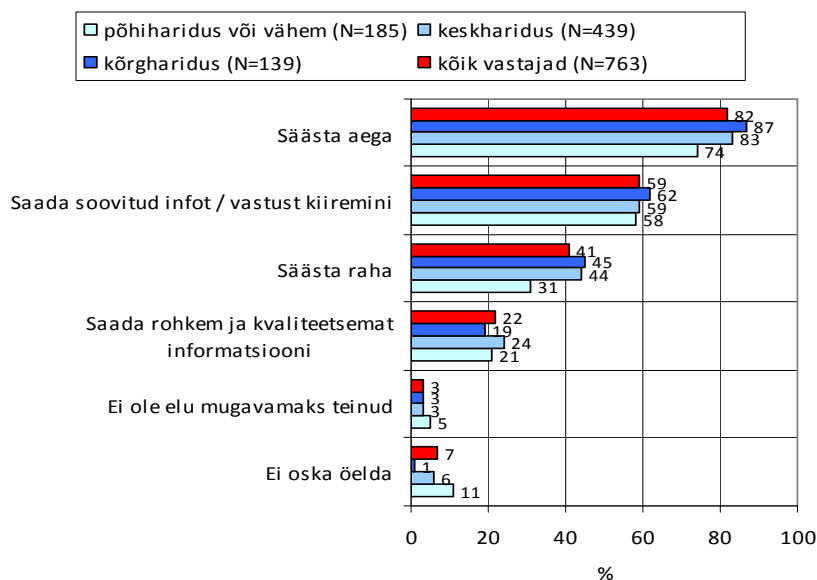


Riigipoolseid panuseid e-teenustesse tööotsingu hõlbustamiseks peavad vajalikuks eeskätt mitte-eestlased ning kaks vanusegruppi: 15-19 (põhitegevusalalt õpilased või üliõpilased) ja 40-49 (kodused, töötud või spetsialistiameti pidajad). Tervishoiu vallas näevad täiendavate e-teenuste järele suuremat vajadust kõrgharitud kontoritöötajad ning eeskätt vanusegrupp 20-49. Sotsiaalkindlustusmaksetega seonduvaid e-teenuseid sooviksid aga rohkem näha linnades elavad kõrgema haridustasemega keskealised inimesed, sagedamini naised. Nende seas, kes ei osanud ühtki vajalikku e-teenuse valdkonda nimetada, oli enim madalama haridusega ja vanemaid inimesi.

### Avaliku sektori e-teenuste kasulikkus

Internetikasutajad leiavad, et avaliku sektori e-teenused on neil eelkõige **aidanud säästa aega** (82%) (vt joonis 7). Samuti usub suur hulk vastanuist, et e-teenuste kasutamine on aidanud saada soovitud infot või vastust **kiiremini** (59%), aga ka **säästa raha** (41%).

### Joonis 7: Kas riigi pakutavad e-teenused on aidanud Teil...



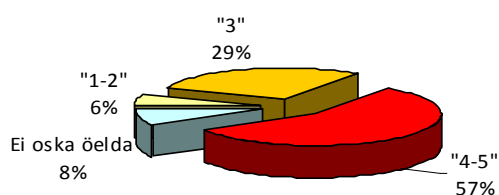
Vähem hinnatakse e-teenuste kasulikkust kvaliteetsema ja rohkema info saamisel (22%) ja vaid 3% on neid veebikasutajaid, kelle meelest ei ole e-teenused nende elu kuidagi mugavamaks teinud. Võrreldes 2007. aastaga märkimisväärseid muutusi toimunud ei ole.

Kui aja säästmise aspektist peavad e-teenuseid kasulikuks eeskätt kontoritöötajad ja juhiameti pidajad, siis õpilased-üliõpilased hindavad keskmisest sagedamini seda, et e-teenused on abiks kiire vastuse leidmisel oma küsimusele. Raha on e-teenused aidanud säästa peamiselt väljaspool Tallinna elavatel inimestel, pisut keskmisest enam ka eestlastel, kes e-teenuseid rohkem kasutavad kui muust rahvusest inimesed, ja 30-40-aastaste vanuserühmal. Hariduslikus lõikes hindavad e-teenuseid mitmes mõttes kasulikumaks keskmise või pigem kõrgema haridusega inimesed. Suure tõenäosusega käib hinnang käsikäes oskustega – teised haridusgrupid ei ole kõigi e-teenuste võimalustega nii hästi kursis ega oska neid kasutada. Nende seas aga, kes ei pea e-teenuseid üldse kasulikuks, on enim reatöötajaid, pensionäre, koduseid, töötuid ning rahvuse lõikes mitte-eestlaseid.

Iga teine inimene, kes on mõnd avaliku sektori e-teenust kasutanud, leiab, et see **on vähendanud bürokraatiat ja ajakulu ametiasutustega suhtlemisel** (57% andis hinde "4" või "5" 5-pallisel skaalal, kus 1 tähendas, et e-teenuste kasutamine ei ole bürokraatiat ega ajakulu üldse vähendanud ja 5 tähendas, et on väga palju vähendanud) (vt joonis 8) (vrld 60% 2007. aastal).

**Joonis 8: Kuidas on avalike e-teenuste kasutamine vähendanud bürokraatiat ja ajakulu ametiasutustega suhtlemisel?**

N=689, riigi e-teenuseid kasutanud



1	2	3	4	5
ei ole üldse vähendanud			väga palju on vähendanud	

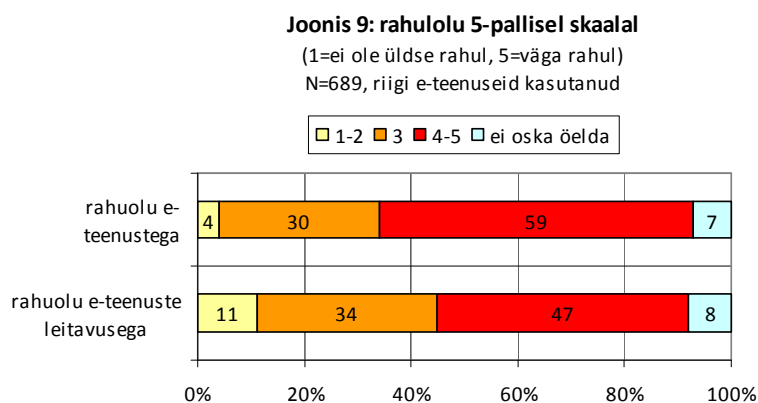
Kolmandik (29%) väljendas oma seisukohta neutraalse hindega "3" ja vaid 6% e-teenuseid kasutanutest hindas kasutamist hindega "1" või "2", väljendades nii, et e-teenuste kasutamine ei ole suhtlust ametiasutustega kergendanud.

Keskmisest enam oli neid, kelle meelest on e-teenuste kasutamine bürokraatlikku ja ajakulukat asjaajamist vähendanud, tallinlaste, kontoritööd tegevate 20-59-aastaste, keskmise ja kõrgema hariduse ning sissetulekuga inimeste seas.

### Rahulolu riigi poolt pakutavate e-teenustega

Järgmiseks paluti neil, kes mõnd riigi poolt pakutavat e-teenust kasutanud on, hinnata rahulolu e-teenuste ja nende leitavusega. 5-pallisel skaalal, kus 1 tähistas madalaimat ja 5 kõrgeimat rahulolu taset, hinnati **rahulolu e-teenustega keskmiselt hindegaga 3,7** ja **e-teenuste leitavust hindegaga 3,5**.

Graafik 9 näitab ilmekalt, et e-teenuste endiga on kasutajad enam rahul kui nende leitavusega - sama tendents esines ka möödunud aastal.



Kõrgemat rahulolu võrreldes teiste gruppidega väljendas nii e-teenuste endi kui nende leitavusega sama sihtgrupp, kes teenuseid enim kasutab: keskmise ja kõrgema sissetuleku ning haridusega tööealine elanikkond, regionaalses lõikes eeskätt tallinlased.

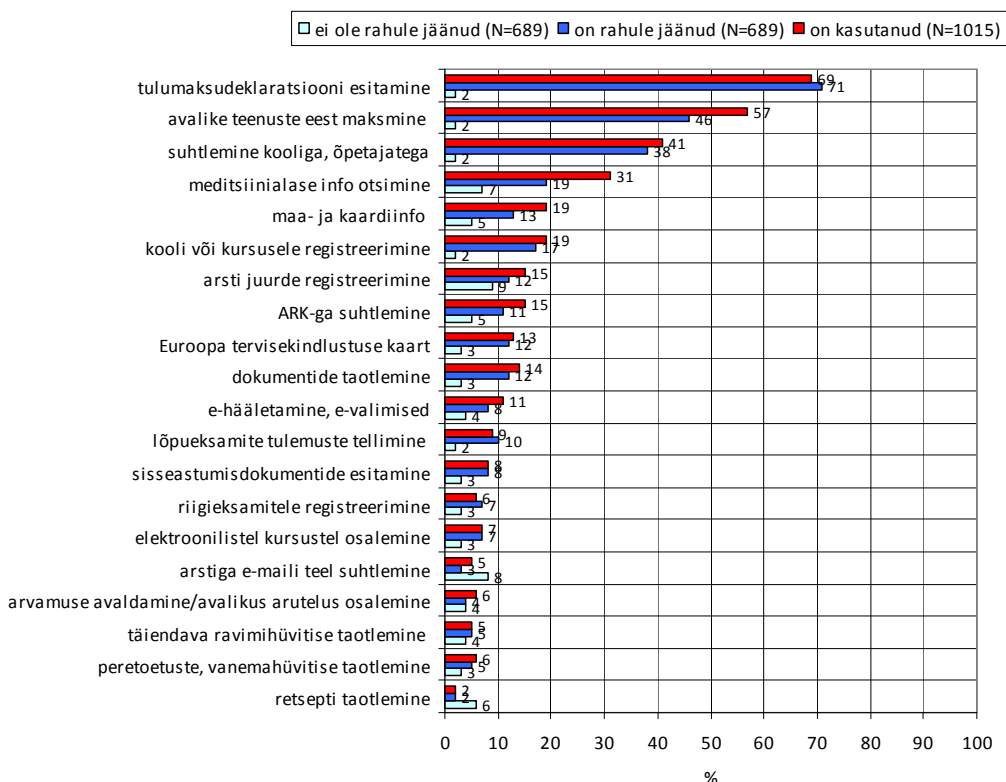
Erinevatest e-teenustest on kasutajad **enim rahul** nendega, mis asetsid ka kasutussageduse alusel tabeli etteotsa. Joonisel 10 on võrdlevalt toodud e-teenust kasutanute osakaal, sellega rahul oliivate ja rahulolematute hulk. **Tuludeklaratsiooni esitamine** on e-teenus, mille puhul selle kasutajate hulk ja rahulolu määr on kõige paremas suhtes: 69% veebikülastajatest on seda teenust kasutanud ja 71% kasutanutest on sellega ka rahule jäänud. Ühtlasi on selle teenusega rahulolematute inimeste hulk minimaalne – vaid 2%. E-Maksuameti teenustega rahul oliivate osakaal ei ole eelmise aastaga võrreldes muutunud.

Üsna kõrge rahulolu-näitaja on veel **avalike teenuste eest maksmisel** (57% kasutanud, 46% rahul) ning **kooli või õpetajaga interneti teel suhtlemisel** (41% kasutanud, 38% rahul). Rahulolu ülejäänud e-teenustega on väiksem.

Nende seas, kes on rahule jäänud tuludeklaratsiooni esitamisega interneti teel, on ootuspäraselt enim kõrgema hariduse ja sissetulekuga inimesi, rahvuse lõikes eestlaseid. Ka avalike teenuste eest maksmisega on enam rahul kõrgema sissetulekuga veebikasutajad. Kooli või õpetajaga suhtlemisega interneti teel on enim rahul õpilased, teisalt naisterahvad (ilmselt emad) ja pisut keskmisest enam mitte-eestlased.

**Rahulolematute** kasutajate osakaal, eriti teenust kasutanute suhteliselt väikest üldhulka arvestades, on, nagu eelmiselgi aastal, kõrgem **meditsiinivaldkonda** kuuluvatel e-teenustel – meditsiinalase info otsimine (7%), arsti juurde registreerimine (9%), arstiga e-maili teel suhtlemine (9%). Kaks kolmandikku küsitletutest ei osanud aga ühtki sellist e-teenust nimetada, mis rahulolematust põhjustaks (39% vastas küsimusele e-teenustest, millega üldse rahul ei olda, “ei oska öelda” ja 35% “ei ole ühtegi sellist teenust”).

Joonis 10: avaliku sektori e-teenuste kasutamine ja rahulolu



Kuigi grupid on siin üsna väikesed laiemate statistiliste üldistuste tegemiseks, võib siiski näha tendentsi, kus näiteks meditsiini valda kuuluvate e-teenustega avaldasid suuremat rahulolematust keskmise ja madalama sissetuleku ning haridusega inimesed, samuti mitte-estlased.

Vastajailt küsiti ka konkreetseid rahulolematuse põhjuseid. Küsitluse tulemused näitavad, et enim **kurdetakse piisavate juhtnööride ja kasutajatoe puudumise üle** (40%) ehk et rahulolematust põhjustab sageli oskamatus e-teenuseid kasutada (vrld 36% 2007.a). Veel leiti, et e-teenuse tarbijal **puudub isiklik kontakt ametnikuga** (36%) (kõigest 17% 2007. aastal), mistõttu pole kindlust, kas esitatud dokumendid on soovitud kohta jõudnud ja millal vastus saabub. Rahulolematuse põhjustena toodi välja ka e-teenuste kahtlane turvalisus (26%) (kõigest 2% 2007. aastal), vajalike e-teenuste puudumine (23%) (28% 2007. aastal) ja e-teenuste kasutamise liigne keerukus/ebamugavus (18%) (koguni 31% 2007. aastal). 6% vastajate meelest, kes e-teenustega rahul ei olnud, ei säästa need teenusevajaja aega (7% 2007. aastal).



Erinevatel põhjustel on e-teenustega rahulolematud väga erinevad grupid. Juhtnööride ja kasutajatoe puudumist näiteks peavad keskmisest sagedamini probleemiks keskmise haridus- ja sissetulekutasemega inimesed ning väga selgelt mitte-eestlased (tõenäoliselt on see viimaste puhul seotud puuduliku eesti keele oskusega). Isikliku kontakti puudumise ametnikuga tõid rahulolematuse põhjusena välja eeskätt kontoritöötajad ja pigem kõrgema sissetulekuga vastajaskond. Interneti-teenuste turvalisuses seevastu kahtlevad kõige enam madalama hariduse ja sissetulekuga inimesed, rahvuse lõikes jällegi mitte-eestlased.

### **Info otsimine e-teenuste kohta**

Esmane koht, kust avaliku sektori e-teenuste jaoks infot otsitaks, juhul, kui seda vaja läheks, on **internet**. 16% elanikkonnast kasutaks info hankimisel veebilehekülge neti.ee (16%), kümnendik internetti üldiselt (10%) ja teine kümnendik Google otsingumootorit (9%). Vähem on neid, kes pöördusid info otsimiseks veebilehele eesti.ee (7%) või küsiksid nõu sõpradelt-pereliikmetelt (6%).

Infoallikatena avaliku sektori e-teenuste kohta toodi mõnel korral (igapäev alla 3%) välja veel otsinguportaalid, Delfi, infotelefonid, tallinn.ee, ametite kodulehed, ajalehed, telefonikataloogid, e-mail, Ametlikud Teadaanded, yandex.ru, riigiteataja.ee, osale.ee, kodanikuportaal, televisioon, narva.ee jne.

44% elanikkonnast ei osanud öelda, kuhu nad e-teenuseid puudutava info otsimiseks pöördusid.

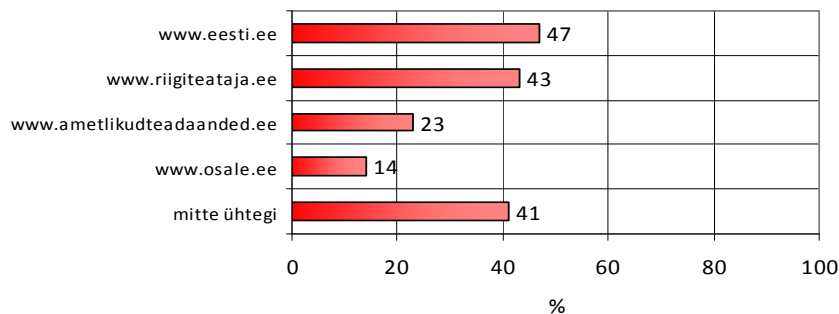
Ootuspäraselt pöördusid info saamiseks oma sõprade-perekonnaliikmete poole pigem vanemad ja madalama haridusega inimesed, samas kui ülejäänud hangisid infot peamiselt internetist. Kui mitte-eestlaste (ja ühtlasi tallinlaste) esimene valik infootsingu puhul oleks veebileht eesti.ee, siis eestlased (ühtlasi muude linnade, maapiirkondade elanikud) avaksid esimesena lehekülje neti.ee.

### **Portaalide tundus, kasutamine, rahulolu**

Vastajatele ette loetud neljast riiklikust portaalist on **ülekaalukalt tuntuimad** riigiportaal [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) (teab 47%) ja elektrooniline Riigi Teataja [www.riigiteataja.ee](http://www.riigiteataja.ee) (teab 43%) (vt joonis 11). Portaali [www.ametlikudteadaanded.ee](http://www.ametlikudteadaanded.ee) teadis umbes iga neljas Eesti inimene (23%) ja osalusportaaali [www.osale.ee](http://www.osale.ee) 14% respondentidest. 41% elanikkonnast ei tunne ühtki nimetatud portaali. Portaalide [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja [www.osale.ee](http://www.osale.ee) tuntust küsiti ka möödunud aastases uuringus, kui selgus, et esimest teadis 24% ja teist 6% elanikkonnast. Teisi nimetatud portaale 2007. aasta uuring ei puudutanud.

**Joonis 11: Kas teate järgmisi internetiportaale?**

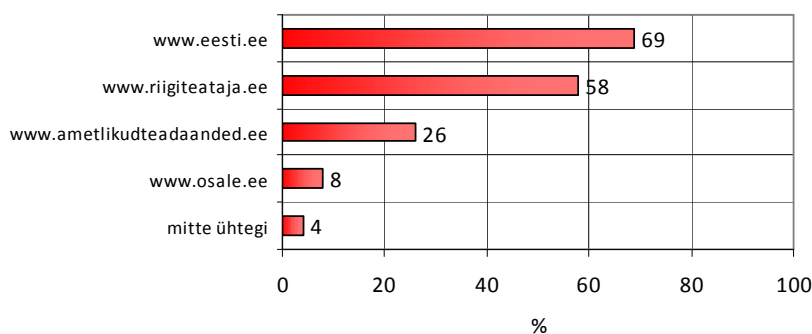
(N=1015)



Neilt, kes mõnd ülaltoodud portaali teadsid, küsiti ka, kas nad on seda **kasutanud**. Selgus, et eesti.ee-d on kasutanud 70% (vrdl 56% 2007. aastal) ja riigiteataja.ee-d 58% inimestest, kes neid veebikeskkondi teadsid (vt joonis 12). Ametlike Teadaannete veebilehte on kasutanud veerand (26%) ja osalusportaali osale.ee kõigest 8% neist, kes antud veebilehte teadsid (24% 2007.a).

**Joonis 12: Kas olete seda portaali kasutanud?**

N=415, teadsid nimetatud portaale



Portaali eesti.ee teavad ja kasutavad eeskätt keskmise ja kõrgema hariduse ning sissetulekuga linnades elavad inimesed. Riigiportaali tuntus on kõrgeim küll noorte (15-19a) seas, kuid kasutab seda peamiselt hoopis vanusegrupp 30-49. Samuti on näha selge tendents, et eesti.ee-d kasutavad keskmisest enam mitte-eestlased.

Ka riigiteataja.ee on enam tuntud ja kasutust leidnud keskmise ja kõrgema sissetuleku- ning haridustasemega elanikkonnas. Vastupidiselt eesti.ee-le aga ilmselt, et elektroonilist Riigi Teatajat teavad ja kasutavad keskmisest enam maal elavad inimesed ning rahvuse lõikes eestlased.

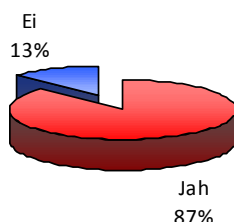
Nende seas, kes ei tea mitte ühtki loetletud neljast veebiportaalist, on kõige rohkem madalama haridus- ja sissetulekugrupi esindajaid, mitte-eestlasi, linnaelanike (v.a Tallinn) ja vanemaid inimesi (50-74). Veidi sagedamini andsid selle vastuse ka meesterahvad.

Nendelt vastajatelt, kes on kasutanud portaali eesti.ee, küsiti, kas nad teavad, et seal on lisaks info leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid – näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid riiklikes registrites jne. Tulemused näitavad, et ülekaalukas 87% eesti.ee kasutajatest on e-

**teenuste olemasolust** teadlik (vt joonis 13) (vrld 82% 2007.a). Veidi rohkem kui iga kümnes eesti.ee külastaja (13%) ei ole aga portaali selliste võimalustega kursis.

**Joonis 13: Kas teate, et portaalis eesti.ee on lisaks info leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid?**

N=285, on kasutanud portaali eesti.ee

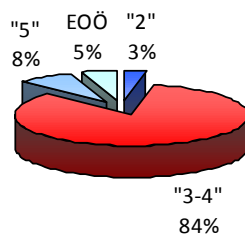


Nende hulgas, kes ei ole e-teenuste olemasolust eesti.ee veebilehel teadlikud, on kõige rohkem vanuserühmade 15-19 ja 60-74 esindajaid, madalama hariduse ning sissetulekuga inimesi ja mitte-eestlased.

Eesti.ee kasutanuilt küsiti veel nende rahulolu portaali kasutusmugavusega.

**Joonis 14: Kuivõrd rahul olete www.eesti.ee kasutusmugavusega?**

N=285, on kasutanud portaali eesti.ee



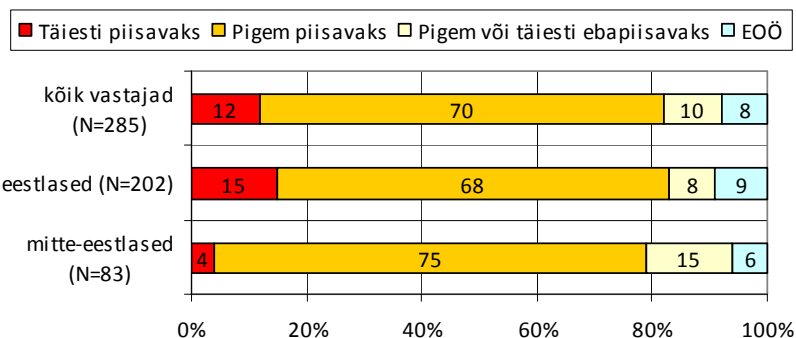
1	2	3	4	5
ei ole üldse rahul				väga rahul

Kasutajad **hindavad eesti.ee kasutusmugavust keskmiseks või veidi kõrgemaks**: 5-pallisel skaalal, kus 1 tähendas, et vastaja ei ole kasutusmugavusega üldse rahul ja 5, et on sellega väga rahul, väljendas enamik oma seisukohta hindega "4" (52%) või "3" (32%) (vt joonis 14). Äärmustesse kalduvaid hinnanguid anti minimaalselt (hinnet "1" näiteks ei antud kordagi), kõigest 5% oli ka neid, kes ei osanud oma rahulolu hinnata. Möödunud aastal hindas 23% portaali kasutajatest kasutusmugavust hindega "5".

Samuti on valdav enamik (82%) eesti.ee-d kasutanutest veendunud, et portaalis sisaldub **pigem või täiesti piisavalt infot** (vrld 80% 2007. a), kuigi ka siin kiputi kõige sagedamini andma just

keskmist hinnangut (70% vastas “pigem piisav”) (vt joonis 15). Iga kümnes kasutaja (10%) leiab, et portaalis sisalduv info on pigem ebapiisav ja vaid ühe vastaja meelest on see täiesti ebapiisav.

**Joonis 15: Kas peate portaalis [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) sisalduvat infot piisavaks?**



Kõige selgemalt ilmneb siin suhtumise erisus rahvuslikus lõikes: mitte-eestlaste seas, kes portaali aktiivsemalt kasutavad, on ka enam neid, kelle meelest portaalis eesti.ee ei ole piisavalt infot. Eeskätt jagasid seda seisukohta väljaspool Tallinna, teistes linnades elavad muulased. Nende hulgas aga, kes ei osanud portaali inforohkust hinnata, oli keskmisest enam madalama haridustasemega inimesi. Muud grupid jäid liiga väikeseks laiemate üldistuste tegemiseks.

Järgmiseks küsiti neilt, kes on mõnd elektroonilist teenust kasutanud, milliseid e-teenuseid etteantud nimekirjast (vt lisa 1, ankeet, küs I23) portaalis [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja X-teel nad kasutanud on. Iga teine (51%) e-teenustega kokku puutunu **ei ole eesti.ee ega X-tee e-teenuseid kasutanud**. Enim on nimekirjas esinenud e-teenustest aga kasutust leidnud **enda andmete vaatamine riiklikest registritest** (25%) (sama tulemus 2007. a). Mõnevõrra vähem on inimesi, kes on taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti (12%), saatnud kirja mõnele riigi- või omavalitsusasutusele (9%) või vaadanud riigieksami tulemusi (9%). Alla 5% oli neid inimesi, kes on tellinud oma eksamitulemused e-mailile või telefonile, taotlenud vanemahüvitist, tellinud elektroonilise valijakaardi, vaadanud eesti keele tasemeeksami tulemusi vms.

Portaali eesti.ee ja X-tee e-teenuseid mittekasutanute hulgas on enam keskmise või madalama hariduse ja sissetulekuga väljaspool Tallinna elavaid inimesi, alla 20- ja üle 50-aastaseid. Erinevaid e-teenuseid kasutanud alagrupid olid üsna väikesed, et ulatuslikke järeldusi teha. Sellegi poolest võib välja tuua tendentsi, mille kohaselt enda andmeid on riiklikest registritest vaadanud pigem kõrgemalt haritud ja linnades elavad inimesed (v.a Tallinn), eeskätt vanusegrupp 20-39. Euroopa ravikindlustuskaarti aga näiteks on keskmisest enam taotlenud naised, linnade elanikud ja rahvuse lõikes eestlased, samas kui riigi- või omavalitsusasutustele on ülaltoodud portaalide kaudu kirja

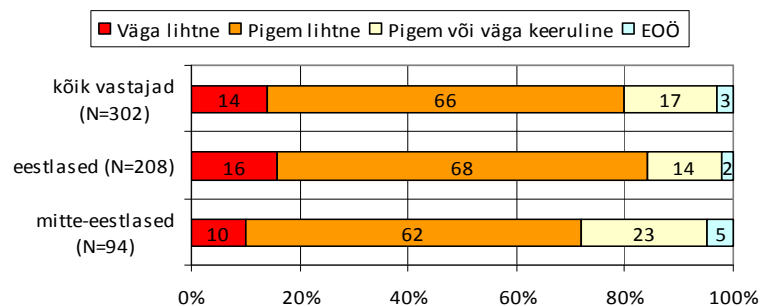
saatnud pigem mehed ja mitte-eestlased. Riigieksamite tulemusi on loogilise tulemusena enam vaadanud noored.

Sellelt osalt sihtrühmast omakorda, kes on kasutanud mõnd eesti.ee ja/või X-tee e-teenust, küsiti, kui võrd lihtsaks nad teenuste kasutamist peavad. Joonis 16 näitab, et see ei valmista enamikule kasutajaist ületamatuid probleeme: 81% kinnitas, et **eesti.ee ja/või X-tee e-teenuste kasutamine on lihtne** (vrld 86% 2007. a).

18% kasutanutest leidis, et e-teenuste kasutamine neis portaalides on pigem või väga keeruline ja 2% ei osanud kasutuslihtsusele hinnangut anda.

Jällegi ilmneseid üsna suured vahed eestlaste ja muulaste vahel: viimaste seas on märksa rohkem neid, kelle meelest riigiportaalide e-teenuste kasutamine on keeruline.

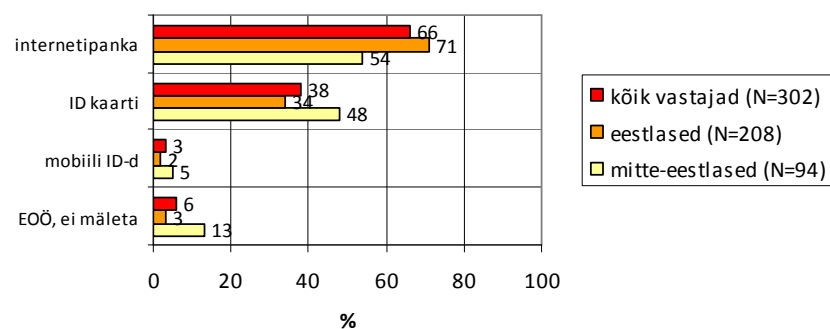
**Joonis 16: Kui lihtne on e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või X-tee?**



Riigiportaali ja X-tee e-teenuseid pidasid keskmisest sagedamini keerukateks veel maapiirkondades elavad, madalamat haridust omavad ja vanemad inimesed.

Kahel juhul kolmest (66%) on kasutajad **portaali eesti.ee ja/või X-teele sisenenud internetipanga kaudu**. 38%-l juhtudest on kasutatud ID-kaarti ja 3%-l kordadest mobiili ID-d (vt joonis 17). 2007. aastal jaotus tulemus veel enam internetipanga kasuks (internetipank 74%, ID-kaart 25% ja mobiili ID 1%), seega on aastaga sagenenud teiste sisenemisviiside, eriti ID-kaardi kasutamine.

**Joonis 17: Kas te kasutasite portaali www.eesti.ee ja/või X-tee sisenemiseks...**



Taas on märgata erinevat käitumismudelit rahvuslikus lõikes: kui eestlaste jaoks on selgelt levinuim viis portaali siseneda internetipanga kaudu, siis mitte-eestlaste hulgas on pea sama tavaline kasutada selleks ID-kaarti.

Internetipanka kasutavad selleks otstarbeks keskmisest sagedamini ka naised, samas kui meeste seas on enam kasutust leidnud ID-kaart. ID-kaardi abil siseneb portaalidesse ka hulk noori (15-19a) ja tallinlasi, samas kui 20-aastaste ja vanemate ning mujal elavate inimeste jaoks on selgelt esmane valik internetipank. Tallinlaste ID-kaardi teadlikkus võib teiste piirkondade elanike omast kõrgem olla seoses soodsama ühistranspordikasutusega ID-pileti omanikele.

## **KOKKUVÕTE**

Uuring näitas, et riigi- ja omavalitsusasutuste kodulehti külastatakse enamasti asutuste kohta info saamiseks, aga ka avaliku sektori poolt pakutavad e-teenused Eesti 15-74-aastases elanikkonnas üsna hästi levinud. Kõige suurema läbimurde on teinud tuludeklaratsiooni täitmine interneti vahendusel, mis on ülekaalukalt tuntuim ja kasutatuid riigipoolne e-teenus ning millega on kasutajad enamasti ka rahul. Samuti on väga hästi juurdunud koolidega suhtlemine interneti teel. Enim tuntakse puudust tööhõive ja meditsiini valda kuuluvatest elektroonilisest teenustest, kusjuures tervishoiu valdkonna olemasolevad e-teenused põhjustavad kasutajais praegu ka enim rahulolematust. Kui muus osas ei ole nimetatud tulemused eelmise aastaga võrreldes olulisel määral muutunud, siis märkimisväärselt on lisandunud inimesi, kes sooviksid täiendavaid e-teenuseid tööhõive vallas.

E-teenuseid kasutab valdavalt keskmise ja kõrgema haridustaseme ning sissetulekuga eesti keelt kõnelev elanikkond. Peamisteks põhjusteks, miks elektroonilisi teenuseid kasutatakse, on, nagu eelmiselgi aastal, aja- ja muude ressursside kokkuhoid. Nende jaoks aga, kes e-teenuseid ei kasuta või nendega rahul ei ole, on suurimad probleemid teenuse kasutamise keerukus, juhtnööride puudumine – see puudutab eeskätt mitte-eestlaseid. Võrreldes eelmise aastaga on vähem neid inimesi, kelle meelest on e-teenuste kasutamine keeruline või nende valik ebapiisav. Samas on suurenenud vastajate hulk, kes kahtlevad e-teenuste turvalisuses ja kindluses.

Eestivenelased kasutavad nii riiklike e-teenuseid kui avaliku sektori asutuste kodulehekülgi märksa vähem kui eestlased. Paljudele võib takistuseks olla vähene eesti keele oskus, ent kindlasti ka asjaolu, et vene keeles piisavat teavet ei ole või seda ei leita. Leitavuse aspekt puudutab teisigi gruppe – madalama hariduse ja sissetulekuga inimestel puudub sageli teave elektrooniliste võimaluste olemasolust, seepärast ei teata neid ka kasutada.

Pensioniealised on interneti, e-teenuste ja riiklike asutuste kodulehtede kasutajaskonnas samuti selgelt vähem esindatud, kuid arvestades, et enamik neist ei kavatse kunagi internetti kasutama hakata, ei peaks see e-teenuste alase kommunikatsiooni prioriteetne sihtgrupp olema. Veel on e-teenuste kasutajaskonnas praegu vähesindatud noored, kelle interneti kasutamise näitaja on küll kõrgeim ja ilmselt ei jääks nad teenuste kasutamisel ka oskuste poolest hätta, ent kel hetkel puudub elektrooniliste teenuste kasutamise järele suurem vajadus (kui kooliga seonduv välja arvata).

Avaliku sektori e-teenuste tuntus ning kasutajate arv on pidevalt läinud tõusuteed. Et olukord antud valdkonnas muutuks senisest veelgi tõhusamaks, tuleks avaliku sektori asutuste kodulehtedest ning e-teenustest teavitamisel esmajoones tähelepanu pöörata eestivenelastele. Läbi põhjaliku kasutajatoe, piisava venekeelse informatsiooni ja teavitustöö oleks võimalik vähendada selle grupi skepsist internetiga

seonduva osas ning märgatavalt tõsta huvi elektroonilise asjaajamise vastu. Teiste oluliste sihtgruppide puhul nagu noored ning madalama hariduse ja sissetulekuga inimesed, tuleks põhitähelepanu koondada nende e-teenuste võimalustest teavitamisele. Mida enam teatakse teenuste olemasolust, seda tõenäolisemalt neid ka kasutatakse.





**14. Kas Te... ULATAGE KAART 14. LUGEGE A-C ETTE. MÄRKIGE ÜKS VASTUS IGAS REAS.**

		jah, enamikel juhtudest	jah, mõnikord	ei
A.	kasutate riigi- või omavalitsusasutuste kohta info otsimisel riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgi	1	2	3
B.	laete alla taotlusvorme riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgedelt	1	2	3
C.	edastate taotlusi riigi- või omavalitsusasutustele elektrooniliselt	1	2	3

**KÜSIGE KÕIGILT!**

**15. Palun nimetage, milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate?  
MITTE AIDATA! KIRJUTAGE.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

EI TEA MITTE ÜHTEGI E-TEENUST..... 98  
EI OSKA ÕELDA..... 99

**KÜSIMUS 16 KÜSIGE NENDE KÄEST, KES KASUTAVAD INTERNETTI (MÄRGITUD KOOD "1-5" KÜSIMUSES 11). ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 18.**

**16. Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid Te olete interneti vahendusel kasutanud? ULATAGE KAART 16. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**

- 1 hariduse valdkond (nt kooli või riigieksamitele registreerimine, eKool jne)
- 2 sotsiaal- ja tervishoiu valdkond (nt arsti juurde registreerimine, peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine, Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemiseks jne)
- 3 finants- ja maksudusvaldkond (nt tuludeklaratsiooni esitamine, riigilõivu tasumine jne)
- 4 muud valdkonnad (nt isikut tõendavate dokumentide taotlemine, eHääletamine, riigi või valitsusasutustega suhtlemine, suhtlemiseks ARK-ga jne)
- 5 EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI AVALIKKU E-TEENUST
- 99 EI OSKA ÕELDA

**KÜSIMUS 17.1. KÜSIGE NENDE KÄEST, KES ON KASUTANUD hariduse valdkonna E-TEENUSEID (MÄRGITUD KOOD „1“ KÜSIMUSES 16). ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE JUHENDIGA ENNE KÜSIMUST 17.2.**

**17.1. Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud? LUGEGE TEENUSED A-F ETTE. MÄRKIGE ÜKS VASTUS IGAS REAS.**

		jah	ei
A	kooli või kursusele registreerimine	1	2
B	riigieksamitele registreerimine	1	2
C	sisseastumisdokumentide esitamine (nt SAIS)	1	2
D	suhtlemine kooliga, õpetajatega (nt eKool, e-maili teel)	1	2
E	elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel-koolitustel osalemine	1	2
F	lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	1	2



**19. Millistes allpool nimetatud valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma? ULATAGE KAART 19. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**

- 1 sotsiaalkindlustusmaksetega (nt töötü abirahad, lastetoetused, ravikulud, üliõpilastoetused) seonduva asjaajamise teostamiseks
- 2 töötüingu hõlbustamiseks
- 3 tervishoiu vallas (arstile aja kinni panemine, digitaalselt retsepti saamine)
- 4 lapsehoolduse vallas (nt lasteaedadesse registreerimine jne)
- 5 lemmikloomade registreerimiseks
- 6 maksude maksmiseks (nt maamaks)
- 7 isikuttõendavate dokumentide taotlemiseks / vahetamiseks (pass, ID kaart, autojuhiluba)
- 8 sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks
- 9 elukohavahetamisest (nt aadressimuutusest) teavitamiseks
- 10 autode registreerimiseks (nii uute, kasutatud kui imporditud autode)
- 11 ehituslubade taotlemiseks
- 12 politseiga suhtlemiseks (nt politseile avalduse tegemiseks varguse korral)
- 13 kõrgkoolidesse/ülikoolidesse registreerimiseks
- 14 muud valdkonnad, millised? KIRJUTAGE: \_\_\_\_\_
- 15 **MITTE ÜHESKI VALDKONNAS**
- 99 **EI OSKA ÖELDA**

**KÜSIMUS 110 KÜSIGE NENDE KÄEST, KES KASUTAVAD INTERNETTI (MÄRGITUD KOOD "1-5" KÜSIMUSES 11). ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 117.**

**110. Kuivõrd kasulikuks Te hindate riigi poolt pakutavaid e-teenuseid? Kas need on Teil aidanud... LUGEGETE. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**

- 1 säästa aega
- 2 säästa raha
- 3 saada soovitud infot / vastust kiiremini
- 4 saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni
- 5 ei ole elu mugavamaks teinud
- 99 **EI OSKA ÖELDA**

**KÜSIMUS 111 KÜSIGE NENDE KÄEST, KES ON KASUTANUD mõnda e-teenust (MÄRGITUD KOODID "1-4" KÜSIMUSES 16). ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE KÜSIMUSEGA 117.**

**111. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu? Palun hinnake 5-palli skaalal, kus 5 tähendab, et on väga palju vähendanud ja 1 pall, et ei ole üldse vähendanud. ULATAGE KAART 111. MÄRKIGE ÜKS VASTUS.**

1	2	3	4	5	9
ei ole üldse vähendanud				väga palju on vähendanud	<b>EI OSKA ÖELDA</b>

**112. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega? Palun hinnake 5-palli skaalal, kus 5 tähendab, et Te olete väga rahul ja 1 pall, et Te ei ole üldse rahul. ULATAGE KAART 112, 113, 121. MÄRKIGE ÜKS VASTUS.**

1	2	3	4	5	9
ei ole üldse rahul				väga rahul	<b>EI OSKA ÖELDA</b>

**113. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega? Palun hinnake 5-palli skaalal, kus 5 tähendab, et Te olete väga rahul ja 1 pall, et Te ei ole üldse rahul. ULATAGE KAART 112, 113, 121. MÄRKIGE ÜKS VASTUS.**

1	2	3	4	5	9
ei ole üldse rahul				väga rahul	<b>EI OSKA ÖELDA</b>

- I14. Palun nimetage e-teenused, millega Te olete kõige rohkem rahule jäänud. KAART I14-I15. MÄRKIGE VAASTUSED VEERUS I14. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**
- I15. Palun nimetage e-teenused, millega Te ei ole üldse rahule jäänud. KAART I14-I15. MÄRKIGE VASTUSED VEERUS I15. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**

		<b>I14. Kõige rohkem rahule jäänud</b>	<b>I15. Ei ole üldse rahule jäänud</b>
<b>(I7.1.) hariduse valdkonna e-teenused</b>			
A	kooli või kursusele registreerimine	1	1
B	riigeksamitele registreerimine	2	2
C	sisseastumisdokumentide esitamine (nt SAIS)	3	3
D	suhtlemine kooliga, õpetajatega (nt eKool, e-maili teel)	4	4
E	elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel-koolitustel osalemine	5	5
F	lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	6	6
<b>(I7.2.) sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenused</b>			
A	meditsiinalase info otsimine	7	7
B	arstiga e-maili teel suhtlemine ja tervisealane konsulteerimine	8	8
C	arsti juurde registreerimine	9	9
D	retsepti taotlemine	10	10
E	täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	11	11
F	Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	12	12
G	peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	13	13
<b>(I7.3.) finants- ja maksundusvaldkonna e-teenused</b>			
A	Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	14	14
B	avalike teenuste eest maksmine või riigilõivu tasumine internetipanka	15	15
<b>(I7.4.) erinevate valdkondade e-teenused</b>			
A	arvamuse avaldamine või avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega (nt TOM või osale.ee portaalis)	16	16
B	eHääletamine/eValimised	17	17
C	isikut tõendavate dokumentide (pass, ID) taotlemine	18	18
D	ARK-ga suhtlemine (sõiduki registreerimisaasta kontrollimine SMS-i teel, juhiloa kehtivust või oma sõiduki registriandmete kontrollimine, raskeveoki päringute sooritamine)	19	19
E	maa- ja kaardiinfo valdkond (maaregistri, planeeringute, kultuurimälestiste, looduskaitse, haldus ja asutusjaotuse kaardirakenduste vaatamine)	20	20
<i>EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST</i>		98	98
<i>EI OSKA ÕELDA</i>		99	99

**KÜSIMUS I16 KÜSIGE NENDE KÄEST, KES on mõne e-teenusega rahulolematud (MÄRGITUD KOODID "1-20" KÜSIMUSES I15). ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE KÜSIMUSEGA I17.**

- I16. Millised olid peamised rahulolematuse põhjused? ULATAGE KAART I16. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**

- 1 mulle vajalikke e-teenuseid interneti vahendusel ei pakuta
- 2 kahtlete interneti vahendusel pakutavate e-teenuste turvalisuses
- 3 e-teenuste kasutamine on liiga keeruline, ebamugav
- 4 puuduvad piisavad juhtnöörid ja kasutajatugi
- 5 ei säästa aega
- 6 puudub isiklik kontakt ametnikuga, mistõttu pole kindlust, kas esitatud dokumendid on soovitud kohta jõudnud ja millal vastus saabub
- 7 muu põhjus, milline? *KIRJUTAGE:* \_\_\_\_\_
- 99 *EI OSKA ÕELDA*

**KÜSIGE KÕIGILT!**

**I17. Oletame, et vajate infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta. Millisest kanalist esimesena selle e-teenuse kohta teavet otsiksite? KIRJUTAGE.**

---



---

EI OSKA ÕELDA.....99

**I18. Kas Te teate järgmisi internet-portaale? ULATAGE ÜKSHAVAL KAARDID I18.1-4. MÄRKIGE VASTUSED VEERUS I18.**

KUI VASTAJA TUNNEB MINGIT PORTAALI (MÄRGITUD KOOD „1“ KÜSIMUSES I18), SIIS KÜSIGE KOHE SELLE KOHTA KA KÜSIMUS I19. KUI EI TUNNE, SIIS JÄTKAKE KÜSIMUST I18 JÄRGMISE PORTAALIGA.

**I19. Kas Te olete seda portaali kasutanud? MÄRKIGE VASTUSED VEERUS I19 VASTAVASSE RITTA.**

		I18. Tuntus		I19. On kasutanud	
		jah	ei	jah	ei
1.	Riigiportaal <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a>	1	2	1	2
2.	Osalusportaal (TEEME KOOS) <a href="http://www.osale.ee">www.osale.ee</a>	1	2	1	2
3.	Ametlikud Teadaanded <a href="http://www.ametlikudteadaanded.ee">www.ametlikudteadaanded.ee</a>	1	2	1	2
4.	eRT (Elektroniline Riigi Teataja) – <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a>	1	2	1	2

KÜSIMUS I20 KÜSIGE, KUI VASTAJA ON KASUTANUD [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) (MÄRGITUD KOOD „1“ KÜSIMUSES I19 kat.1.). ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE JUHENDIGA ENNE I23.

**I20. Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid riiklikes registrites jne?**

- 1 jah
- 2 ei

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) kasutusmugavusega? Palun hinnake 5-palli skaalal, kus 5 tähendab, et Te olete väga rahul ja 1 pall, et Te ei ole üldse rahul. ULATAGE KAART I12, I13, I21. MÄRKIGE ÜKS VASTUS.**

1	2	3	4	5	9
ei ole üldse rahul				väga rahul	EI OSKA ÕELDA

**I22. Kas Te peate portaalis [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) sisalduvat infot piisavaks? Kas.. LUGEGE ETTE. AINULT ÜKS VASTUS.**

- 4 täiesti piisavaks
- 3 pigem piisavaks
- 2 pigem ebapiisavaks
- 1 täiesti ebapiisav
- 99 EI OSKA ÕELDA

**KÜSIMUS I23** KÜSIGE NENDE KÄEST, KES ON KASUTANUD mõnda e-teenust (MÄRGITUD KOODID "1-4" KÜSIMUSES I6).

ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE JUHENDIGA ENNE KÜSIMUST V1 lk 11.

**I23. Milliseid järgmistest e-teenustest Te olete kasutanud portaalis [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja/või üle X-tee? ULATAGE KAART I23. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**

- 1 taotlenud vanemahüvitist
- 2 taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist
- 3 taotlenud täiendavat ravimihüvitist
- 4 taotlenud töövõimetushüvitist
- 5 taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti
- 6 tellinud teavituse Eesti Energia korraliste elektrikatkestuste kohta
- 7 vaadanud riiklikes registrites enda kohta sisalduvaid andmeid
- 8 saatnud kirja riigi- või omavalitsusasutusele
- 9 @eesti.ee e-posti seadistamine
- 10 tellinud elektroonilise valijakaardi
- 11 registreerunud eesti keele tasemeeksami või kodakondsuse seaduse tundmise eksamile
- 12 vaadanud eesti keele tasemeeksami või kodakondsuse seaduse tundmise eksami tulemusi
- 13 registreerinud riigieksamile
- 14 vaadanud riigieksami tulemusi
- 15 tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le
- 16 *EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI E-TEENUST NENDES PORTAALIDES*
- 99 *EI OSKA ÕELDA*

**KÜSIMUS I24** KÜSIGE NENDE KÄEST, KES ON KASUTANUD mõnda e-teenust portaalis [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja/või X-tee (MÄRGITUD KOODID "1-15" KÜSIMUSES I23).

ÜLEJÄÄNUD JÄTKAKE JUHENDIGA ENNE KÜSIMUST V1 lk.11

**I24. Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja/või üle X-tee? Kas... LUGEGE ETTE. AINULT ÜKS VASTUS.**

- 4 väga lihtne
- 3 pigem lihtne
- 2 pigem keeruline
- 1 väga keeruline
- 99 *EI OSKA ÕELDA*

**I25. Kas Te kasutasite portaali [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) ja/või X-teele sisenemiseks ... LUGEGE ETTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**

- 1 ID kaarti
- 2 Mobiil-ID-d
- 3 internetipanka
- 99 *EI OSKA ÕELDA/EI MÄLETA*

**Lõpetuseks mõned küsimused Teie kohta.**

**D1. VASTAJA SUGU (MÄRKIDA KÜSIMATA!)**

- MEES..... 1
- NAINE..... 2

**D2. Teie vanus? \_\_\_\_\_**

AASTAT

**D2A. Teie rahvus? AINULT ÜKS VASTUS.**

- eestlane..... 1
- venelane..... 2
- muu rahvus..... 3

**D3. Teie haridus? ULATAGE KAART D3. Nimetage palun vastav number kaardilt.**

- vähem kui põhiharidus (vähem kui 9, 8 või 7 klassi, olenevalt lõpetamise ajast)... 1
- põhikool või lõpetamata keskkharidus..... 2
- ametikool, mis ei anna keskkharidust (kutsekool, tööstuskool)..... 3
- ametikool, mis annab keskerihariduse (kutsekeskkool, tehnikum)..... 4
- keskkharidus (tavaline keskkool)..... 5
- kõrgharidus..... 6
- MUU (KIRJUTAGE: )..... 7

**D4. Mis on Teie praegune põhitegevus? ULATAGE KAART D4. AINULT ÜKS VASTUS.**

- Ettevõtte, organisatsiooni või selle allüksuse juht ..... 1
- Üksikettevõtja, füüsilisest isikust ettevõtja, talunik..... 2
- Spetsialist, kes ei ole juht, ka konsultant, ekspert, jne ..... 3
- Kontoritöötaja, näiteks kontoriametnik, sekretär, abi, jne ..... 4
- Teenindussektori töötaja, näiteks müüja, kelner, juuksur, lapsehoidja, jne ..... 5
- Reatöötaja, kes teeb füüsilist tööd, näiteks: keevitaja, puusepp, koristaja, jne ..... 6
- Pensionär (mitte-töötav), invaliid ..... 7
- Kodune, lapsehoolduspuhkusel ..... 8
- Õpilane, üliõpilane ..... 9
- Ajutiselt mitte-töötav, töötu ..... 10
- MUU, KIRJUTAGE ..... 11

**D5. Kui mitu inimest, Teie kaasaarvatud, elab praegu Teie leibkonnas? \_\_\_\_\_ inimest kokku**

**D6. Milline on Teie praegune perekonnaseis? LUGEGE ETTE**

- üksik, pole kunagi olnud abielus..... 1
- abielus..... 2
- elab partneriga, kuid ei ole ametlikult abielus..... 3
- elab lahus/lahutatud..... 4
- lesk..... 5

**D7. Kui suur oli Teie leibkonna eelmise kuu kogu-netosissetulek ühe pereliikme kohta? Liitke kokku kõigi perekonnaliikmete palgad, stipendiumid, elatusrahad, toetused ja muud sissetulekud, pärast maksude maha arvamist, st. raha, mille Te saite kätte ning jagage see summa Teie pereliikmete arvuga. Me ei eelda, et Te peate ütlema täpse summa, meile piisab ligikaudsest hinnangust. ULATAGE KAART D7.**

- |                         |   |                        |    |
|-------------------------|---|------------------------|----|
| Kuni 3000 krooni.....   | 1 | 10 001 – 15 000 krooni | 7  |
| 3001 – 4000 krooni..... | 2 | Üle 15 000 krooni      | 8  |
| 4001 – 5000 krooni..... | 3 |                        |    |
| 5001 – 6000 krooni..... | 4 | PUUDUS SISSETULEK...   | 97 |
| 6001 – 8000 krooni..... | 5 | KEELDUS VASTAMAST..    | 98 |
| 8001 – 10 000 kr .....  | 6 | EI TEA /RASKE ÕELDA... | 99 |

**Suur tänu vastuste eest!**



									2
↑	↑								
Номер анкеты	Код интервьюера								

Здравствуй! Я интервьюер фирмы социальных и рыночных исследований "Саар Полл". Меня зовут \_\_\_\_\_. Мы проводим очередной опрос общественного мнения жителей Эстонии. Как и все опросы, этот опрос анонимный. Ваши ответы будут использованы только для статистических обобщений.

11. Когда Вы в последний раз пользовались интернетом или электронной почтой (e-mail)? **ЗАЧИТАЙТЕ. ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ.**

- в течение последних 7 дней	1	--> ПЕРЕХОДИТЕ К I4
- в последний месяц	2	
- 2-3 месяца назад	3	
- 4-6 месяцев назад	4	
- более 6 месяцев назад	5	--> СПРОСИТЕ I2
- никогда не пользовался	6	

12. Почему Вы не пользуетесь интернетом? **ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I2. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

- 1 Дома нет компьютера, потому что компьютер слишком дорогой
- 2 Дома нет подключения к интернету, потому что подключение к интернету слишком дорогое
- 3 На работе нет доступа к компьютеру
- 4 На работе нет подключения к интернету
- 5 В моём месте жительства нет технологических возможностей иметь подключение к интернету
- 6 Я не умею пользоваться интернетом (слишком сложно)
- 7 В интернете нет нужных для меня вещей
- 8 Всё нужное и интересующее меня из интернета я получаю и делаю с помощью других людей
- 9 Другая причина, какая? **ЗАПИШИТЕ:** \_\_\_\_\_
- 99 **ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ**

13. Планируете ли Вы в будущем начать пользоваться интернетом? **ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I3. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

Да, если материальные возможности улучшатся и я смогу купить себе <u>домой компьютер</u>	1	--> ПЕРЕХОДИТЕ К I5
Да, если материальные возможности улучшатся и я смогу купить себе <u>домой подключение к интернету</u>	2	
Да, если в месте моего жительства появится возможность получить подключение к интернету	3	
Да, если в интернете появится больше нужного содержания	4	
Да, если я пройду компьютерные курсы	5	
Да, если ситуация потребует (напр., по работе)	6	
Да, если те люди, кто мне сейчас помогают пользоваться интернетом, больше не смогут этого делать	7	
Да, если на работе появится возможность пользоваться интернетом	8	
Не собираюсь начинать пользоваться интернетом	9	
<b>ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ</b>	99	

**14. Скажите, пожалуйста, Вы...? ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 14. ЗАЧИТАЙТЕ КАТЕГОРИИ А-С. ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ.**

		Да, в большинстве случаев	Да, иногда	Нет
A.	Используете при поиске информации о государственных или местных органах власти домашние странички государственных или местных органов власти	1	2	3
B.	Загружаете бланки формуляров для ходатайств с домашних страничек государственных или местных органов власти	1	2	3
C.	Посылаете ходатайства в государственные или местные органы власти в электронном виде	1	2	3

**СПРОСИТЕ ВСЕХ!**

**15. Скажите, пожалуйста, какие электронные услуги общественного сектора Вы знаете? НЕ ПОДСКАЗЫВАТЬ! ЗАПИШИТЕ.**

\_\_\_\_\_

НЕ ЗНАЮ НИ ОДНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ УСЛУГИ..... 98  
 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ..... 99

**ВОПРОС 16 СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗУЕТСЯ ИНТЕРНЕТОМ (ОТМЕЧЕН КОД "1-5" В ВОПРОСЕ 11). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 18.**

**16. Какими электронными услугами следующих сфер общественного сектора Вы пользовались при помощи интернета? ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 16. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

- 1 Сфера образования (напр., регистрация на школьные или государственные экзамены, eKool и т.д.)
- 2 Социальная сфера и здравоохранение (напр., регистрация к врачу, ходатайство о семейных пособиях или родительском пособии, ходатайство о получении европейской карточки страхования здоровья и т.д.)
- 3 Финансово-налоговая сфера (напр., предоставление налоговых деклараций, уплата государственного сбора и т.д.)
- 4 Другие сферы (напр., ходатайство о получении удостоверяющих личность документов, электронные выборы (eNäätamine), общение с правительственными или другими государственными учреждениями, для общения с авторегистром (ARK) и т.д.)
- 5 НЕ ПОЛЬЗОВАЛСЯ НИ ОДНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ УСЛУГОЙ
- 99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

**ВОПРОС 17.1. СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗОВАЛСЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ УСЛУГАМИ сферы образования (ОТМЕЧЕН КОД „1“ В ВОПРОСЕ 16). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ИНСТРУКЦИИ ПЕРЕД ВОПРОСОМ 17.2.**

**17.1. Какими следующими электронными услугами сферы образования Вы пользовались? ЗАЧИТАЙТЕ УСЛУГИ А-F. ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В СТРОКЕ.**

		да	нет
A	Регистрация в школу или на курсы	1	2
B	Регистрация на государственные экзамены	1	2
C	Предоставление документов при поступлении (напр., Инфосистема поступления - SAIS)	1	2
D	Общение со школой, учителями (напр., eKool, по e-mail и т.д.)	1	2
E	Участие в проводимых электронным образом курсах обучения	1	2
F	Заказ показа результатов выпускных экзаменов по ЭсЭмЭс (SMS) или по и-мейл (e-mail)	1	2

**ВОПРОС 17.2. СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗОВАЛСЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ УСЛУГАМИ социальной сферы и здравоохранения (ОТМЕЧЕН КОД „2“ В ВОПРОСЕ 16). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ИНСТРУКЦИИ ПЕРЕД ВОПРОСОМ 17.3.**

**17.2. Какими следующими электронными услугами социальной сферы и здравоохранения Вы пользовались? ЗАЧИТАЙТЕ УСЛУГИ А-Г. ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ.**

		да	нет
A	Поиск медицинской информации	1	2
B	Общение с врачом по e-mail и консультации по вопросам здоровья	1	2
C	Регистрация к врачу	1	2
D	Ходатайство о рецепте	1	2
E	Ходатайство о получении дополнительного пособия на лекарства из Больничной кассы	1	2
F	Ходатайство о получении европейской карточки страхования здоровья	1	2
G	Ходатайство о получении семейных пособий или родительского пособия	1	2

**ВОПРОС 17.3. СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗОВАЛСЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ УСЛУГАМИ финансово-налоговой сферы (ОТМЕЧЕН КОД „3“ В ВОПРОСЕ 16). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ИНСТРУКЦИИ ПЕРЕД ВОПРОСОМ 17.4.**

**17.3. Какими следующими электронными услугами финансово-налоговой сферы Вы пользовались? ЗАЧИТАЙТЕ УСЛУГИ А-В. ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ.**

		да	Нет
A	Предоставление налоговой декларации	1	2
B	Оплата через интернет общественных услуг или государственного сбора	1	2

**ВОПРОС 17.4. СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗОВАЛСЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ УСЛУГАМИ других сфер (ОТМЕЧЕН КОД „4“ В ВОПРОСЕ 16). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 18.**

**17.4. Какими следующими электронными услугами в различных сферах Вы пользовались? ЗАЧИТАЙТЕ УСЛУГИ А-Е. ОТМЕТЬТЕ ОДИН ОТВЕТ В СТРОКЕ.**

		да	нет
A	Высказывание своего мнения или участие в общественной дискуссии с государственными или правительственными учреждениями (напр., на портале ТОМ или osale.ee)	1	2
B	Электронные выборы/ электронное голосование (eHääletamine/ eValimised)	1	2
C	Ходатайство о получении документов, удостоверяющих личность (паспорт, ID-карточка)	1	2
D	Общение с авторегистром (ARK) - (контроль по SMS года регистрации транспортного средства, контроль действительности водительских прав или контроль регистрационных данных своего транспортного средства, подача запроса о тяжелогрузном транспортном средстве)	1	2
E	Сфера информации о земле и о картах (просмотр карт земельного регистра, планировок, памятников культуры, охраны природы, управления и подразделения учреждений)	1	2

**СПРОСИТЕ ВСЕХ!**

**18. Скажите, пожалуйста, в каких сферах Вы чувствуете недостаточность электронных услуг? ЗАПИШИТЕ.**

---



---

НЕ ЧУВСТВУЮ НЕДОСТАТОЧНОСТИ Э-УСЛУГ НИ В ОДНОЙ СФЕРЕ.....

98

ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ.....

99

**19. Как Вы считаете, в каких из нижеперечисленных сфер государство должно предоставлять больше электронных услуг? ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 19. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

- 1 Для делопроизводства, связанного с выплатой социального страхования (напр., пособия по безработице, детские пособия, расходы на лечение, ученические пособия)
- 2 Для облегчения поиска работы
- 3 В сфере здравоохранения (заказ времени на приём к врачу, дигитальное получение рецепта)
- 4 В сфере ухода за детьми (напр., регистрация в детские сады и т.д.)
- 5 Для регистрации домашних животных
- 6 Для оплаты налогов (напр, земельный налог)
- 7 Для ходатайства или смены документов, удостоверяющих личность (паспорт, ID-карточка, водительские права)
- 8 Для ходатайства свидетельства о рождении или браке
- 9 Для сообщения о смене места жительства (напр., смена адреса)
- 10 Для регистрации машин (как новых, так и использованных, и импортированных)
- 11 Для ходатайства разрешений на строительство
- 12 Для общения с полицией (напр., для подачи в полицию заявления о краже)
- 13 Для регистрации в ВУЗ
- 14 В других сферах, каких? ЗАПИШИТЕ: \_\_\_\_\_
- 15 НИ В ОДНОЙ СФЕРЕ
- 99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

**ВОПРОС I10 СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗУЕТСЯ ИНТЕРНЕТОМ (ОТМЕЧЕН КОД "1-5" В ВОПРОСЕ I1). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ I17.**

**I10. Насколько полезными Вы считаете предоставляемые государством электронные услуги? Помогли ли они Вам ...? ЗАЧИТАЙТЕ. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

- 1 сэкономить время
- 2 сэкономить деньги
- 3 быстрее получить нужную информацию или ответ
- 4 получить больше и качественней информацию
- 5 не сделали жизнь удобнее
- 99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

**ВОПРОС I11 СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗОВАЛСЯ какими-либо электронными услугами (ОТМЕЧЕНЫ КОДЫ "1-4" В ВОПРОСЕ I6). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ВОП. I17.**

**I11. Как Вы считаете, насколько пользование электронными общественными услугами уменьшило бюрократию и расход времени при общении с официальными учреждениями? Дайте, пожалуйста, оценку по 5-балльной шкале, где «5» означает, что «очень сильно уменьшило», и «1» - что «совсем не уменьшило». ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I11. ОДИН ОТВЕТ.**

1	2	3	4	5	9
Совсем не уменьшило				Очень сильно уменьшило	ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

**I12. Насколько Вы в целом довольны электронными услугами, предоставляемыми государством? Дайте, пожалуйста, оценку по 5-балльной шкале, где «5» означает, что «очень довольны», и «1» - что «совсем недовольны». ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I12, I13, I21. ОДИН ОТВЕТ.**

1	2	3	4	5	9
Совсем недовольны				Очень довольны	ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

**I13. Насколько Вы в целом довольны лёгкостью нахождения электронных услуг, предоставляемых государством? Дайте, пожалуйста, оценку по 5-балльной шкале, где «5» означает, что «очень довольны», и «1» - что «совсем недовольны». ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I12, I13, I21. ОДИН ОТВЕТ.**

1	2	3	4	5	9
Совсем недовольны				Очень довольны	ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

- I14. Назовите, пожалуйста, электронные услуги, которыми Вы больше всего остались довольны. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I14-I15. ОТМЕТЬТЕ В КОЛОНКЕ I14. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**
- I15. Назовите, пожалуйста, электронные услуги, которыми Вы остались совершенно недовольны. КАРТОЧКА I14-I15. ОТМЕТЬТЕ ОТВЕТЫ В КОЛОНКЕ I15. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

		I14. Доволен	I15. Не доволен
<b>(I7.1.) электронные услуги сферы образования</b>			
A	Регистрация в школу или на курсы	1	1
B	Регистрация на государственные экзамены	2	2
C	Предоставление документов при поступлении (напр., Инфосистема поступления - SAIS)	3	3
D	Общение со школой, учителями (напр., eKool, по e-mail и т.д.)	4	4
E	Участие в проводимых электронным образом курсах обучения	5	5
F	Заказ показа результатов выпускных экзаменов по SMS, по e-mail	6	6
<b>(I7.2.) электронные услуги социальной сферы и здравоохранения</b>			
A	Поиск медицинской информации	7	7
B	Общение с врачом по e-mail и консультации по здоровью	8	8
C	Регистрация к врачу	9	9
D	Ходатайство о рецепте	10	10
E	Ходатайство о получении дополнительного пособия на лекарства из Больничной кассы	11	11
F	Ходатайство о получении европейской карточки страхования здоровья	12	12
G	Ходатайство о получении семейных пособий или родительского пособия	13	13
<b>(I7.3.) электронные услуги финансово-налоговой сферы</b>			
A	Предоставление налоговой декларации	14	14
B	Оплата через интернет общественных услуг или государственного сбора	15	15
<b>(I7.4.) электронные услуги в различных сферах</b>			
A	Высказывание своего мнения или участие в общественной дискуссии с государственными или правительственными учреждениями (напр., на портале TOM или osale.ee)	16	16
B	Электронные выборы/ электронное голосование (eHääletamine/ eValimised)	17	17
C	Ходатайство о получении документов, удостоверяющих личность (паспорт, ID-карточка)	18	18
D	Общение с авторегистром (контроль по SMS года регистрации транспортного средства, контроль действительности водительских прав или контроль регистрационных данных своего транспортного средства, подача запроса о тяжелогрузном транспортном средстве)	19	19
E	Сфера информации о земле и о картах (просмотр карт земельного регистра, планировок, памятников культуры, охраны природы, управления и подразделения учреждений)	20	20
НЕТ НИ ОДНОЙ ТАКОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ УСЛУГИ		98	98
ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ		99	99

**ВОПРОС I16 СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ОСТАЛСЯ НЕДОВОЛЕН какой-либо электронной услугой (ОТМЕЧЕНЫ КОДЫ "1-20" В ВОПРОСЕ I15). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ I17.**

- I16. Каковы были основные причины недовольства? ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I16. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

- 1 По интернету не предлагают нужных мне электронных услуг
- 2 Сомневаетесь в безопасности предлагаемых по интернету электронных услуг
- 3 Пользование электронными услугами по интернету слишком сложное, неудобное
- 4 Нет достаточных инструкций и помощи для пользователя
- 5 Не даёт экономии времени
- 6 Нет личного контакта с чиновником и поэтому нет уверенности - попали ли посланные документы в нужное место и когда придёт ответ
- 7 Другая причина, какая? ЗАПИШИТЕ: \_\_\_\_\_
- 99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

СПРОСИТЕ ВСЕХ!

- I17.** Предположим, что Вам нужна информация о какой-либо электронной услуге общественного сектора. По какому информационному каналу Вы в первую очередь стали бы искать информацию об этой электронной услуге? **ЗАПИШИТЕ.**
- 

99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

- I18.** Знаете ли Вы следующие интернет-порталы? **ПОКАЖИТЕ ПО- ОЧЕРЕДИ КАРТОЧКИ I18.1-4. ОТМЕТЬТЕ ОТВЕТЫ В КОЛОНКЕ I18. ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ЗНАЕТ КАКОЙ-ЛИБО ПОРТАЛ (ОТМЕЧЕН КОД „1“ В I18), ТО СРАЗУ СПРОСИТЕ О НЁМ ВОПРОС I19. ЕСЛИ НЕ ЗНАЕТ, ТО ПРОДОЛЖАЙТЕ ВОПРОС I18 СО СЛЕДУЮЩИМ ПОРТАЛОМ.**

- I19.** Пользовались ли Вы этим интернет-порталом? **ОТМЕТЬТЕ ОТВЕТЫ В КОЛОНКЕ I19 В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СТРОКЕ.**

		I18. Знает		I19. Пользовался	
		да	нет	да	нет
1.	Государственный портал <a href="http://www.eesti.ee">www.eesti.ee</a> (информационный и гражданский портал)	1	2	1	2
2.	Osalusportaal (TEEME KOOS) <a href="http://www.osale.ee">www.osale.ee</a>	1	2	1	2
3.	Ametlikud Teadaanded <a href="http://www.ametlikudteadaanded.ee">www.ametlikudteadaanded.ee</a>	1	2	1	2
4.	Электронное издание Рийги Театая <a href="http://www.riigiteataja.ee">www.riigiteataja.ee</a>	1	2	1	2

**I20** СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗОВАЛСЯ [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) (ОТМЕЧЕН КОД „1“ В ВОПРОСЕ I19 категория 1). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ИНСТРУКЦИИ ПЕРЕД I23.

- I20.** Знаете ли Вы или слышали ли Вы, что на портале [eesti.ee](http://eesti.ee) кроме поиска информации можно ещё пользоваться различными электронными услугами, например, заполнять бланки, просматривать свои данные в государственных регистрах и т.д.?

1 да  
2 нет

- I21.** Насколько Вы довольны удобством пользования порталом [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee)? Дайте, пожалуйста, оценку по 5-балльной шкале, где «5» означает, что «очень довольны», и «1» - что «совсем недовольны». **ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I12, I13, I21. ОДИН ОТВЕТ.**

1	2	3	4	5
Совсем недовольны				Очень довольны

9 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ
------------------------------

- I22.** Считаете ли Вы достаточной информацию, имеющуюся на портале [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee)? **ЗАЧИТАЙТЕ. ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ.**

4 полностью достаточной  
3 скорее достаточной  
2 скорее недостаточной  
1 совершенно недостаточной  
99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

**ВОПРОС I23 СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗОВАЛСЯ какими-либо электронными услугами (ОТМЕЧЕН КОД “1-4” В ВОПРОСЕ I6). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ИНСТРУКЦИИ ПЕРЕД V1 на стр 11.**

**I23. Какими из следующих услуг Вы пользовались на портале [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) и/ или через икс-тэе (X-tee)? ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ I23. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

- 1 Ходатайствовали о родительском пособии
- 2 Ходатайствовали о продлении выплаты родительского пособия
- 3 Ходатайствовали о дополнительном пособии на лекарства
- 4 Ходатайствовали о компенсации по болезни
- 5 Ходатайствовали о европейской карточке страхования здоровья
- 6 Заказывали сообщения о плановых перерывах в подаче электроэнергии от Ээсти Энергия
- 7 Просматривали свои личные данные, находящиеся в государственных регистрах
- 8 Отправляли электронное письмо в учреждение государственной или местной власти
- 9 Устанавливали электронную почту по адресу @eesti.ee
- 10 Заказывали электронный избирательный бюллетень
- 11 Регистрировались на уровневый экзамен по эстонскому языку или на экзамен на знание конституции и закона о гражданстве
- 12 Смотрели результаты уровневого экзамена по эстонскому языку или экзамена на знание конституции и закона о гражданстве
- 13 Регистрировались на государственный экзамен
- 14 Смотрели результаты государственного экзамена
- 15 Заказывали свои результаты экзаменов на e-mail или по SMS
- 16 НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ НИ ОДНОЙ ИЗ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ НА ЭТИХ ПОРТАЛАХ
- 99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

**ВОПРОС I24 СПРОСИТЕ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ПОЛЬЗОВАЛСЯ какими-либо электронными услугами на порталах [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) или X-tee (ОТМЕЧЕНЫ КОДЫ “1-15” В ВОПРОСЕ I23). ОСТАЛЬНЫЕ ПЕРЕХОДИТЕ К ИНСТРУКЦИИ ПЕРЕД V1 на стр 11.**

**I24. Исходя из Вашего опыта, насколько легко пользоваться электронными услугами на портале [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) или через икс-тэе (X-tee)? ЗАЧИТАЙТЕ. ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ.**

- 4 очень легко
- 3 скорее легко
- 2 скорее сложно
- 1 очень сложно
- 99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ

**I25. Используйте ли Вы для входа на портал [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) или икс-тэе (X-tee)... ЗАЧИТАЙТЕ. МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ.**

- 1 ИД –карточку (ID-kaart)
- 2 мобиль-ИД (Mobiil-ID)
- 3 интернет-банк (internetipank)
- 99 ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ /НЕ ПОМНЮ

**И в заключение некоторые вопросы о Вас.**

**D1. ОТМЕТЬТЕ ПОЛ РЕСПОНДЕНТА (НЕ СПРАШИВАЯ)**

МУЖЧИНА ..... 1  
ЖЕНЩИНА..... 2

**D2. Сколько Вам лет? \_\_\_\_\_ ЛЕТ**

**D2A. Ваша национальность? ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ.**

- эстонец ..... 1  
- русский ..... 2  
- другая ..... 3

**D3. Ваше образование? ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ D3. Назовите, пожалуйста, соответствующий номер ответа с карточки.**

- меньше основного (меньше чем 9-, 8-, или 7-летка в зависимости от года окончания учёбы) ..... 1  
- основное или неполное среднее ..... 2  
- профессиональное училище, не дающее законченного среднего образования (ПТУ, ремесленное училище) ..... 3  
- профессиональное училище, дающее среднее образование (СПТУ, техникум) ..... 4  
- среднее образование (обычная средняя школа) ..... 5  
- высшее образование ..... 6  
ДРУГОЕ, ЗАПИШИТЕ: \_\_\_\_\_ 7

**D4. Чем Вы занимаетесь? Какова Ваша основная деятельность, должность? ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ D4. ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ.**

Руководитель предприятия, организации/ отдела ..... 1  
Одиночный предприниматель, предприниматель в физическом лице, фермер..... 2  
Специалист, но не руководитель, в том числе эксперт, консультант и т.д..... 3  
Канторский работник, напр., рядовой чиновник, секретарь, помощник и т.д. .... 4  
Работник сферы обслуживания напр., продавец, бармен, парикмахер, няня.... 5  
Рядовой работник физического труда напр., сварщик, плотник, уборщица..... 6  
Пенсионер (неработающий), инвалид ..... 7  
Домохозяйка, в отпуске по уходу за ребёнком ..... 8  
Студент, учащийся ..... 9  
Безработный, временно не работает ..... 10  
ДРУГОЕ, ЗАПИШИТЕ: \_\_\_\_\_ 11

**D5. Сколько человек в Вашей семье - тех, кто живёт вместе с Вами и ведёт общее хозяйство, включая Вас? ЗАПИШИТЕ. ВСЕГО ЧЕЛОВЕК: \_\_\_\_\_**

**D6. Каково Ваше семейное положение в настоящее время? Вы...**

Никогда не были женаты/замужем ..... 1  
Женаты/замужем..... 2  
Живёте вместе, но не зарегистрированы ..... 3  
Разведены/ зарегистрированы, но живёте отдельно..... 4  
Вдовец/ вдова ..... 5

**D7. Каков был нетто-доход Вашей семьи в прошлом месяце расчёте на одного члена семьи? Сложите, пожалуйста, все зарплаты, стипендии, пенсии, пособия и другие доходы всех членов семьи за месяц (после вычета налогов), т.е. деньги, получаемые «на руки», и разделите полученную сумму на количество членов Вашей семьи. Можете назвать приблизительную сумму. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ D7.**

- меньше 3000 крон ..... 1      - 10 001 - 15 000 крон ... 7  
- 3001 - 4000 крон ..... 2      - более 15 000 крон..... 8  
- 4001 - 5000 крон ..... 3  
- 5001 - 6000 крон ..... 4      НЕ БЫЛО ДОХОДА ..... 97  
- 6001 - 8000 крон ..... 5      ОТКАЗ ОТ ОТВЕТА..... 98  
- 8001 - 10 000 крон ... 6      НЕ ЗНАЕТ/ З.О. .... 99

**Большое спасибо за интервью!**



## Vastaja portree

		KOKKU	
		Arv	%
Regioon	Põhja-Eesti	402	39,6%
	Lääne-Eesti	119	11,7%
	Kesk-Eesti	106	10,4%
	Kirde-Eesti	132	13,0%
	Lõuna-Eesti	257	25,3%
Maakond	Harju	402	39,6%
	Hiiu	11	1,1%
	Ida-Viru	132	13,0%
	Jõgeva	31	3,1%
	Järva	30	2,9%
	Lääne	22	2,2%
	Lääne-Viru	49	4,9%
	Põlva	27	2,6%
	Pärnu	58	5,7%
	Rapla	27	2,6%
	Saare	28	2,8%
	Tartu	88	8,7%
	Valga	31	3,1%
	Viljandi	47	4,6%
	Võru	32	3,2%
	Elukohatüüp	Tallinn	300
Tartu		58	5,7%
Narva		54	5,3%
Kohtla-Järve		52	5,2%
Pärnu		28	2,7%
Viljandi		19	1,8%
Teised maakonnakeskused		103	10,2%
Teised linnad (alevid)		50	4,9%
Maa-asulad (alevikud)		140	13,8%
Küla	211	20,7%	
Sugu	Mees	475	46,8%
	Naine	540	53,2%
Vanus	15-19	94	9,3%
	20-29	198	19,5%
	30-39	181	17,8%
	40-49	179	17,6%
	50-59	173	17,0%
	60-74	190	18,7%
Rahvus	Eestlane	680	67,0%
	Teine rahvus	335	33,0%
Haridus	Vähem kui põhiharidus	45	4,5%
	Põhikool või lõpetamata keskharidus	200	19,7%
	Ametikool, mis ei anna keskharidust	67	6,6%
	Ametikool, mis annab keskerihariduse	299	29,4%
	Keskharidus	253	25,0%
	Kõrgharidus	151	14,9%
Põhitegevus	Ettevõtte, organisatsiooni või selle allüksuse juht	37	3,7%
	Üksikettevõtja, füüsilisest isikust ettevõtja, talunik	37	3,6%
	Spetsialist, kes ei ole juht	130	12,8%
	Kontoritöötaja	59	5,8%
	Teenindussektori töötaja	133	13,1%
	Reatöötaja, kes teeb füüsilist tööd	209	20,6%
	Pensionär (mitte-töötav), invaliid	174	17,2%
	Kodune, lapsehoolduspuhkusel	38	3,7%
	Õpilane, üliõpilane	134	13,2%
	Ajutiselt mitte-töötav, töötu	64	6,3%
Sissetulek ühe pere liikme kohta	Kuni 3000 krooni	132	13,0%
	3001 - 4000	157	15,4%
	4001 - 5000	157	15,4%
	5001 - 8000	177	17,5%
	Üle 8000 krooni	128	12,6%
	RASKE ÕELDA/KEELDUS	265	26,1%

KOKKU	1 015	100,0%
-------	-------	--------

### I1. Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?

		KÕIK VASTAJAD		Sugu			
		Arv	%	Mees		Naine	
				Arv	%	Arv	%
Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?	Viimase 7 päeva jooksul	617	60,8%	267	56,3%	350	64,8%
	Viimasel kuul	110	10,8%	59	12,3%	51	9,5%
	2-3 kuud tagasi	19	1,8%	8	1,7%	10	1,9%
	4-6 kuud tagasi	4	0,4%	2	0,4%	2	0,5%
	Üle 6 kuud tagasi	13	1,3%	4	0,8%	10	1,8%
	Pole kunagi kasutanud	252	24,8%	135	28,4%	117	21,6%
VASTAJAID KOKKU		1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

### I2. Mis põhjusel Te ei kasuta internetti?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Puuduvad oskused interneti kasutamiseks (liiga keeruline)	148	58,6%	81	59,6%	67	57,4%
Kodus puudub arvuti, sest arvuti on liiga kallis	145	57,6%	73	54,3%	72	61,4%
Saan kõik vajaliku teiste inimeste abil kätte	86	34,1%	44	32,8%	42	35,6%
Kodus puudub internetiühendus (liiga kallis)	50	20,0%	27	19,8%	24	20,3%
Tööl puudub juurdepääs arvutile	15	5,9%	9	6,3%	6	5,4%
Internetis pole minu jaoks vajalikke asju	14	5,7%	8	5,7%	7	5,7%
Muu põhjus	10	3,9%	6	4,2%	4	3,5%
Tööl puudub internetiühendus	3	1,4%	1	0,7%	2	2,1%
Minu kodukandis ei ole võimalik internetiühendust saada	1	0,5%			1	1,1%
EI OSKA ÕELDA	1	0,4%	1	0,8%		
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	135	100,0%	117	100,0%

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### I3. Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Ei kavatse hakata internetti kasutama	135	53,5%	69	50,9%	66	56,5%
EI OSKA ÕELDA	51	20,2%	30	22,0%	21	18,0%
Jah, kui saan endale koju arvuti hankida	31	12,5%	19	14,4%	12	10,3%
Jah, kui saan arvutikoolitust	29	11,5%	16	11,6%	13	11,3%
Jah, kui saan endale koju hankida internetiühenduse	19	7,5%	10	7,2%	9	7,8%
Jah, kui olukord nõuab (nt ameti tõttu)	13	5,2%	7	5,5%	6	4,9%
Jah, kui inimesed, kes mind aitavad, seda enam teha ei saa	11	4,4%	7	5,4%	4	3,3%
Jah, kui tööl avaneb internetikasutamise võimalus	5	1,9%	2	1,4%	3	2,5%
Jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	4	1,5%	3	1,9%	1	1,0%
Jah, kui kodukandis tekib võimalus ühendust saada	4	1,4%	2	1,7%	1	1,1%
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	135	100,0%	117	100,0%

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### I4. Kas Te ...?

		KÕIK VASTAJAD		Sugu			
		Arv	%	Mees		Naine	
				Arv	%	Arv	%
... kasutate riigi- või omavalitsusasutuste kohta info otsimisel riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgi	Jah, enamikel juhtudest	178	23,3%	74	21,7%	104	24,6%
	Jah, mõnikord	304	39,9%	130	38,1%	175	41,3%
	Ei	281	36,8%	137	40,2%	144	34,1%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	340	100,0%	423	100,0%
... laete alla taotlusvorme riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgedelt	Jah, enamikel juhtudest	54	7,1%	27	7,8%	27	6,5%
	Jah, mõnikord	175	22,9%	76	22,3%	99	23,3%
	Ei	535	70,0%	237	69,8%	297	70,2%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	340	100,0%	423	100,0%
... edastate taotlusi riigi- või omavalitsusasutustele elektrooniliselt	Jah, enamikel juhtudest	52	6,8%	21	6,1%	31	7,4%
	Jah, mõnikord	187	24,5%	83	24,5%	103	24,4%
	Ei	525	68,7%	236	69,4%	289	68,2%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	340	100,0%	423	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 15. Milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	228	22,5%	116	24,4%	112	20,8%
Maksu- ja tolliamet	211	20,8%	92	19,3%	119	22,0%
EI TEA MITTE ÜHTEGI E-TEENUST	202	19,9%	112	23,6%	90	16,6%
Pangateenused	172	17,0%	74	15,7%	98	18,1%
E-kool	128	12,6%	52	10,9%	76	14,1%
Deklaratsioonide esitamine ametiasutustele	50	5,0%	16	3,3%	35	6,4%
Tervishoid	46	4,6%	9	2,0%	37	6,8%
E-hääletus	42	4,1%	19	4,0%	23	4,2%
Haridus	40	4,0%	13	2,7%	28	5,1%
Eesti.ee	30	2,9%	12	2,5%	18	3,3%
Sotsiaalamet	28	2,8%	7	1,5%	21	3,9%
E-post	27	2,6%	11	2,4%	15	2,9%
Haigekassa	24	2,4%	9	1,9%	15	2,8%
Hanzanet	23	2,2%	10	2,1%	13	2,4%
Riigiteataja	21	2,1%	12	2,6%	9	1,7%
Linnade,omavalitsuste kodulehed	20	2,0%	5	1,1%	15	2,8%
ARK.ee	20	1,9%	16	3,4%	4	0,7%
E-riik	19	1,8%	6	1,3%	12	2,3%
E-pood	18	1,7%	9	1,8%	9	1,7%
Otsinguportaalid	16	1,6%	6	1,2%	10	1,9%
Infoteenused	16	1,5%	7	1,5%	8	1,6%
Asutuste kodulehed	14	1,4%	4	0,9%	10	1,9%
X-tee	13	1,3%	8	1,6%	6	1,1%
Elektroonilised piletid	13	1,3%	4	0,8%	9	1,7%
Kommunaalteenused	13	1,3%	5	1,1%	8	1,5%
Info.ee	12	1,2%	4	0,9%	8	1,5%
Arsti juurde registreerimine	12	1,2%	2	0,5%	10	1,9%
SEB.ee	11	1,1%	4	0,8%	7	1,3%
Riigilõivude maksmine	10	1,0%	2	0,4%	8	1,5%
ID-kaart	10	1,0%	5	1,0%	5	1,0%
Kursustele registreerimine	8	0,8%	4	0,9%	4	0,7%
Elion	6	0,6%	3	0,7%	3	0,6%
Google.ru	6	0,6%	2	0,4%	4	0,8%
Dokumentide taotlemine	6	0,6%	3	0,6%	3	0,6%
Peretoetuste taotlemine,lastetoetused	6	0,6%	1	0,2%	5	1,0%
Pria.ee	5	0,5%	2	0,4%	3	0,6%
E-äriregister	5	0,5%	2	0,5%	3	0,5%
Raamatukogu	5	0,5%			5	1,0%
Kodanikuportaal	5	0,5%	1	0,2%	4	0,7%
Hot.ee	5	0,5%			5	0,9%
TOM.ee	5	0,5%	3	0,6%	2	0,4%
Sais.ee	5	0,5%	2	0,4%	3	0,6%
Piletilevi	5	0,5%	3	0,7%	2	0,3%
Maa-amet	5	0,5%	4	0,8%	1	0,2%
Osale.ee	5	0,5%	2	0,3%	3	0,6%

Politsei	4	0,4%	4	0,9%		
Tööturuamet	4	0,4%	2	0,5%	2	0,4%
EMT	4	0,4%	1	0,2%	3	0,6%
Kodakondsus ja migratsiooniamet	4	0,4%	3	0,6%	1	0,2%
Pass.ee	4	0,4%	2	0,4%	2	0,4%
Neti.ee	4	0,4%			4	0,7%
E-parkimine	3	0,3%	2	0,4%	1	0,2%
Delfi.ee	3	0,3%	1	0,2%	2	0,4%
Kindlustus	3	0,3%	1	0,3%	2	0,4%
Maakondade kodulehed	2	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
Odnoklassniki.ru	2	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%	2	0,4%		
Vastuvõtule registreerimine	2	0,2%			2	0,4%
TAK.ee	2	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
Tervis.ee	2	0,2%	1	0,2%	1	0,1%
Skype	2	0,2%	2	0,4%		
Broneeringud	2	0,2%			2	0,3%
Statistika	1	0,1%			1	0,3%
1185	1	0,1%			1	0,3%
Wikipedia.org	1	0,1%	1	0,3%		
Orkut.com	1	0,1%			1	0,2%
Eksamitele registreerimine	1	0,1%			1	0,2%
Rahvastikuregister	1	0,1%	1	0,2%		
Perekool.ee	1	0,1%			1	0,2%
E-kaart	1	0,1%	1	0,2%		
Avatud ülikool	1	0,1%			1	0,2%
Notarid	1	0,1%			1	0,2%
Rate.ee	1	0,1%			1	0,2%
Sport.ee	1	0,1%			1	0,2%
Ajalehtede tellimine	1	0,1%			1	0,2%
Ohvriabi.ee	1	0,1%			1	0,2%
MSN	1	0,1%	1	0,2%		
Tallinna ülikool	1	0,1%	1	0,2%		
Taotluste esitamine	1	0,1%			1	0,1%
Ehis.ee	1	0,1%			1	0,1%
Ilm.ee	1	0,1%	1	0,1%		
Eesti energia.ee	1	0,1%			1	0,1%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 16. Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid Te olete interneti vahendusel

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Finants- ja maksundusvaldkond	572	56,3%	246	51,8%	326	60,3%
Hariduse valdkond	353	34,8%	128	26,9%	226	41,8%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI AVALIKKU E-TEENUST	324	31,9%	175	36,8%	149	27,6%
Sotsiaal- ja tervishoiu valdkond	296	29,1%	106	22,4%	189	35,1%
Muud valdkonnad	274	27,0%	130	27,3%	145	26,8%
EI OSKA ÕELDA	2	0,2%			2	0,4%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad interneti

### 17.1. Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	662	65,2%	347	73,1%	314	58,2%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	315	31,1%	114	24,1%	201	37,2%
Kooli või kursusele registreerimine	147	14,5%	44	9,3%	103	19,1%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	6,6%	28	5,8%	40	7,3%
Sisseastumisdokumentide esitamine	63	6,2%	23	4,9%	40	7,4%
Elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel osalemine	51	5,0%	17	3,6%	34	6,3%
Riigieksamitele registreerimine	49	4,8%	17	3,5%	33	6,0%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 17.2. Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	719	70,9%	369	77,6%	351	64,9%
Meditsiinalase info otsimine	236	23,2%	84	17,7%	152	28,1%
Arsti juurde registreerimine	118	11,6%	34	7,2%	84	15,5%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	97	9,5%	34	7,1%	63	11,6%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	42	4,1%	9	2,0%	33	6,0%
Arstiga e-maili teel suhtlemine	41	4,1%	11	2,4%	30	5,6%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	39	3,8%	7	1,5%	32	5,9%
Retsepti taotlemine	19	1,8%	5	1,1%	13	2,5%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 17.3. Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	527	51,9%	225	47,3%	302	55,9%
EI OLE KASUTANUD	443	43,7%	229	48,2%	214	39,7%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	434	42,8%	176	37,1%	258	47,7%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 17.4. Milliseid järgnevatest erinevate valdkondade e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	741	73,0%	345	72,7%	395	73,2%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	142	14,0%	65	13,7%	77	14,2%
ARK-ga suhtlemine	115	11,3%	64	13,5%	51	9,4%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	104	10,3%	47	9,9%	57	10,6%
eHääletamine/eValimised	81	8,0%	37	7,8%	44	8,2%
Arvamuse avaldamine	45	4,4%	25	5,3%	20	3,7%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER



**18. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE TUNDNUD PUUDUST MITTE ÜHESTKI E-TEENUST	549	54,1%	265	55,8%	284	52,5%
EI OSKA ÕELDA	392	38,6%	177	37,3%	214	39,7%
Tervishoid	22	2,2%	12	2,6%	10	1,8%
Sotsiaalvaldkonnas	8	0,8%	4	0,8%	4	0,7%
Arsti vastuvõtule registreerimisest	7	0,7%	4	0,8%	4	0,7%
Haigekassa	4	0,4%	1	0,2%	3	0,6%
Haridus	4	0,4%	2	0,4%	2	0,4%
Pangateenused	3	0,3%			3	0,6%
Politsei	3	0,3%	1	0,3%	2	0,4%
Vaba aja sisustamine	3	0,3%	1	0,2%	2	0,4%
Kõik eestikeelsed kodulehed dubleeritud vene keelde	3	0,3%	2	0,4%	1	0,2%
Maksude valdkond	3	0,3%	1	0,2%	2	0,3%
Töötamine	3	0,3%			3	0,5%
E-pood	3	0,3%	1	0,2%	2	0,3%
Kaubandus	3	0,2%	2	0,4%	1	0,2%
Keeleõpe	2	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
Passi vahetus	2	0,2%			2	0,4%
Tööbörs	2	0,2%			2	0,4%
Digitaalretsept	2	0,2%			2	0,3%
Hariduse saamises	2	0,2%			2	0,3%
Erinevateriigiasutuste info võiks paremini seotud olla	1	0,1%			1	0,2%
Rohkem infot puudega inimestele	1	0,1%	1	0,2%		
Lubade saamine	1	0,1%			1	0,2%
Ehituslubade taotlemine	1	0,1%	1	0,2%		
Kindlustus	1	0,1%	1	0,2%		
Ajalohed	1	0,1%			1	0,2%
Ajakirjad	1	0,1%			1	0,2%
Turism	1	0,1%	1	0,2%		
E-kaart	1	0,1%	1	0,2%		
Seaduste vastuvõtmist on vene keele vähe kajastatud	1	0,1%			1	0,2%
Lasteaedadesse registreerimine	1	0,1%	1	0,2%		
Ajaloo teemadest	1	0,1%	1	0,2%		
Vaja parandada Delfi otsingu süsteemi	1	0,1%	1	0,2%		
Ärialased	1	0,1%	1	0,2%		
Ühiskondlik transport	1	0,1%	1	0,2%		
Elektrooniline raamatukogu	1	0,1%			1	0,1%
Viisa taotlus	1	0,1%			1	0,1%
Eriala taseme eksamite andmine, atesteerimine	1	0,1%			1	0,1%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>1 015</b>	<b>100,0%</b>	<b>475</b>	<b>100,0%</b>	<b>540</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**19. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Tööotsingu hõlbustamiseks	351	34,6%	160	33,8%	191	35,4%
EI OSKA ÕELDA	344	33,9%	175	36,8%	169	31,2%
Tervishoiu vallas	295	29,0%	124	26,0%	171	31,7%
Sots.kindlustusmaksetega seonduva asjaajamise teostamiseks	242	23,8%	90	18,9%	152	28,1%
Politseiga suhtlemiseks	184	18,2%	101	21,2%	84	15,5%
Isikuttoendavate dokumentide taotlemiseks/vahetamiseks	164	16,1%	81	17,1%	83	15,3%
Autode registreerimiseks	137	13,5%	85	17,8%	53	9,8%
Maksude maksmiseks	131	12,9%	64	13,4%	67	12,5%
Elukohavahetamisest teavitamiseks	130	12,8%	57	11,9%	73	13,6%
Lapsehoolduse vallas	103	10,2%	47	10,0%	56	10,4%
Kõrgkoolidesse/ilikoolidesse registreerimiseks	90	8,8%	39	8,2%	51	9,4%
MITTE ÜHESKI VALDKONNAS	88	8,7%	40	8,4%	49	9,0%
Ehituslubade taotlemiseks	78	7,7%	46	9,7%	32	6,0%
Sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks	71	7,0%	30	6,4%	41	7,5%
Lemmikloomade registreerimiseks	62	6,1%	25	5,2%	37	6,9%
Muud valdkonnad	10	1,0%	3	0,6%	7	1,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**110. Kuivõrd kasulikuks Te hindate riigi poolt pakutavaid e-teenuseid? Kas need on Teil aidanud...**

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Säästa aega	625	81,9%	270	79,5%	355	83,8%
Saada soovitud infot / vastust kiiremini	451	59,1%	189	55,6%	262	61,9%
Säästa raha	311	40,8%	139	40,9%	172	40,7%
Saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	169	22,2%	81	23,8%	88	20,9%
EI OSKA ÕELDA	51	6,7%	25	7,4%	26	6,2%
Ei ole elu mugavamaks teinud	26	3,4%	13	3,7%	13	3,2%
VASTAJAID KOKKU	763	100,0%	340	100,0%	423	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud

	KÕIK VASTAJAD	Sugu	
		Mees	Naine
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	3,7	3,7	3,8

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel

	KÕIK VASTAJAD	Sugu					
				Mees		Naine	
		Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	Ei ole üldse vähendanud	7	1,0%	5	1,8%	2	0,4%
	2	32	4,7%	14	4,6%	18	4,7%
	3	197	28,6%	85	28,2%	112	28,9%
	4	280	40,6%	125	41,6%	155	39,8%
	Väga palju on vähendanud	116	16,8%	41	13,7%	74	19,2%
	EI OSKA ÕELDA	58	8,3%	30	10,1%	27	7,0%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	300	100,0%	389	100,0%	

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega

	KÕIK VASTAJAD	Sugu	
		Mees	Naine
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	3,7	3,7	3,7

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?

	KÕIK VASTAJAD	Sugu					
				Mees		Naine	
		Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	Ei ole üldse rahul	3	0,4%	1	0,3%	2	0,5%
	2	24	3,5%	10	3,3%	15	3,7%
	3	205	29,8%	93	30,8%	113	29,0%
	4	322	46,8%	142	47,2%	181	46,5%
	Väga rahul	83	12,0%	26	8,7%	56	14,5%
	EI OSKA ÕELDA	51	7,4%	29	9,7%	22	5,7%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	300	100,0%	389	100,0%	

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega

	KÕIK VASTAJAD	Sugu	
		Mees	Naine
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	3,5	3,5	3,4

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?

		KÕIK VASTAJAD		Sugu			
		Arv	%	Mees		Naine	
				Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	Ei ole üldse rahul	7	0,9%	3	1,0%	4	0,9%
	2	67	9,7%	24	8,0%	43	11,1%
	3	232	33,7%	99	32,9%	133	34,3%
	4	271	39,4%	123	41,0%	148	38,1%
	Väga rahul	55	8,0%	24	8,1%	31	8,0%
	EI OSKA ÕELDA	57	8,3%	27	9,1%	30	7,7%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	300	100,0%	389	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I14. E-teenused, millega kõige rohkem rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu				
	Arv	%	Mees		Naine		
			Arv	%	Arv	%	
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	488	70,8%	211	70,3%	276	71,2%	
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	320	46,4%	132	43,9%	188	48,3%	
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	259	37,6%	99	32,9%	160	41,2%	
Meditsiinalase info otsimine	133	19,3%	43	14,4%	90	23,1%	
Kooli või kursusele registreerimine	116	16,8%	39	12,9%	77	19,8%	
Maa- ja kaardiinfo valdkond	89	13,0%	46	15,5%	43	11,1%	
Arsti juurde registreerimine	85	12,4%	28	9,4%	57	14,7%	
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	81	11,8%	30	9,8%	52	13,3%	
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	80	11,6%	29	9,8%	50	13,0%	
ARK-ga suhtlemine	73	10,6%	43	14,3%	30	7,7%	
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	9,8%	23	7,6%	45	11,5%	
eHääletamine/eValimised	57	8,3%	28	9,3%	29	7,5%	
Sisseastumisdokumentide esitamine	55	7,9%	22	7,2%	33	8,5%	
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	47	6,9%	13	4,2%	35	8,9%	
Riigieksamitele registreerimine	45	6,6%	19	6,5%	26	6,6%	
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	36	5,2%	9	2,9%	27	7,0%	
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	32	4,6%	6	2,1%	26	6,6%	
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	10	3,3%	17	4,3%	
EI OSKA ÕELDA	24	3,4%	13	4,3%	11	2,8%	
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	24	3,4%	7	2,2%	17	4,4%	
Retsepti taotlemine	15	2,2%	4	1,3%	11	2,9%	
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	5	0,8%	4	1,3%	1	0,4%	
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	300	100,0%	389	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I15. E-teenused, millega ei ole üldse rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	267	38,7%	128	42,5%	139	35,8%
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	237	34,5%	97	32,2%	141	36,2%
Arsti juurde registreerimine	59	8,6%	25	8,4%	34	8,7%
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	54	7,8%	20	6,6%	34	8,8%
Meditatsioonilase info otsimine	48	7,0%	18	5,9%	30	7,8%
Retsepti taotlemine	40	5,8%	18	5,9%	22	5,8%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	36	5,2%	15	5,2%	20	5,2%
ARK-ga suhtlemine	31	4,5%	22	7,4%	9	2,3%
eHääletamine/eValimised	31	4,5%	14	4,7%	17	4,3%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	30	4,3%	12	3,9%	18	4,7%
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	9	3,0%	18	4,5%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	24	3,4%	15	5,1%	8	2,1%
Riigieksamitele registreerimine	21	3,1%	7	2,3%	14	3,7%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	21	3,0%	13	4,4%	8	2,0%
Sisseastumisdokumentide esitamine	20	2,9%	6	1,9%	14	3,6%
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	19	2,8%	6	2,0%	13	3,4%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	17	2,5%	7	2,4%	10	2,6%
Kooli või kursusele registreerimine	14	2,0%	4	1,4%	9	2,4%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	13	1,8%	6	1,9%	7	1,8%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	11	1,6%	4	1,3%	7	1,8%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	10	1,5%	4	1,2%	7	1,7%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	10	1,5%	7	2,2%	4	0,9%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	300	100,0%	389	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I16. Millised olid peamised rahulolematuse põhjused?

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Puuduvad piisavad juhtnöörid ja kasutajatugi	74	40,1%	29	37,9%	45	41,7%
Puudub isiklik kontakt ametnikuga	65	35,5%	26	34,7%	39	36,0%
Kahtlen e-teenuste turvalisuses	48	25,8%	21	28,1%	26	24,2%
Vajalikke e-teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	42	22,6%	20	26,9%	21	19,6%
E-teenuste kasutamine on liiga keeruline, ebamugav	33	17,8%	12	16,3%	20	18,7%
EI OSKA ÕELDA	20	10,8%	10	13,2%	10	9,1%
Muu põhjus	14	7,4%	3	3,7%	11	10,1%
Ei säästa aega	11	6,0%	6	8,0%	5	4,6%
VASTAJAID KOKKU	185	100,0%	76	100,0%	109	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust ja kes on mõne e-teenusega rahulolematud

**I17. Oletame, et vajate infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta. Millisest kanalist esimesena selle e-**

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	450	44,3%	209	44,0%	241	44,6%
Neti.ee	158	15,6%	75	15,8%	83	15,4%
Internetist	96	9,5%	51	10,7%	46	8,5%
Google.com(.ee, ru.)	95	9,4%	43	9,1%	52	9,6%
Eesti.ee	73	7,2%	29	6,2%	43	8,0%
Sõpradelt,pereliikmed	56	5,5%	26	5,5%	30	5,5%
Igasugused otsinguportaalid	27	2,7%	12	2,4%	15	2,9%
Delfi	23	2,3%	9	1,9%	14	2,7%
Infotelefonid	21	2,1%	7	1,4%	15	2,7%
Tallinn.ee	18	1,8%	10	2,0%	8	1,5%
Ametite koduleht	13	1,2%	6	1,2%	7	1,3%
Ajalehed	9	0,9%	6	1,3%	3	0,6%
Telefonide kataloogid	9	0,8%	5	1,0%	4	0,7%
Mail	7	0,7%	3	0,7%	4	0,7%
Asutuste kodulehed	7	0,6%	2	0,5%	4	0,8%
Ametlikud teadaanded.ee	6	0,6%	5	1,0%	1	0,2%
Yandex.ru	6	0,6%	2	0,5%	4	0,7%
Riigiteataja.ee	5	0,5%	1	0,2%	4	0,8%
Osale.ee	5	0,5%			5	0,8%
Kodanikuportaal	4	0,4%	2	0,4%	2	0,4%
TV	4	0,4%	2	0,4%	2	0,4%
Narva.ee	4	0,4%	2	0,4%	2	0,4%
Ee.ee	3	0,3%	2	0,5%	1	0,2%
Rambler.ru	3	0,3%			3	0,6%
Seb.ee	3	0,3%	1	0,3%	2	0,4%
Hot.ee	3	0,3%	2	0,4%	1	0,2%
X-tee	3	0,2%	2	0,4%	1	0,1%
Pank	2	0,2%			2	0,4%
Omavalitsuste koduleht	2	0,2%	2	0,5%		
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%			2	0,4%
Raadio	2	0,2%			2	0,4%
Ajakirjad	2	0,2%			2	0,3%
Yahoo	1	0,1%			1	0,2%
Odnoklasniki.ru	1	0,1%			1	0,2%
Poisk.ru	1	0,1%			1	0,2%
Impa.ru	1	0,1%	1	0,2%		
Tartu linna kodulehekül	1	0,1%	1	0,2%		
Sotsiaalamet	1	0,1%	1	0,2%		
Everyday.com	1	0,1%	1	0,2%		
Kontakt.ee	1	0,1%			1	0,2%
Õppimisvõimalused	1	0,1%	1	0,2%		
Kohtla-Järve kodulehekül	1	0,1%	1	0,2%		
Hanza.ee	1	0,1%			1	0,2%
Reklaam	1	0,1%			1	0,2%
Maksuamet	1	0,1%	1	0,1%		
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I18. Internet-portaali tuntus

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	478	47,1%	216	45,4%	263	48,7%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.rigiteataja.ee	431	42,5%	194	40,8%	237	43,9%
Ei tunne mitte ühtegi	412	40,6%	204	42,9%	209	38,7%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	238	23,4%	112	23,6%	126	23,3%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	145	14,3%	73	15,4%	72	13,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	475	100,0%	540	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I19. Internet-portaalide kasutatavus

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	285	68,9%	122	67,5%	164	69,9%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.rigiteataja.ee	240	57,8%	104	57,6%	136	57,9%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	106	25,6%	40	22,3%	66	28,2%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	34	8,2%	12	6,9%	22	9,2%
Ei ole kasutanud mitte ühtegi	16	3,7%	10	5,3%	6	2,5%
VASTAJAID KOKKU	415	100,0%	180	100,0%	235	100,0%

\*\*vastavad need, kes tunnevad internet-portaale küsimuses K18

### I20. Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada

		KÕIK VASTAJAD		Sugu			
		Arv	%	Mees		Naine	
				Arv	%	Arv	%
Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid näiteks rüüta vorme, vaadata oma andmeid	Jah	249	87,1%	104	85,7%	144	88,1%
	Ei	37	12,9%	17	14,3%	19	11,9%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	122	100,0%	164	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega**

	KÕIK VASTAJAD	Sugu	
		Mees	Naine
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	3,7	3,6	3,7

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?**

		KÕIK VASTAJAD		Sugu			
		Arv	%	Mees		Naine	
				Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	2	7	2,5%	4	3,7%	3	1,5%
	3	93	32,4%	41	33,5%	52	31,6%
	4	150	52,4%	62	51,4%	87	53,2%
	Väga rahul	22	7,6%	9	7,1%	13	8,0%
	EI OSKA ÕELDA	15	5,1%	5	4,3%	9	5,7%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	122	100,0%	164	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I22. Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?**

		KÕIK VASTAJAD		Sugu			
		Arv	%	Mees		Naine	
				Arv	%	Arv	%
Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?	Täiesti ebapiisav	1	0,2%	1	0,6%		
	Pigem ebapiisavaks	27	9,6%	11	8,7%	17	10,3%
	Pigem piisavaks	201	70,3%	87	71,4%	114	69,4%
	Täiesti piisavaks	33	11,6%	15	12,7%	18	10,8%
	EI OSKA ÕELDA	24	8,3%	8	6,6%	16	9,5%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	122	100,0%	164	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER



**I23. Milliseid järgmistest e-teenustest Te olete kasutanud portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI E-TEENUST NENDES PORTAALIDES	349	50,6%	158	52,8%	190	49,0%
Vaadatud registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	172	25,0%	71	23,6%	101	26,1%
Taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	80	11,7%	27	9,0%	53	13,8%
Saatnud kirja riigi- või omavalitsusasutusele	64	9,2%	36	11,9%	28	7,1%
Vaadatud riigieksami tulemusi	60	8,7%	21	7,0%	39	10,0%
EI OSKA ÕELDA	39	5,6%	13	4,4%	26	6,6%
Tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	30	4,3%	11	3,6%	19	4,9%
Taotlenud vanemahüvitist	29	4,3%	8	2,6%	22	5,6%
Tellinud elektroonilise valijakaardi	25	3,6%	18	6,0%	7	1,8%
Vaadatud eesti keele tasemeeksami tulemusi	24	3,4%	7	2,3%	17	4,3%
Registreerinud riigieksamile	20	2,9%	10	3,2%	10	2,6%
Tellinud teavituse EE korraliste el.katkestuste kohta	18	2,7%	9	3,0%	9	2,4%
@eesti.ee e-posti seadistamine	18	2,6%	11	3,7%	7	1,7%
Taotlenud täiendavat ravimihüvitist	17	2,4%	2	0,5%	15	3,9%
Taotlenud töövõimetushüvitist	15	2,1%	8	2,6%	7	1,8%
Taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	13	1,9%	2	0,7%	11	2,9%
Registreerunud eesti keele tasemeeksamiksamile	12	1,7%	4	1,4%	8	2,0%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>689</b>	<b>100,0%</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>	<b>389</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I24. Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

		KÕIK VASTAJAD		Sugu			
		Arv	%	Mees		Naine	
				Arv	%	Arv	%
Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?	Väga keeruline	2	0,8%	1	0,6%	2	0,9%
	Pigem keeruline	49	16,2%	19	14,8%	30	17,3%
	Pigem lihtne	200	66,3%	86	67,1%	114	65,7%
	Väga lihtne	43	14,3%	20	15,6%	23	13,4%
	EI OSKA ÕELDA	7	2,4%	2	1,8%	5	2,8%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>174</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I25. Kas Te kasutasite portaali www.eesti.ee ja/või X-teele sisenemiseks?**

	KÕIK VASTAJAD		Sugu			
	Arv	%	Mees		Naine	
			Arv	%	Arv	%
Internetipanka	199	65,8%	75	58,3%	124	71,4%
ID kaarti	115	38,1%	54	42,1%	61	35,2%
EI OSKA ÕELDA/EI MÄLETA	19	6,2%	11	8,8%	8	4,3%
Mobiil-ID-d	8	2,6%	3	2,3%	5	2,9%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>174</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud kasutanud mõnda e-teenust portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee

### I1. Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?	Viimase 7 päeva jooksul	617	60,8%	445	65,4%	173	51,5%
	Viimasel kuul	110	10,8%	68	10,0%	42	12,5%
	2-3 kuud tagasi	19	1,8%	13	1,9%	6	1,8%
	4-6 kuud tagasi	4	0,4%	3	0,5%	1	0,3%
	Üle 6 kuud tagasi	13	1,3%	7	1,1%	6	1,8%
	Pole kunagi kasutanud	252	24,8%	144	21,2%	108	32,2%
VASTAJAID KOKKU		1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

### I2. Mis põhjusel Te ei kasuta internetti?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Puuduvad oskused interneti kasutamiseks (liiga keeruline)	148	58,6%	82	57,0%	65	60,7%
Kodus puudub arvuti, sest arvuti on liiga kallis	145	57,6%	73	50,7%	72	66,8%
Saan kõik vajaliku teiste inimeste abil kätte	86	34,1%	55	38,1%	31	28,8%
Kodus puudub internetiühendus (liiga kallis)	50	20,0%	32	22,2%	18	17,0%
Tööl puudub juurdepääs arvutile	15	5,9%	7	4,9%	8	7,3%
Internetis pole minu jaoks vajalikke asju	14	5,7%	8	5,4%	7	6,0%
Muu põhjus	10	3,9%	5	3,8%	4	4,0%
Tööl puudub internetiühendus	3	1,4%	2	1,7%	1	0,9%
Minu kodukandis ei ole võimalik internetiühendust saada	1	0,5%	1	0,9%		
EI OSKA ÕELDA	1	0,4%	1	0,7%		
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	144	100,0%	108	100,0%

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### I3. Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Ei kavatse hakata internetti kasutama	135	53,5%	64	44,7%	70	65,2%
EI OSKA ÕELDA	51	20,2%	34	23,9%	16	15,2%
Jah, kui saan endale koju arvuti hankida	31	12,5%	18	12,7%	13	12,2%
Jah, kui saan arvutikoolitust	29	11,5%	21	14,8%	8	7,0%
Jah, kui saan endale koju hankida internetiühenduse	19	7,5%	13	9,2%	6	5,3%
Jah, kui olukord nõuab (nt ameti tõttu)	13	5,2%	9	6,4%	4	3,6%
Jah, kui inimesed, kes mind aitavad, seda enam teha ei saa	11	4,4%	7	4,5%	5	4,3%
Jah, kui tööalane areneb internetikasutamise võimalus	5	1,9%	2	1,5%	3	2,5%
Jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	4	1,5%	4	2,6%		
Jah, kui kodukandis tekib võimalus ühendust saada	4	1,4%	4	2,5%		
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>108</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### I4. Kas Te ...?

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
... kasutate riigi- või omavalitsusasutuste kohta info otsimisel riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgi	Jah, enamikel juhtudest	178	23,3%	138	25,8%	40	17,4%
	Jah, mõnikord	304	39,9%	212	39,6%	92	40,5%
	Ei	281	36,8%	186	34,6%	96	42,1%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>536</b>	<b>100,0%</b>	<b>227</b>	<b>100,0%</b>
... laete alla taotlusvormi riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgedelt	Jah, enamikel juhtudest	54	7,1%	45	8,3%	9	4,1%
	Jah, mõnikord	175	22,9%	133	24,7%	42	18,5%
	Ei	535	70,0%	359	66,9%	176	77,4%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>536</b>	<b>100,0%</b>	<b>227</b>	<b>100,0%</b>
... edastate taotlusi riigi- või omavalitsusasutustele elektrooniliselt	Jah, enamikel juhtudest	52	6,8%	46	8,6%	6	2,6%
	Jah, mõnikord	187	24,5%	145	27,0%	42	18,4%
	Ei	525	68,7%	345	64,4%	179	79,0%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>536</b>	<b>100,0%</b>	<b>227</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 15. Milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	228	22,5%	144	21,2%	84	25,1%
Maksu-ja tolliamet	211	20,8%	169	24,8%	42	12,5%
EI TEA MITTE ÜHTEGI E-TEENUST	202	19,9%	129	19,0%	72	21,5%
Pangateenused	172	17,0%	99	14,5%	73	21,9%
E-kool	128	12,6%	103	15,2%	25	7,4%
Deklaratsioonide esitamine ametiasutustele	50	5,0%	21	3,0%	30	8,9%
Tervishoid	46	4,6%	28	4,1%	18	5,4%
E-hääletus	42	4,1%	31	4,5%	11	3,3%
Haridus	40	4,0%	25	3,7%	15	4,5%
Eesti.ee	30	2,9%	16	2,4%	13	4,0%
Sotsiaalamet	28	2,8%	16	2,4%	12	3,6%
E-post	27	2,6%	14	2,1%	13	3,8%
Haigekassa	24	2,4%	23	3,3%	2	0,5%
Hanzanet	23	2,2%	19	2,8%	4	1,1%
Riigiteataja	21	2,1%	16	2,3%	5	1,6%
Linnade,omavalitsuste kodulehed	20	2,0%	13	1,9%	7	2,1%
ARK.ee	20	1,9%	15	2,2%	5	1,4%
E-riik	19	1,8%	18	2,6%	1	0,2%
E-pood	18	1,7%	8	1,1%	10	3,0%
Otsinguportaalid	16	1,6%	12	1,8%	4	1,2%
Infoteenused	16	1,5%	2	0,3%	14	4,1%
Asutuste kodulehed	14	1,4%	11	1,6%	3	1,0%
X-tee	13	1,3%	12	1,8%	1	0,3%
Elektroonilised piletid	13	1,3%	2	0,2%	12	3,5%
Kommunaalteenused	13	1,3%	6	0,9%	7	2,0%
Info.ee	12	1,2%	11	1,6%	2	0,5%
Arsti juurde registreerimine	12	1,2%	3	0,5%	9	2,7%
SEB.ee	11	1,1%	8	1,2%	3	0,8%
Riigilõivude maksmine	10	1,0%	6	0,9%	4	1,2%
ID-kaart	10	1,0%	8	1,2%	2	0,5%
Kursustele registreerimine	8	0,8%	2	0,3%	6	1,8%
Elion	6	0,6%	5	0,8%	1	0,4%
Google.ru	6	0,6%	4	0,6%	2	0,6%
Dokumentide taotlemine	6	0,6%	5	0,7%	1	0,4%
Peretoetuste taotlemine,lastetoetused	6	0,6%	5	0,8%	1	0,3%
Pria.ee	5	0,5%	5	0,8%		
E-äriregister	5	0,5%	4	0,6%	1	0,3%
Raamatukogu	5	0,5%	3	0,5%	2	0,6%
Kodanikuportaal	5	0,5%	3	0,5%	2	0,5%
Hot.ee	5	0,5%	5	0,7%		
TOM.ee	5	0,5%	4	0,5%	1	0,4%
Sais.ee	5	0,5%	1	0,1%	4	1,2%
Piletilevi	5	0,5%	5	0,7%		
Maa-amet	5	0,5%	5	0,7%		
Osale.ee	5	0,5%	4	0,5%	1	0,3%

Politsei	4	0,4%	4	0,7%		
Tööturuamet	4	0,4%	4	0,7%		
EMT	4	0,4%	4	0,6%		
Kodakondsus ja migratsiooni amet	4	0,4%	1	0,2%	3	0,9%
Pass.ee	4	0,4%	4	0,6%		
Neti.ee	4	0,4%	3	0,4%	1	0,3%
E-parkimine	3	0,3%	3	0,5%		
Delfi.ee	3	0,3%	2	0,3%	1	0,3%
Kindlustus	3	0,3%	3	0,5%		
Maakondade kodulehed	2	0,2%			2	0,6%
Odnoklassniki.ru	2	0,2%			2	0,6%
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%	1	0,1%	1	0,3%
Vastuvõtule registreerimine	2	0,2%	1	0,2%	1	0,2%
TAK.ee	2	0,2%	1	0,1%	1	0,3%
Tervis.ee	2	0,2%	2	0,3%		
Skype	2	0,2%			2	0,5%
Broneeringud	2	0,2%	2	0,2%		
Statistika	1	0,1%	1	0,1%	1	0,2%
1185	1	0,1%	1	0,2%		
Wikipedia.org	1	0,1%	1	0,2%		
Orkut.com	1	0,1%	1	0,2%		
Eksamitele registreerimine	1	0,1%			1	0,4%
Rahvastikuregister	1	0,1%	1	0,2%		
Perekool.ee	1	0,1%			1	0,3%
E-kaart	1	0,1%			1	0,3%
Avatud ülikool	1	0,1%	1	0,2%		
Notarid	1	0,1%	1	0,1%		
Rate.ee	1	0,1%	1	0,1%		
Sport.ee	1	0,1%	1	0,1%		
Ajalehtede tellimine	1	0,1%	1	0,1%		
Ohvriabi.ee	1	0,1%	1	0,1%		
MSN	1	0,1%			1	0,3%
Tallinna ülikool	1	0,1%	1	0,1%		
Taotluste esitamine	1	0,1%			1	0,2%
Ehis.ee	1	0,1%	1	0,1%		
Ilm.ee	1	0,1%			1	0,2%
Eesti energia.ee	1	0,1%			1	0,2%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**16. Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid Te olete interneti vahendusel kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Finants- ja maksundusvaldkond	572	56,3%	407	59,9%	164	49,1%
Hariduse valdkond	353	34,8%	238	35,0%	116	34,5%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI AVALIKKU E-TEENUST	324	31,9%	194	28,5%	130	38,9%
Sotsiaal- ja tervishoiu valdkond	296	29,1%	226	33,3%	70	20,8%
Muud valdkonnad	274	27,0%	206	30,2%	69	20,6%
EI OSKA ÕELDA	2	0,2%	1	0,2%	1	0,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

**17.1. Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	662	65,2%	442	65,0%	219	65,5%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	315	31,1%	212	31,2%	103	30,9%
Kooli või kursusele registreerimine	147	14,5%	107	15,7%	40	12,1%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	6,6%	39	5,8%	28	8,3%
Sisseastumisdokumentide esitamine	63	6,2%	43	6,4%	20	5,9%
Elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel osalemine	51	5,0%	35	5,1%	16	4,8%
Riigieksamitele registreerimine	49	4,8%	25	3,7%	24	7,1%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I7.2. Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	719	70,9%	454	66,7%	265	79,2%
Meditsiinalase info otsimine	236	23,2%	182	26,8%	54	16,0%
Arsti juurde registreerimine	118	11,6%	82	12,1%	36	10,6%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	97	9,5%	74	10,9%	22	6,7%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	42	4,1%	30	4,4%	12	3,5%
Arstiga e-maili teel suhtlemine	41	4,1%	31	4,5%	11	3,2%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	39	3,8%	32	4,6%	7	2,2%
Retsepti taotlemine	19	1,8%	12	1,8%	6	1,8%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I7.3. Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	527	51,9%	380	55,9%	146	43,6%
EI OLE KASUTANUD	443	43,7%	273	40,1%	171	50,9%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	434	42,8%	319	46,8%	115	34,5%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I7.4. Milliseid järgnevatest erinevate valdkondade e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	741	73,0%	474	69,8%	266	79,4%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	142	14,0%	115	16,8%	27	8,1%
ARK-ga suhtlemine	115	11,3%	75	11,1%	39	11,7%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	104	10,3%	77	11,3%	28	8,3%
eHääletamine/eValimised	81	8,0%	64	9,5%	17	5,0%
Arvamuse avaldamine	45	4,4%	38	5,6%	7	2,2%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**18. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE TUNDNUD PUUDUST MITTE ÜHESTKI E-TEENUST	549	54,1%	396	58,3%	152	45,5%
EI OSKA ÕELDA	392	38,6%	246	36,1%	146	43,5%
Tervishoid	22	2,2%	14	2,1%	8	2,3%
Sotsiaalvaldkonnas	8	0,8%	1	0,2%	7	2,0%
Arsti vastuvõtule registreerimisest	7	0,7%	4	0,6%	3	0,9%
Haigekassa	4	0,4%	3	0,5%	1	0,3%
Haridus	4	0,4%	1	0,1%	3	1,0%
Pangateenused	3	0,3%	2	0,3%	1	0,4%
Politsei	3	0,3%	3	0,5%		
Vaba aja sisustamine	3	0,3%	1	0,2%	2	0,6%
Kõik eestikeelsed kodulehed dubleeritud vene keelde	3	0,3%			3	0,8%
Maksude valdkond	3	0,3%			3	0,8%
Töötamine	3	0,3%			3	0,8%
E-pood	3	0,3%	1	0,1%	2	0,5%
Kaubandus	3	0,2%	1	0,1%	2	0,5%
Keeleõpe	2	0,2%	2	0,3%		
Passi vahetus	2	0,2%	1	0,2%	1	0,3%
Tö börs	2	0,2%			2	0,6%
Digitaalretsept	2	0,2%	2	0,3%		
Hariduse saamises	2	0,2%	1	0,1%	1	0,2%
Erinevateriigiasutuste info võiks paremini seotud olla	1	0,1%	1	0,2%		
Rohkem infot puudega inimestele	1	0,1%	1	0,2%		
Lubade saamine	1	0,1%	1	0,2%		
Ehituslubade taotlemine	1	0,1%	1	0,2%		
Kindlustus	1	0,1%			1	0,3%
Ajalehed	1	0,1%	1	0,2%		
Ajakirjad	1	0,1%	1	0,2%		
Turism	1	0,1%			1	0,3%
E-kaart	1	0,1%	1	0,1%		
Seaduste vastuvõtmist on vene keele vähe kajastatud	1	0,1%			1	0,3%
Lasteaedadesse registreerimine	1	0,1%	1	0,1%		
Ajaloo teemadest	1	0,1%	1	0,1%		
Vaja parandada Delfi otsingu süsteemi	1	0,1%			1	0,2%
Ärialased	1	0,1%	1	0,1%		
Ühiskondlik transport	1	0,1%			1	0,2%
Elektrooniline raamatukogu	1	0,1%			1	0,2%
Viisa taotlus	1	0,1%			1	0,2%
Eriala taseme eksamite andmine, atesteerimine	1	0,1%			1	0,2%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>1 015</b>	<b>100,0%</b>	<b>680</b>	<b>100,0%</b>	<b>335</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER



**19. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Töötõtsingu hõlbustamiseks	351	34,6%	217	31,9%	134	40,1%
EI OSKA ÕELDA	344	33,9%	238	35,0%	106	31,5%
Tervishoiu vallas	295	29,0%	195	28,7%	99	29,6%
Sots.kindlustusmaksetega seonduva asjaajamise teostamiseks	242	23,8%	153	22,5%	89	26,5%
Politseiga suhtlemiseks	184	18,2%	121	17,8%	64	19,0%
Isikutõendavate dokumentide taotlemiseks/vahetamiseks	164	16,1%	93	13,7%	71	21,1%
Autode registreerimiseks	137	13,5%	80	11,8%	57	17,1%
Maksude maksmiseks	131	12,9%	94	13,8%	37	11,1%
Elukohavahetamisest teavitamiseks	130	12,8%	88	13,0%	42	12,5%
Lapsehoolduse vallas	103	10,2%	53	7,8%	50	15,0%
Kõrgkoolidesse/ülikoolidesse registreerimiseks	90	8,8%	55	8,1%	34	10,3%
MITTE ÜHESKI VALDKONNAS	88	8,7%	60	8,8%	29	8,6%
Ehituslubade taotlemiseks	78	7,7%	52	7,6%	27	7,9%
Sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks	71	7,0%	39	5,7%	32	9,7%
Lemmikloomade registreerimiseks	62	6,1%	40	5,9%	22	6,5%
Muud valdkonnad	10	1,0%	5	0,8%	4	1,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**110. Kuivõrd kasulikuks Te hindate riigi poolt pakutavaid e-teenuseid? Kas need on Teil aidanud...**

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Säästa aega	625	81,9%	445	83,0%	180	79,2%
Saada soovitud infot / vastust kiiremini	451	59,1%	320	59,7%	131	57,7%
Säästa raha	311	40,8%	226	42,1%	85	37,6%
Saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	169	22,2%	108	20,2%	61	26,9%
EI OSKA ÕELDA	51	6,7%	40	7,4%	12	5,1%
Ei ole elu mugavamaks teinud	26	3,4%	15	2,8%	11	4,7%
VASTAJAID KOKKU	763	100,0%	536	100,0%	227	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud

	KÕIK VASTAJAD	Rahvus	
		Eestlane	Teine rahvus
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	3,7	3,7	3,9

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	Ei ole üldse vähendanud	7	1,0%	6	1,3%	1	0,4%
	2	32	4,7%	24	4,9%	8	4,2%
	3	197	28,6%	141	29,0%	56	27,5%
	4	280	40,6%	205	42,3%	75	36,6%
	Väga palju on vähendanud	116	16,8%	68	14,0%	48	23,4%
	EI OSKA ÕELDA	58	8,3%	41	8,6%	16	7,9%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	485	100,0%	204	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega

	KÕIK VASTAJAD	Rahvus	
		Eestlane	Teine rahvus
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	3,7	3,7	3,7

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	Ei ole üldse rahul	3	0,4%	1	0,2%	2	1,0%
	2	24	3,5%	16	3,4%	8	4,0%
	3	205	29,8%	138	28,5%	67	33,0%
	4	322	46,8%	237	48,9%	85	41,9%
	Väga rahul	83	12,0%	47	9,6%	36	17,6%
	EI OSKA ÕELDA	51	7,4%	46	9,5%	5	2,5%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	485	100,0%	204	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega

	KÕIK VASTAJAD	Rahvus	
		Eestlane	Teine rahvus
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	3,5	3,5	3,5

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	Ei ole üldse rahul	7	0,9%	4	0,8%	3	1,3%
	2	67	9,7%	48	9,8%	19	9,6%
	3	232	33,7%	154	31,8%	77	38,0%
	4	271	39,4%	198	40,8%	73	35,9%
	Väga rahul	55	8,0%	30	6,3%	25	12,3%
	EI OSKA ÕELDA	57	8,3%	51	10,6%	6	2,9%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	485	100,0%	204	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I14. E-teenused, millega kõige rohkem rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus				
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus		
			Arv	%	Arv	%	
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	488	70,8%	356	73,3%	132	64,6%	
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	320	46,4%	230	47,4%	89	43,9%	
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	259	37,6%	165	34,0%	94	46,0%	
Meditsiinalase info otsimine	133	19,3%	106	21,9%	27	13,2%	
Kooli või kursusele registreerimine	116	16,8%	78	16,0%	38	18,5%	
Maa- ja kaardiinfo valdkond	89	13,0%	70	14,4%	20	9,6%	
Arsti juurde registreerimine	85	12,4%	59	12,3%	26	12,7%	
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	81	11,8%	60	12,3%	22	10,7%	
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	80	11,6%	55	11,4%	24	11,9%	
ARK-ga suhtlemine	73	10,6%	43	8,9%	30	14,6%	
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	9,8%	36	7,4%	31	15,4%	
eHääletamine/eValimised	57	8,3%	42	8,6%	16	7,6%	
Sisseastumisdokumentide esitamine	55	7,9%	39	8,1%	16	7,6%	
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	47	6,9%	33	6,7%	15	7,2%	
Riigieksamitele registreerimine	45	6,6%	21	4,3%	24	11,8%	
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	36	5,2%	29	6,0%	7	3,4%	
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	32	4,6%	24	5,0%	8	3,8%	
Avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	23	4,8%	3	1,6%	
EI OSKA ÕELDA	24	3,4%	14	2,9%	10	4,7%	
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	24	3,4%	18	3,8%	5	2,6%	
Retsepti taotlemine	15	2,2%	11	2,2%	5	2,3%	
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	5	0,8%	5	1,0%	1	0,3%	
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	485	100,0%	204	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I15. E-teenused, millega ei ole üldse rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	267	38,7%	180	37,1%	87	42,6%
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	237	34,5%	196	40,3%	42	20,5%
Arsti juurde registreerimine	59	8,6%	36	7,4%	24	11,5%
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	54	7,8%	33	6,8%	21	10,3%
Meditsiinalase info otsimine	48	7,0%	27	5,6%	21	10,2%
Retsepti taotlemine	40	5,8%	24	5,0%	16	7,8%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	36	5,2%	22	4,5%	14	6,9%
ARK-ga suhtlemine	31	4,5%	17	3,6%	14	6,7%
eHääletamine/eValimised	31	4,5%	22	4,5%	9	4,5%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	30	4,3%	16	3,3%	14	6,8%
Avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	17	3,5%	10	4,8%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	24	3,4%	14	2,9%	9	4,5%
Riigieksamitele registreerimine	21	3,1%	10	2,1%	11	5,5%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	21	3,0%	9	1,8%	12	6,0%
Sisseastumisdokumentide esitamine	20	2,9%	11	2,3%	9	4,4%
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	19	2,8%	11	2,2%	9	4,2%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	17	2,5%	11	2,3%	6	3,1%
Kooli või kursusele registreerimine	14	2,0%	8	1,7%	5	2,7%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	13	1,8%	7	1,5%	6	2,7%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	11	1,6%	6	1,2%	5	2,6%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	10	1,5%	5	1,0%	5	2,7%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	10	1,5%	4	0,8%	6	3,1%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	485	100,0%	204	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I16. Millised olid peamised rahulolematuse põhjused?

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Puuduvad piisavad juhtnöörid ja kasutajatugi	74	40,1%	36	32,7%	38	50,9%
Puudub isiklik kontakt ametnikuga	65	35,5%	39	35,4%	27	35,6%
Kahtlen e-teenuste turvalisuses	48	25,8%	22	20,4%	25	33,7%
Vajalikke e-teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	42	22,6%	17	15,1%	25	33,5%
E-teenuste kasutamine on liiga keeruline, ebamugav	33	17,8%	20	18,6%	12	16,5%
EI OSKA ÕELDA	20	10,8%	18	16,3%	2	2,8%
Muu põhjus	14	7,4%	7	6,2%	7	9,3%
Ei säästa aega	11	6,0%	9	8,5%	2	2,4%
VASTAJAID KOKKU	185	100,0%	110	100,0%	75	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust ja kes on mõne e-teenusega rahulolematud

**I17. Oletame, et vajate infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta. Millisest kanalist esimesena selle e-**

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	450	44,3%	293	43,1%	157	46,9%
Neti.ee	158	15,6%	125	18,3%	33	10,0%
Internetist	96	9,5%	75	11,0%	22	6,5%
Google.com(.ee, ru.)	95	9,4%	73	10,7%	23	6,8%
Eesti.ee	73	7,2%	35	5,1%	38	11,4%
Sõpradelt,pereliikmed	56	5,5%	36	5,4%	20	5,8%
Igasugused otsinguportaalid	27	2,7%	21	3,2%	6	1,7%
Delfi	23	2,3%	7	1,0%	16	4,9%
Infotelefonid	21	2,1%	13	1,9%	8	2,5%
Tallinn.ee	18	1,8%	11	1,7%	6	1,9%
Ametite koduleht	13	1,2%	11	1,6%	2	0,5%
Ajalehed	9	0,9%	3	0,4%	6	1,9%
Telefonide kataloogid	9	0,8%	1	0,2%	7	2,2%
Mail	7	0,7%			7	2,0%
Asutuste kodulehed	7	0,6%	5	0,8%	1	0,3%
Ametlikud teadaanded.ee	6	0,6%	5	0,7%	1	0,3%
Yandex.ru	6	0,6%			6	1,7%
Riigiteataja.ee	5	0,5%	3	0,5%	2	0,5%
Osale.ee	5	0,5%			5	1,4%
Kodanikuportaal	4	0,4%	4	0,6%		
TV	4	0,4%	1	0,2%	3	0,8%
Narva.ee	4	0,4%			4	1,1%
Ee.ee	3	0,3%	1	0,2%	2	0,6%
Rambler.ru	3	0,3%	1	0,2%	2	0,7%
Seb.ee	3	0,3%	2	0,3%	1	0,3%
Hot.ee	3	0,3%	1	0,2%	2	0,6%
X-tee	3	0,2%	3	0,4%		
Pank	2	0,2%	2	0,3%		
Omavalitsuste koduleht	2	0,2%	2	0,3%		
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%	2	0,3%		
Raadio	2	0,2%			2	0,6%
Ajakirjad	2	0,2%	1	0,1%	1	0,2%
Yahoo	1	0,1%			1	0,4%
Odnoklasniki.ru	1	0,1%			1	0,3%
Poisk.ru	1	0,1%			1	0,3%
Impa.ru	1	0,1%			1	0,3%
Tartu linna kodulehekül	1	0,1%	1	0,2%		
Sotsiaalamet	1	0,1%	1	0,2%		
Everyday.com	1	0,1%	1	0,2%		
Kontakt.ee	1	0,1%			1	0,3%
Õppimisvõimalused	1	0,1%	1	0,1%		
Kohtla-Järve kodulehekül	1	0,1%			1	0,3%
Hanza.ee	1	0,1%			1	0,3%
Reklaam	1	0,1%			1	0,3%
Maksuamet	1	0,1%	1	0,1%		
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>1 015</b>	<b>100,0%</b>	<b>680</b>	<b>100,0%</b>	<b>335</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I18. Internet-portaali tuntus

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	478	47,1%	330	48,6%	148	44,2%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	431	42,5%	361	53,1%	70	20,9%
Ei tunne mitte ühtegi	412	40,6%	242	35,6%	171	50,9%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	238	23,4%	189	27,8%	49	14,6%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	145	14,3%	107	15,7%	39	11,5%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	680	100,0%	335	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I19. Internet-portaalide kasutatavus

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	285	68,9%	202	65,3%	84	79,4%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	240	57,8%	209	67,6%	31	29,1%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	106	25,6%	86	27,8%	20	19,3%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	34	8,2%	23	7,4%	11	10,7%
Ei ole kasutanud mitte ühtegi	16	3,7%	11	3,4%	5	4,7%
VASTAJAID KOKKU	415	100,0%	309	100,0%	105	100,0%

\*\*vastavad need, kes tunnevad internet-portaale küsimuses K18

### I20. Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näitaks riite vorme, uuendata oma andmeid	Jah	249	87,1%	184	91,3%	64	76,9%
	Ei	37	12,9%	17	8,7%	19	23,1%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	202	100,0%	84	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega**

	KÕIK VASTAJAD	Rahvus	
		Eestlane	Teine rahvus
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	3,7	3,7	3,6

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?**

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	2	7	2,5%	3	1,4%	4	4,9%
	3	93	32,4%	61	30,2%	32	37,7%
	4	150	52,4%	113	56,0%	37	43,8%
	Väga rahul	22	7,6%	13	6,4%	9	10,5%
	EI OSKA ÕELDA	15	5,1%	12	6,0%	3	3,0%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	202	100,0%	84	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I22. Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?**

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?	Täiesti ebapiisav	1	0,2%			1	0,8%
	Pigem ebapiisavaks	27	9,6%	15	7,6%	12	14,4%
	Pigem piisavaks	201	70,3%	138	68,3%	63	75,0%
	Täiesti piisavaks	33	11,6%	30	15,0%	3	3,5%
	EI OSKA ÕELDA	24	8,3%	18	9,1%	5	6,3%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	202	100,0%	84	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I23. Milliseid järgmistest e-teenustest Te olete kasutanud portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI E-TEENUST NENDES PORTAALIDES	349	50,6%	246	50,7%	103	50,4%
Vaadanud registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	172	25,0%	125	25,7%	47	23,2%
Taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	80	11,7%	61	12,6%	19	9,4%
Saatnud kirja riigi- või omavalitsusasutusele	64	9,2%	37	7,6%	27	13,2%
Vaadanud riigieksami tulemusi	60	8,7%	40	8,2%	20	9,9%
EI OSKA ÕELDA	39	5,6%	32	6,6%	7	3,4%
Tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	30	4,3%	22	4,6%	8	3,7%
Taotlenud vanemahüvitist	29	4,3%	19	3,9%	11	5,2%
Tellinud elektroonilise valijakaardi	25	3,6%	17	3,5%	8	3,9%
Vaadanud eesti keele tasemeeksami tulemusi	24	3,4%	9	1,9%	14	7,0%
Registreerinud riigieksamile	20	2,9%	12	2,4%	8	4,0%
Tellinud teavituse EE korraliste el.katkestuste kohta	18	2,7%	13	2,7%	5	2,6%
@eesti.ee e-posti seadistamine	18	2,6%	12	2,5%	6	2,8%
Taotlenud täiendavat ravimihüvitist	17	2,4%	12	2,5%	5	2,3%
Taotlenud töövõimetushüvitist	15	2,1%	11	2,3%	3	1,7%
Taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	13	1,9%	9	1,9%	4	1,9%
Registreerunud eesti keele tasemeeksami eksamile	12	1,7%	2	0,4%	10	4,8%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	485	100,0%	204	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I24. Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

		KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
		Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
				Arv	%	Arv	%
Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?	Väga keeruline	2	0,8%	1	0,4%	2	1,6%
	Pigem keeruline	49	16,2%	29	13,8%	20	21,5%
	Pigem lihtne	200	66,3%	142	68,1%	59	62,4%
	Väga lihtne	43	14,3%	34	16,3%	9	9,9%
	EI OSKA ÕELDA	7	2,4%	3	1,3%	4	4,6%
VASTAJAID KOKKU		302	100,0%	208	100,0%	94	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I25. Kas Te kasutasite portaali www.eesti.ee ja/või X-teele sisenemiseks?**

	KÕIK VASTAJAD		Rahvus			
	Arv	%	Eestlane		Teine rahvus	
			Arv	%	Arv	%
Internetipanka	199	65,8%	148	71,0%	51	54,3%
ID kaarti	115	38,1%	70	33,9%	45	47,6%
EI OSKA ÕELDA/EI MÄLETA	19	6,2%	7	3,4%	12	12,5%
Mobiil-ID-d	8	2,6%	3	1,5%	5	5,1%
VASTAJAID KOKKU	302	100,0%	208	100,0%	94	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee



### I1. Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?

		KÕIK VASTAJAD		Vanus											
		Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?	Viimase 7 päeva jooksul	617	60,8%	90	95,2%	174	87,7%	139	76,9%	111	62,3%	72	41,5%	31	16,4%
	Viimasel kuul	110	10,8%	3	2,9%	17	8,5%	18	10,0%	29	16,4%	36	20,8%	7	3,7%
	2-3 kuud tagasi	19	1,8%	1	0,8%	2	0,8%	4	2,0%	3	1,8%	5	3,2%	4	2,2%
	4-6 kuud tagasi	4	0,4%					1	0,7%			3	1,8%		
	Üle 6 kuud tagasi	13	1,3%			2	1,0%			3	1,7%	3	1,8%	5	2,7%
	Pole kunagi kasutanud	252	24,8%	1	1,1%	4	1,9%	19	10,5%	32	17,9%	53	30,9%	143	75,0%
VASTAJAID KOKKU		1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

### I2. Mis põhjusel Te ei kasuta internetti?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Puuduvad oskused interneti kasutamiseks (liiga keeruline)	148	58,6%	1	100,0%	1	38,7%	7	37,8%	14	44,3%	31	58,8%	92	64,7%
Kodus puudub arvuti, sest arvuti on liiga kallis	145	57,6%	1	100,0%	2	61,3%	10	50,4%	15	48,5%	35	65,0%	82	57,4%
Saan kõik vajaliku teiste inimeste abil kätte	86	34,1%			1	28,7%	10	54,5%	12	38,3%	18	33,8%	44	31,0%
Kodus puudub internetiühendus (liiga kallis)	50	20,0%	1	100,0%	3	71,3%	5	24,5%	7	22,3%	6	11,2%	29	20,2%
Tööl puudub juurdepääs arvutile	15	5,9%			1	28,7%	3	18,4%	1	3,1%	6	11,7%	3	2,1%
Internetis pole minu jaoks vajalikke asju	14	5,7%							4	12,5%	2	4,1%	8	5,7%
Muu põhjus	10	3,9%					1	7,3%	3	7,9%	2	3,6%	4	2,8%
Tööl puudub internetiühendus	3	1,4%			1	38,7%	1	5,0%	1	3,1%				
Minu kodukandis ei ole võimalik internetiühendust saada	1	0,5%			1	32,7%								
EI OSKA ÕELDA	1	0,4%							1	3,3%				
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	1	100,0%	4	100,0%	19	100,0%	32	100,0%	53	100,0%	143	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I3. Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Ei kavatse hakata internetti kasutama	135	53,5%					4	20,3%	7	23,4%	24	45,2%	99	69,6%
EI OSKA ÕELDA	51	20,2%			1	38,7%	3	13,7%	10	32,1%	16	29,1%	21	14,7%
Jah, kui saan endale koju arvuti hankida	31	12,5%	1	100,0%	1	28,7%	3	18,0%	8	25,2%	9	17,4%	9	6,0%
Jah, kui saan arvutikoolitust	29	11,5%	1	100,0%	1	28,7%	6	31,8%	7	22,4%	6	10,8%	8	5,5%
Jah, kui saan endale koju hankida internetiühenduse	19	7,5%	1	100,0%			4	18,8%	7	21,8%	1	2,3%	6	4,3%
Jah, kui olukord nõuab (nt ameti tõttu)	13	5,2%					6	33,5%	3	8,5%	3	6,0%	1	0,6%
Jah, kui inimesed, kes mind aitavad, seda enam teha ei saa	11	4,4%					3	16,4%	2	5,4%	2	4,3%	4	2,8%
Jah, kui tööalane arvutikasutamise võimalus	5	1,9%							1	3,3%	2	3,6%	2	1,3%
Jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	4	1,5%					2	10,7%	1	3,7%			1	0,4%
Jah, kui kodukandis tekib võimalus ühendust saada	4	1,4%			1	32,7%	2	12,1%						
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>	<b>143</b>	<b>100,0%</b>

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I4. Kas Te ...?

		KÕIK VASTAJAD		Vanus											
		Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
... kasutate riigi- või omavalitsusasutuste kohta info otsimisel riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgi	Jah, enamikel juhtudest	178	23,3%	10	11,0%	45	23,0%	46	28,3%	39	26,8%	27	22,7%	11	22,2%
	Jah, mõnikord	304	39,9%	26	28,3%	86	44,0%	68	42,2%	67	45,9%	39	32,9%	18	37,2%
	Ei	281	36,8%	57	60,7%	64	33,0%	48	29,6%	40	27,3%	53	44,4%	19	40,6%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>	<b>194</b>	<b>100,0%</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>	<b>147</b>	<b>100,0%</b>	<b>119</b>	<b>100,0%</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>
... laete alla taotlusvormi riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgedelt	Jah, enamikel juhtudest	54	7,1%	4	4,3%	16	8,1%	15	9,0%	9	6,1%	10	8,1%	1	2,2%
	Jah, mõnikord	175	22,9%	9	9,9%	53	27,4%	53	32,9%	37	25,0%	13	11,2%	9	18,3%
	Ei	535	70,0%	80	85,8%	125	64,5%	94	58,1%	101	68,9%	96	80,7%	38	79,5%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>	<b>194</b>	<b>100,0%</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>	<b>147</b>	<b>100,0%</b>	<b>119</b>	<b>100,0%</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>
... edastate taotlusi riigi- või omavalitsusasutustele elektrooniliselt	Jah, enamikel juhtudest	52	6,8%	2	2,2%	13	6,6%	12	7,6%	15	10,5%	7	5,6%	2	5,2%
	Jah, mõnikord	187	24,5%	12	12,9%	57	29,3%	54	33,3%	37	25,4%	19	16,3%	7	15,1%
	Ei	525	68,7%	79	84,9%	125	64,1%	96	59,1%	94	64,1%	93	78,2%	38	79,6%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>	<b>194</b>	<b>100,0%</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>	<b>147</b>	<b>100,0%</b>	<b>119</b>	<b>100,0%</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

15. Milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	228	22,5%	23	24,4%	43	21,9%	30	16,8%	39	21,6%	48	27,5%	45	23,7%
Maksu- ja tolliamet	211	20,8%	6	6,5%	50	25,1%	53	29,5%	47	26,1%	34	19,8%	21	10,9%
EI TEA MITTE ÜHTEGI E-TEENUST	202	19,9%	12	12,6%	14	7,1%	20	11,0%	25	14,0%	40	23,4%	90	47,5%
Pangateenused	172	17,0%	10	11,1%	34	17,2%	44	24,2%	34	18,7%	30	17,7%	20	10,4%
E-kool	128	12,6%	28	29,3%	27	13,5%	31	16,9%	27	15,2%	9	5,2%	7	3,7%
Deklaratsioonide esitamine ametiasutustele	50	5,0%	1	0,8%	13	6,5%	10	5,8%	8	4,6%	13	7,3%	5	2,8%
Tervishoid	46	4,6%			8	4,2%	12	6,5%	15	8,2%	6	3,4%	5	2,9%
E-hääletus	42	4,1%	4	4,7%	10	5,2%	7	3,8%	12	6,5%	6	3,5%	2	1,3%
Haridus	40	4,0%	4	3,8%	8	4,2%	13	7,1%	10	5,7%	3	1,7%	3	1,4%
Eesti.ee	30	2,9%	4	3,9%	10	5,1%	5	2,7%	5	3,0%	5	2,9%	1	0,3%
Sotsiaalamet	28	2,8%			1	0,6%	14	7,8%	7	3,9%	4	2,2%	2	1,1%
E-post	27	2,6%	4	3,7%	7	3,5%	5	2,9%	3	1,9%	4	2,4%	4	1,9%
Haigekassa	24	2,4%	1	0,9%	3	1,5%	7	3,9%	3	1,8%	9	5,0%	1	0,8%
Hanzanet	23	2,2%	2	1,9%	5	2,4%	3	1,6%	5	2,9%	6	3,5%	2	1,1%
Riigiteataja	21	2,1%	1	1,2%	6	2,8%	8	4,6%	4	2,1%	2	1,4%		
Linnade, omavalitsuste kodulehed	20	2,0%			5	2,3%	7	4,1%	5	2,6%	2	1,3%	1	0,8%
ARK.ee	20	1,9%	4	3,9%	3	1,7%	3	1,7%	4	2,3%	2	1,4%	3	1,6%
E-riik	19	1,8%	1	1,1%	4	1,9%	2	1,3%	8	4,8%	2	1,4%	1	0,3%
E-pood	18	1,7%	3	3,1%	3	1,6%	4	2,3%	4	2,1%	2	1,1%	2	0,9%
Otsinguportaalid	16	1,6%	2	2,5%	4	2,3%	2	1,1%	3	1,6%	4	2,5%		
Infoteenused	16	1,5%	2	1,9%	2	1,1%	4	2,2%	4	2,3%	1	0,6%	2	1,2%
Asutuste kodulehed	14	1,4%			3	1,6%	6	3,5%	2	1,0%	1	0,6%	2	0,9%
X-tee	13	1,3%	1	0,8%	4	1,8%	4	2,2%	2	1,0%	2	1,4%	1	0,4%
Elektroonilised piletid	13	1,3%			3	1,5%	5	3,0%	1	0,6%	2	1,3%	2	0,9%
Kommunaalteenused	13	1,3%			3	1,4%	3	1,7%	3	1,5%	3	1,9%	1	0,7%
Info.ee	12	1,2%	2	1,8%	6	2,9%	2	1,2%	1	0,6%			2	0,9%
Arsti juurde registreerimine	12	1,2%			4	2,2%	5	3,0%	3	1,5%				
SEB.ee	11	1,1%	4	4,0%	2	1,2%	1	0,6%	1	0,4%	2	1,0%	1	0,6%
Riigilõivude maksmine	10	1,0%	1	0,9%	4	2,2%	2	1,4%	1	0,7%	1	0,7%		
ID-kaart	10	1,0%			3	1,7%	2	1,0%	3	1,7%	1	0,4%	1	0,4%
Kursustele registreerimine	8	0,8%			4	2,0%	1	0,6%	1	0,6%	2	1,3%		
Elion	6	0,6%	1	0,9%	2	1,2%	2	1,1%	1	0,7%				
Google.ru	6	0,6%	2	2,0%	1	0,6%			2	1,1%	1	0,7%		
Dokumentide taotlemine	6	0,6%	1	0,8%	1	0,3%	2	1,0%	2	1,1%			1	0,5%
Peretoetuste taotlemine, lastetoetused	6	0,6%			3	1,4%	3	1,9%						
Pria.ee	5	0,5%			1	0,4%	2	1,4%	1	0,6%			1	0,5%
E-äriregister	5	0,5%			2	1,2%	2	1,2%	1	0,4%				
Raamatukogu	5	0,5%			2	0,9%	1	0,6%	1	0,6%	1	0,7%		
Kodanikuportaal	5	0,5%			1	0,7%	1	0,4%	1	0,6%	2	1,1%		
Hot.ee	5	0,5%					2	1,4%			3	1,4%		
TOM.ee	5	0,5%			2	1,0%	1	0,7%	1	0,5%	1	0,4%		
Sais.ee	5	0,5%	1	0,9%	2	1,0%	1	0,8%	1	0,4%				
Piletilevi	5	0,5%	1	0,9%			2	1,1%	2	1,1%				
Maa-amet	5	0,5%			1	0,7%	1	0,7%	1	0,6%			1	0,5%
Osale.ee	5	0,5%			3	1,5%			1	0,4%	1	0,5%		

Politsei	4	0,4%			3	1,3%			1	0,4%			1	0,6%
Tööturuamet	4	0,4%			1	0,6%	1	0,7%	1	0,6%	1	0,5%		
EMT	4	0,4%	1	0,9%	1	0,6%	2	1,1%						
Kodakondsus ja migratsiooniamet	4	0,4%			1	0,6%	2	1,2%					1	0,3%
Pass.ee	4	0,4%					2	1,0%				2	1,1%	
Neti.ee	4	0,4%					1	0,8%	1	0,5%	1	0,7%		
E-parkimine	3	0,3%	1	0,7%	1	0,5%	1	0,3%	1	0,6%				
Delfi.ee	3	0,3%	1	1,1%	1	0,6%	1	0,7%						
Kindlustus	3	0,3%			3	1,4%							1	0,3%
Maakondade kodulehed	2	0,2%					2	1,2%						
Odnoklassniki.ru	2	0,2%	1	0,9%	1	0,6%								
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%			1	0,5%	1	0,5%						
Vastuvõtule registreerimine	2	0,2%			1	0,4%			1	0,7%				
TAK.ee	2	0,2%	2	2,0%										
Tervis.ee	2	0,2%							1	0,6%	1	0,4%		
Skype	2	0,2%	1	0,9%									1	0,5%
Broneeringud	2	0,2%			1	0,5%			1	0,3%				
Statistika	1	0,1%											1	0,8%
1185	1	0,1%						1	0,8%					
Wikipedia.org	1	0,1%						1	0,8%					
Orkut.com	1	0,1%						1	0,7%					
Eksamitele registreerimine	1	0,1%							1	0,7%				
Rahvastikuregister	1	0,1%							1	0,6%				
Perekool.ee	1	0,1%			1	0,6%								
E-kaart	1	0,1%						1	0,6%					
Avatud ülikool	1	0,1%											1	0,5%
Notarid	1	0,1%											1	0,5%
Rate.ee	1	0,1%	1	1,1%										
Sport.ee	1	0,1%	1	1,1%										
Ajalehtede tellimine	1	0,1%											1	0,5%
Ohvriabi.ee	1	0,1%	1	1,0%										
MSN	1	0,1%	1	0,9%										
Tallinna ülikool	1	0,1%			1	0,4%								
Taotluste esitamine	1	0,1%			1	0,4%								
Ehis.ee	1	0,1%							1	0,4%				
Ilm.ee	1	0,1%									1	0,4%		
Eesti energia.ee	1	0,1%						1	0,4%					
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### 16. Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid Te olete interneti vahendusel kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Finants- ja maksundusvaldkond	572	56,3%	21	22,5%	154	78,0%	141	77,8%	130	72,9%	89	51,7%	36	18,9%
Hariduse valdkond	353	34,8%	74	78,2%	111	56,0%	81	44,8%	55	30,6%	25	14,5%	8	4,0%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI AVALIKKU E-TEENUST	324	31,9%	12	13,2%	18	9,1%	30	16,9%	39	21,9%	71	41,2%	153	80,3%
Sotsiaal- ja tervishoiu valdkond	296	29,1%	18	18,6%	92	46,6%	73	40,2%	59	33,0%	38	22,2%	16	8,4%
Muud valdkonnad	274	27,0%	28	29,6%	86	43,2%	60	33,4%	57	31,8%	33	19,3%	10	5,4%
EI OSKA ÕELDA	2	0,2%							1	0,6%	1	0,6%		
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### 17.1. Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	662	65,2%	21	21,8%	87	44,0%	100	55,2%	124	69,4%	148	85,5%	182	96,0%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	315	31,1%	71	75,0%	89	45,0%	75	41,6%	54	30,2%	22	12,6%	4	2,2%
Kooli või kursusele registreerimine	147	14,5%	25	26,6%	61	30,6%	33	18,3%	16	9,0%	7	4,0%	5	2,7%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	6,6%	19	20,4%	32	16,2%	7	3,9%	8	4,3%	1	0,6%		
Sisseastumisdokumentide esitamine	63	6,2%	20	21,4%	31	15,9%	6	3,2%	5	2,8%	1	0,4%		
Elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel osalemine	51	5,0%	9	9,2%	25	12,7%	9	5,0%	5	2,9%	1	0,4%	2	1,2%
Riigieksamitele registreerimine	49	4,8%	10	11,0%	26	13,2%	8	4,6%	4	2,0%	1	0,4%		
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I7.2. Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	719	70,9%	77	81,4%	106	53,4%	108	59,8%	120	67,0%	134	77,8%	174	91,6%
Meditsiinalase info otsimine	236	23,2%	14	15,1%	64	32,4%	65	36,1%	49	27,5%	29	16,8%	14	7,3%
Arsti juurde registreerimine	118	11,6%	4	3,9%	38	19,3%	29	16,1%	27	14,9%	13	7,5%	7	3,7%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	97	9,5%	5	5,3%	39	19,8%	25	13,6%	17	9,3%	10	5,8%	1	0,7%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	42	4,1%			18	9,0%	16	8,8%	5	3,0%	3	1,5%		
Arstiga e-maili teel suhtlemine	41	4,1%	2	2,6%	17	8,8%	13	7,1%	7	4,1%	1	0,4%	1	0,4%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	39	3,8%	1	0,9%	12	5,8%	11	6,1%	3	1,9%	10	6,0%	2	0,8%
Retsepti taotlemine	19	1,8%	1	0,8%	7	3,7%	6	3,4%	4	2,4%				
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I7.3. Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	527	51,9%	6	6,7%	146	73,8%	134	74,0%	118	66,0%	89	51,3%	34	17,7%
EI OLE KASUTANUD	443	43,7%	73	77,5%	44	22,0%	40	22,2%	48	27,1%	83	48,3%	154	81,1%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	434	42,8%	19	20,3%	117	59,0%	111	61,2%	99	55,1%	60	34,8%	28	14,9%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I7.4. Milliseid järgnevatest erinevate valdkondade e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	741	73,0%	67	70,4%	112	56,8%	120	66,6%	122	68,2%	139	80,7%	180	94,6%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	142	14,0%	12	13,2%	39	19,9%	28	15,4%	34	19,1%	20	11,8%	8	4,0%
ARK-ga suhtlemine	115	11,3%	8	8,7%	44	22,1%	27	14,7%	21	11,8%	12	7,1%	3	1,5%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	104	10,3%	15	15,7%	36	18,3%	25	13,9%	19	10,4%	8	4,8%	1	0,6%
eHääletamine/eValimised	81	8,0%	4	4,6%	26	13,2%	20	11,2%	22	12,4%	5	3,1%	3	1,5%
Arvamuse avaldamine	45	4,4%	5	4,9%	15	7,4%	11	6,2%	7	3,8%	6	3,6%	2	0,9%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### 18. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE TUNNUD PUUDUST MITTE ÜHESTKI E-TEENUST	549	54,1%	51	54,3%	104	52,3%	95	52,4%	96	53,6%	93	54,0%	110	57,9%
EI OSKA ÕELDA	392	38,6%	34	36,1%	79	40,0%	69	38,1%	65	36,1%	71	41,1%	74	38,9%
Tervishoid	22	2,2%			4	2,1%	6	3,3%	8	4,5%	2	1,2%	2	1,0%
Sotsiaalvaldkonnas	8	0,8%	2	1,7%			2	1,0%	2	1,1%	2	1,3%		
Arsti vastuvõtule registreerimisest	7	0,7%			1	0,5%	1	0,6%	2	0,9%	3	1,7%	1	0,4%
Haigekassa	4	0,4%	1	1,2%	1	0,6%			2	1,0%				
Haridus	4	0,4%	2	1,8%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,5%				
Pangateenused	3	0,3%	1	1,1%	1	0,7%							1	0,5%
Politsei	3	0,3%			1	0,6%			1	0,7%			1	0,4%
Vaba aja sisustamine	3	0,3%			2	1,2%							1	0,5%
Kõik eestikeelsed kodulehed dubleeritud vene keelde	3	0,3%					2	0,9%	1	0,6%				
Maksude valdkond	3	0,3%							3	1,5%				
Töötamine	3	0,3%			1	0,5%			2	0,9%				
E-pood	3	0,3%	2	2,0%	1	0,3%								
Kaubandus	3	0,2%			1	0,4%	1	0,4%	1	0,5%				
Keeleõpe	2	0,2%	1	1,0%					1	0,7%				
Passi vahetus	2	0,2%					2	1,2%						
Töübörs	2	0,2%					1	0,6%	1	0,5%				
Digitaaalretsept	2	0,2%			1	0,5%					1	0,4%		
Hariduse saamises	2	0,2%											2	0,8%
Erinevateriigiasutuste info võiks paremini seotud olla	1	0,1%					1	0,3%			1	0,4%		
Rohkem infot puudega inimestele	1	0,1%					1	0,6%						
Lubade saamine	1	0,1%					1	0,6%						
Ehituslubade taotlemine	1	0,1%					1	0,6%						
Kindlustus	1	0,1%							1	0,6%				
Ajalised	1	0,1%											1	0,5%
Ajakirjad	1	0,1%											1	0,5%
Turism	1	0,1%	1	0,9%										
E-kaart	1	0,1%	1	0,9%										
Seaduste vastuvõtmist on vene keeles vähe kajastatud	1	0,1%					1	0,5%						
Lasteaedadesse registreerimine	1	0,1%			1	0,4%								
Ajaloo teemadest	1	0,1%					1	0,4%						
Vaja parandada Delfi otsingu süsteemi	1	0,1%	1	0,8%										
Ärialased	1	0,1%									1	0,4%		
Ühiskondlik transport	1	0,1%					1	0,4%						
Elektrooniline raamatukogu	1	0,1%					1	0,4%						
Viisa taotlus	1	0,1%							1	0,4%				
Eriala taseme eksamite andmine, atesteerimine	1	0,1%							1	0,4%				
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**19. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Töötõingu hõlbustamiseks	351	34,6%	40	42,7%	76	38,4%	71	39,4%	82	45,8%	57	32,8%	25	13,3%
EI OSKA ÕELDA	344	33,9%	26	27,9%	46	23,1%	45	24,9%	44	24,9%	70	40,4%	112	59,1%
Tervishoiu vallas	295	29,0%	20	21,0%	66	33,1%	71	39,5%	58	32,2%	47	27,3%	33	17,5%
Sots.kindlustusmaksetega seonduva asjaajamise teostamiseks	242	23,8%	28	29,1%	48	24,4%	47	26,2%	63	35,1%	36	21,1%	19	10,1%
Politseiga suhtlemiseks	184	18,2%	17	17,6%	54	27,4%	42	23,2%	37	20,6%	21	12,0%	14	7,3%
Isikutõendavate dokumentide taotlemiseks/vahetamiseks	164	16,1%	24	25,3%	41	20,7%	33	18,2%	34	19,0%	21	12,4%	11	5,6%
Autode registreerimiseks	137	13,5%	17	17,5%	43	21,6%	29	16,3%	24	13,3%	15	9,0%	9	4,7%
Maksude maksmiseks	131	12,9%	6	6,3%	34	17,3%	33	18,5%	22	12,2%	22	13,0%	13	6,8%
Elukohavahetamisest teavitamiseks	130	12,8%	20	20,8%	33	16,5%	25	13,9%	25	13,8%	19	11,0%	9	4,7%
Lapsehoolduse vallas	103	10,2%	6	6,6%	24	12,2%	36	19,7%	22	12,5%	12	6,9%	3	1,7%
Kõrgkoolidesse/ülikoolidesse registreerimiseks	90	8,8%	27	28,3%	25	12,8%	15	8,5%	15	8,2%	6	3,7%	1	0,7%
MITTE ÜHESKI VALDKONNAS	88	8,7%	5	5,8%	15	7,4%	10	5,5%	15	8,2%	17	10,1%	26	13,9%
Ehituslubade taotlemiseks	78	7,7%	5	5,5%	25	12,4%	16	8,9%	21	11,6%	7	4,2%	4	2,2%
Sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks	71	7,0%	6	6,2%	18	9,2%	22	12,1%	14	8,1%	6	3,6%	4	2,2%
Lemmikloomade registreerimiseks	62	6,1%	6	6,6%	16	7,9%	13	6,9%	14	7,6%	9	5,0%	5	2,8%
Muud valdkonnad	10	1,0%	2	1,9%	1	0,7%	1	0,6%	3	1,6%	2	1,1%	1	0,4%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**110. Kuivõrd kasulikuks Te hindate riigi poolt pakutavaid e-teenuseid? Kas need on Teil aidanud...**

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Säästa aega	625	81,9%	68	72,3%	161	83,0%	140	86,3%	130	88,3%	94	78,7%	33	69,0%
Saada soovitud infot / vastust kiiremini	451	59,1%	64	68,0%	115	59,4%	96	59,6%	91	62,0%	63	52,4%	22	46,5%
Säästa raha	311	40,8%	23	24,2%	74	38,1%	78	47,9%	70	47,4%	51	42,7%	16	34,5%
Saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	169	22,2%	27	29,0%	40	20,4%	38	23,6%	29	20,0%	24	19,8%	11	24,0%
EI OSKA ÕELDA	51	6,7%	11	11,5%	12	6,0%	2	1,4%	3	2,0%	15	12,3%	9	18,3%
Ei ole elu mugavamaks teinud	26	3,4%	3	2,8%	8	4,4%	7	4,4%	1	0,7%	4	3,4%	3	5,6%
VASTAJAID KOKKU	763	100,0%	93	100,0%	194	100,0%	162	100,0%	147	100,0%	119	100,0%	47	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem



### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel

	KÕIK VASTAJAD	Vanus					
		15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-74
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	3,7	3,5	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?

	KÕIK VASTAJAD	Vanus													
		15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	Ei ole üldse vähendanud	7	1,0%	4	4,6%	1	0,4%	1	0,9%	1	0,8%				
	2	32	4,7%	4	4,4%	9	5,0%	6	3,8%	7	4,8%	5	5,2%	2	4,6%
	3	197	28,6%	21	26,1%	51	28,1%	43	28,5%	44	31,5%	27	27,3%	11	29,3%
	4	280	40,6%	29	35,5%	73	40,3%	61	40,4%	57	41,2%	46	45,4%	15	39,2%
	Väga palju on vähendanud	116	16,8%	9	11,2%	33	18,3%	32	21,0%	25	17,7%	13	12,7%	4	11,9%
	EI OSKA ÕELDA	58	8,3%	15	18,2%	14	7,8%	8	5,3%	6	4,0%	9	9,4%	6	15,1%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	82	100,0%	180	100,0%	150	100,0%	139	100,0%	100	100,0%	37	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega (keskmine)?

	KÕIK VASTAJAD	Vanus					
		15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-74
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	3,7	3,6

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?

	KÕIK VASTAJAD	Vanus													
		15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	Ei ole üldse rahul	3	0,4%	1	1,1%			1	0,7%	1	0,7%				
	2	24	3,5%	3	4,2%	8	4,5%	3	2,0%	6	4,4%	2	1,6%	2	6,2%
	3	205	29,8%	23	28,2%	46	25,6%	47	31,3%	44	32,0%	34	34,1%	10	27,1%
	4	322	46,8%	33	40,0%	80	44,4%	75	50,2%	69	49,6%	47	46,4%	19	50,8%
	Väga rahul	83	12,0%	9	11,3%	31	17,1%	19	12,4%	13	9,1%	10	10,2%	1	3,2%
	EI OSKA ÕELDA	51	7,4%	13	15,3%	15	8,5%	5	3,4%	6	4,2%	8	7,7%	5	12,7%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	82	100,0%	180	100,0%	150	100,0%	139	100,0%	100	100,0%	37	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega (keskmine)?

	KÕIK VASTAJAD	Vanus					
		15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-74
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	3,5	3,6	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?

	KÕIK VASTAJAD	Vanus													
		15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	Ei ole üldse rahul	7	0,9%	1	1,1%			1	0,7%	3	2,1%	1	0,7%	1	2,4%
	2	67	9,7%	6	6,7%	17	9,2%	21	13,8%	14	9,8%	8	7,9%	3	7,3%
	3	232	33,7%	25	31,0%	57	31,9%	53	35,5%	46	33,2%	37	36,9%	12	33,4%
	4	271	39,4%	31	38,3%	81	45,0%	54	36,2%	56	40,7%	34	34,3%	13	35,7%
	Väga rahul	55	8,0%	9	10,8%	16	9,0%	15	9,9%	9	6,2%	4	4,4%	3	6,8%
	EI OSKA ÕELDA	57	8,3%	10	12,0%	9	4,9%	6	3,9%	11	8,1%	16	15,9%	5	14,4%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	82	100,0%	180	100,0%	150	100,0%	139	100,0%	100	100,0%	37	100,0%	

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I14. E-teenused, millega kõige rohkem rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	488	70,8%	13	15,7%	134	74,3%	121	80,3%	110	79,5%	78	78,0%	32	84,5%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	320	46,4%	22	26,5%	73	40,8%	85	56,4%	71	51,4%	47	47,2%	21	56,1%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	259	37,6%	62	76,0%	69	38,2%	60	39,9%	46	33,5%	18	17,7%	3	8,7%
Meditsiinilase info otsimine	133	19,3%	14	16,7%	30	16,8%	35	23,5%	28	20,5%	18	18,2%	7	19,3%
Kooli või kursusele registreerimine	116	16,8%	23	28,6%	47	26,0%	22	14,7%	13	9,3%	8	8,3%	2	5,2%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	89	13,0%	7	8,8%	20	11,4%	23	15,1%	21	15,1%	12	12,2%	6	15,7%
Arsti juurde registreerimine	85	12,4%	8	9,4%	25	13,9%	22	14,8%	18	12,7%	7	7,0%	6	15,8%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	81	11,8%	15	17,7%	32	17,7%	15	10,1%	11	7,9%	8	7,5%	1	3,2%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	80	11,6%	9	10,5%	31	17,3%	19	12,8%	10	7,5%	9	9,0%	1	3,6%
ARK-ga suhtlemine	73	10,6%	7	8,2%	20	11,1%	22	14,6%	12	8,8%	9	9,4%	3	7,6%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	9,8%	18	21,9%	31	17,2%	9	5,8%	8	5,9%	2	1,6%		
eHääletamine/eValimised	57	8,3%	6	7,1%	19	10,6%	13	8,9%	13	9,1%	6	5,6%	1	2,0%
Sisseastumisdokumentide esitamine	55	7,9%	17	21,3%	24	13,5%	6	3,8%	4	2,9%	3	3,3%		
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	47	6,9%	11	12,9%	18	10,0%	13	8,8%	4	2,9%			1	3,6%
Riigieksamitele registreerimine	45	6,6%	12	14,8%	23	12,5%	4	2,6%	5	3,5%	2	1,7%		
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	36	5,2%	4	4,7%	11	6,2%	16	10,4%	2	1,4%	3	3,1%		
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	32	4,6%	4	4,7%	8	4,5%	10	6,6%	5	3,5%	4	4,3%	1	1,6%
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	5	6,4%	10	5,5%	5	3,6%	2	1,8%	3	2,7%	1	2,7%
EI OSKA ÕELDA	24	3,4%	5	6,4%	7	3,7%	1	0,7%	3	2,2%	5	4,9%	3	7,5%
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	24	3,4%	5	6,5%	6	3,5%	8	5,5%	3	2,1%	1	0,7%		
Retsepti taotlemine	15	2,2%	3	3,7%	5	2,8%	4	2,6%	3	2,2%				
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	5	0,8%					1	0,7%	1	0,9%	1	1,4%	2	4,6%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	82	100,0%	180	100,0%	150	100,0%	139	100,0%	100	100,0%	37	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I15. E-teenused, millega ei ole üldse rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	267	38,7%	30	36,7%	65	36,0%	59	39,2%	51	36,4%	44	43,3%	19	50,9%
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	237	34,5%	29	34,9%	62	34,5%	43	28,6%	47	34,2%	40	40,0%	16	43,4%
Arsti juurde registreerimine	59	8,6%	11	13,7%	14	7,9%	14	9,2%	12	8,4%	8	8,3%		
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	54	7,8%	12	14,1%	12	6,8%	12	7,7%	12	8,4%	6	6,2%	1	2,0%
Meditsiinalase info otsimine	48	7,0%	8	9,4%	12	6,7%	15	10,1%	8	5,7%	5	4,6%	1	1,6%
Retsepti taotlemine	40	5,8%	9	11,5%	8	4,5%	9	5,9%	9	6,8%	4	4,1%		
Maa- ja kaardiinfo valdkond	36	5,2%	8	9,2%	9	5,1%	7	4,8%	8	5,4%	4	3,6%	1	2,1%
ARK-ga suhtlemine	31	4,5%	6	7,5%	11	6,1%	5	3,6%	5	3,7%	3	2,9%	1	1,6%
eHäaletamine/eValimised	31	4,5%	9	11,3%	8	4,2%	6	4,2%	8	5,5%				
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	30	4,3%	7	8,5%	9	4,9%	5	3,2%	7	5,1%	2	2,0%		
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	7	9,1%	6	3,6%	7	4,8%	2	1,8%	3	3,0%		
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	24	3,4%	6	7,3%	5	2,7%	3	2,2%	8	6,1%	1	1,0%		
Riigieksamitele registreerimine	21	3,1%	7	9,0%	7	3,9%	3	2,3%	4	2,6%				
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	21	3,0%	6	7,7%	4	1,9%	5	3,0%	3	2,4%	3	3,2%		
Sisseastumisdokumentide esitamine	20	2,9%	7	8,9%	8	4,3%	4	2,6%	1	0,7%				
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	19	2,8%	5	6,5%	7	4,0%	4	2,6%	2	1,2%	1	1,0%		
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	17	2,5%	5	6,6%	6	3,4%	1	0,7%	3	2,2%	2	1,6%		
Kooli või kursusele registreerimine	14	2,0%	4	5,5%	4	2,4%	3	1,9%	1	0,7%	1	0,8%		
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	13	1,8%	6	7,6%	2	1,2%	1	0,7%	2	1,5%	1	1,0%		
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	11	1,6%	2	2,2%	3	1,7%	2	1,5%	4	2,8%				
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	10	1,5%	3	3,3%	4	2,1%	4	2,6%						
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	10	1,5%	3	3,5%	1	0,6%	3	1,7%	3	2,1%	1	0,7%		
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	82	100,0%	180	100,0%	150	100,0%	139	100,0%	100	100,0%	37	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I16. Millised olid peamised rahulolematuse põhjused?

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Puuduvad piisavad juhtnöörid ja kasutajatugi	74	40,1%	6	27,4%	21	40,0%	19	39,3%	17	41,9%	9	52,5%	1	64,8%
Puudub isiklik kontakt ametnikuga	65	35,5%	7	29,8%	22	41,2%	15	31,7%	15	35,8%	7	39,5%		
Kahtlen e-teenuste turvalisuses	48	25,8%	9	38,3%	12	22,8%	15	30,4%	8	19,7%	4	22,9%		
Vajalikke e-teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	42	22,6%	6	27,7%	6	12,2%	13	27,0%	9	21,5%	7	41,3%		
E-teenuste kasutamine on liiga keeruline, ebamugav	33	17,8%	3	11,9%	6	10,8%	10	20,6%	11	27,0%	2	11,3%	1	64,8%
EI OSKA ÕELDA	20	10,8%	5	20,0%	8	14,3%	5	9,8%	3	7,1%				
Muu põhjus	14	7,4%			2	4,6%	4	9,3%	4	10,9%	2	9,6%	1	35,2%
Ei säästa aega	11	6,0%	3	12,0%	3	5,9%	2	4,9%	2	4,8%	1	4,9%		
VASTAJAID KOKKU	185	100,0%	23	100,0%	53	100,0%	48	100,0%	41	100,0%	17	100,0%	2	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**I17. Oletame, et vajate infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta. Millisest kanalist esimesena selle e-teenuse kohta teavet otsiksite?**

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	450	44,3%	30	31,9%	54	27,0%	63	34,8%	58	32,6%	98	56,9%	147	77,1%
Neti.ee	158	15,6%	17	18,0%	42	21,2%	37	20,6%	37	20,7%	16	9,1%	9	4,8%
Internetist	96	9,5%	15	15,8%	32	16,1%	20	11,2%	17	9,7%	7	4,2%	5	2,5%
Google.com(.ee, ru.)	95	9,4%	19	20,0%	22	11,1%	28	15,3%	16	8,7%	7	4,0%	4	2,3%
Eesti.ee	73	7,2%	8	8,8%	21	10,8%	13	7,0%	19	10,5%	8	4,5%	4	2,1%
Sõpradelt,pereliikmed	56	5,5%	4	4,2%	4	1,8%	9	5,2%	13	7,5%	13	7,8%	12	6,5%
Igasugused otsinguportaamid	27	2,7%	4	3,8%	10	5,1%	5	2,8%	3	1,8%	5	2,9%		
Delfi	23	2,3%	1	0,9%	6	3,2%	7	3,7%	6	3,4%	3	1,6%	1	0,4%
Infotelefonid	21	2,1%	2	2,0%	2	1,2%	3	1,8%	6	3,2%	3	2,0%	5	2,4%
Tallinn.ee	18	1,8%			4	1,9%	7	3,8%	6	3,5%			1	0,5%
Ametite koduleht	13	1,2%	1	0,9%	5	2,4%	2	1,0%	3	1,8%	2	1,1%		
Ajalehed	9	0,9%	2	1,8%			1	0,6%	2	1,2%	1	0,6%	3	1,7%
Telefonide kataloogid	9	0,8%			1	0,6%			2	0,9%	3	2,0%	2	1,3%
Mail	7	0,7%	2	2,4%	3	1,5%	2	0,8%						
Asutuste kodulehed	7	0,6%			1	0,6%	2	1,1%	1	0,6%	2	1,3%		
Ametlikud teadaanded.ee	6	0,6%			2	0,8%	2	1,3%	1	0,6%	1	0,4%		
Yandex.ru	6	0,6%	1	1,6%	2	1,0%	1	0,4%	1	0,4%			1	0,4%
Riigiteatja.ee	5	0,5%			1	0,5%	2	1,1%	2	1,2%				
Osale.ee	5	0,5%	3	2,7%	1	0,5%			1	0,6%				
Kodanikuportaal	4	0,4%			2	1,1%	1	0,4%	1	0,6%				
TV	4	0,4%							1	0,5%	2	1,1%	1	0,5%
Narva.ee	4	0,4%	2	1,8%			1	0,6%	1	0,6%				
Ee.ee	3	0,3%			1	0,6%	1	0,6%			1	0,6%		
Rambler.ru	3	0,3%			2	1,2%	1	0,6%						
Seb.ee	3	0,3%					1	0,8%	1	0,6%	1	0,5%		
Hot.ee	3	0,3%			1	0,6%			1	0,5%	1	0,6%		
X-tee	3	0,2%							2	1,0%			1	0,4%
Pank	2	0,2%									1	0,6%	1	0,6%
Omaavalitsuste koduleht	2	0,2%			1	0,6%					1	0,6%		
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%							1	0,5%	1	0,7%		
Raadio	2	0,2%									1	0,6%	1	0,5%
Ajakirjad	2	0,2%							1	0,4%			1	0,5%
Yahoo	1	0,1%			1	0,6%								
Odnoklasniki.ru	1	0,1%			1	0,6%								
Poisk.ru	1	0,1%			1	0,6%								
Impa.ru	1	0,1%			1	0,6%								
Tartu linna kodulehekül	1	0,1%			1	0,6%								
Sotsiaalamet	1	0,1%									1	0,6%		
Everyday.com	1	0,1%							1	0,6%				
Kontakt.ee	1	0,1%									1	0,6%		
Õppimisvõimalused	1	0,1%	1	1,1%										
Kohtla-Järve kodulehekül	1	0,1%					1	0,6%						
Hanza.ee	1	0,1%							1	0,6%				
Reklaam	1	0,1%							1	0,6%				
Maksuamet	1	0,1%							1	0,3%				
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>1 015</b>	<b>100,0%</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>	<b>198</b>	<b>100,0%</b>	<b>181</b>	<b>100,0%</b>	<b>179</b>	<b>100,0%</b>	<b>173</b>	<b>100,0%</b>	<b>190</b>	<b>100,0%</b>

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I18. Internet-portaali tuntus

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaali www.eesti.ee	478	47,1%	63	66,3%	124	62,8%	107	59,3%	99	55,4%	60	34,5%	25	13,3%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	431	42,5%	44	46,0%	113	56,8%	102	56,5%	81	45,1%	66	38,3%	26	13,6%
Ei tunne mitte ühtegi	412	40,6%	21	22,0%	46	23,4%	45	24,9%	63	35,3%	85	49,5%	152	79,8%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	238	23,4%	16	16,5%	64	32,3%	58	32,3%	50	28,2%	39	22,7%	10	5,4%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	145	14,3%	26	27,8%	36	17,9%	36	19,7%	29	16,0%	14	8,1%	5	2,7%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	94	100,0%	198	100,0%	181	100,0%	179	100,0%	173	100,0%	190	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I19. Internet-portaalide kasutatavus

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaali www.eesti.ee	285	68,9%	27	60,8%	76	68,6%	73	76,5%	64	72,4%	34	58,8%	12	64,2%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	240	57,8%	19	44,4%	66	59,9%	54	56,8%	49	55,5%	38	65,5%	13	69,0%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	106	25,6%	3	7,4%	23	20,8%	29	29,8%	27	31,1%	21	37,1%	3	14,3%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	34	8,2%	6	14,2%	11	10,2%	7	7,8%	6	6,5%	2	3,6%	1	7,2%
Ei ole kasutanud mitte ühtegi	16	3,7%	4	9,8%	6	5,3%	1	1,3%	2	2,8%	1	2,1%	1	2,8%
VASTAJAID KOKKU	415	100,0%	44	100,0%	110	100,0%	96	100,0%	88	100,0%	57	100,0%	19	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**I20. Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid**

		KÕIK VASTAJAD		Vanus											
		Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid?	Jah	249	87,1%	22	82,4%	68	89,4%	62	84,6%	57	89,2%	31	90,5%	9	78,2%
	Ei	37	12,9%	5	17,6%	8	10,6%	11	15,4%	7	10,8%	3	9,5%	3	21,8%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	27	100,0%	76	100,0%	73	100,0%	64	100,0%	34	100,0%	12	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud www.eesti.ee portaali

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega (keskmine)?**

	KÕIK VASTAJAD	Vanus					
		15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-74
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6	3,7	3,8

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?**

		KÕIK VASTAJAD		Vanus											
		Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	2	7	2,5%			1	1,8%	3	4,0%	2	2,9%			1	6,9%
	3	93	32,4%	8	30,9%	25	33,6%	25	33,5%	20	32,0%	12	35,5%	2	14,9%
	4	150	52,4%	13	49,0%	38	50,1%	39	52,5%	34	53,5%	20	59,0%	6	50,6%
	Väga rahul	22	7,6%	4	16,4%	9	11,7%	4	5,2%	3	4,0%	1	2,1%	1	11,1%
	EI OSKA ÕELDA	15	5,1%	1	3,7%	2	2,8%	4	4,8%	5	7,6%	1	3,4%	2	16,4%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	27	100,0%	76	100,0%	73	100,0%	64	100,0%	34	100,0%	12	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud www.eesti.ee portaali

**I22. Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?**

		KÕIK VASTAJAD		Vanus											
		Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?	Täiesti ebapiisav	1	0,2%					1	0,9%						
	Pigem ebapiisavaks	27	9,6%	1	3,2%	6	8,1%	9	12,1%	8	11,8%	3	8,1%	1	11,2%
	Pigem piisavaks	201	70,3%	20	75,0%	53	69,5%	53	72,2%	45	70,8%	23	66,8%	7	59,8%
	Täiesti piisavaks	33	11,6%	3	10,6%	14	18,0%	6	8,1%	5	7,4%	5	14,7%	1	9,4%
	EI OSKA ÕELDA	24	8,3%	3	11,2%	3	4,4%	5	6,8%	6	10,1%	3	10,3%	2	19,6%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	27	100,0%	76	100,0%	73	100,0%	64	100,0%	34	100,0%	12	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud www.eesti.ee portaali

**I23. Milliseid järgmistest e-teenustest Te olete kasutanud portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI E-TEENUST NENDES PORTAALIDES	349	50,6%	49	59,5%	79	44,1%	73	48,6%	70	50,8%	56	55,7%	21	56,6%
Vaadatud registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	172	25,0%	14	16,9%	51	28,6%	46	30,7%	35	24,9%	19	18,5%	7	20,0%
Taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	80	11,7%	6	7,4%	27	14,8%	18	12,0%	18	12,8%	11	10,6%	1	3,6%
Saatnud kirja riigi- või omavalitsusasutusele	64	9,2%			11	6,3%	13	8,4%	22	15,6%	14	13,9%	4	10,8%
Vaadatud riigieksami tulemusi	60	8,7%	16	19,9%	29	16,2%	5	3,2%	7	4,7%	3	2,6%	1	1,6%
EI OSKA ÕELDA	39	5,6%	5	5,6%	12	6,5%	5	3,6%	7	5,1%	6	5,7%	4	11,4%
Tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	30	4,3%	8	10,4%	16	9,1%	2	1,2%	3	2,3%				
Taotlenud vanemahüvitist	29	4,3%			14	7,7%	14	9,0%	2	1,4%				
Tellinud elektroonilise valijakaardi	25	3,6%	1	1,1%	6	3,4%	8	5,3%	9	6,7%	1	0,7%		
Vaadatud eesti keele tasemeeksami tulemusi	24	3,4%	4	5,4%	13	7,3%	4	2,4%	1	0,8%	1	1,4%		
Registreerinud riigieksamile	20	2,9%	8	9,4%	9	4,9%	2	1,6%	1	0,5%				
Tellinud teavituse EE korraliste el.katkestuste kohta	18	2,7%	1	1,0%	4	2,4%	5	3,5%	2	1,8%	4	3,5%	2	5,2%
@eesti.ee e-posti seadistamine	18	2,6%	1	1,0%	4	2,3%	3	2,3%	6	4,4%	2	2,4%	1	2,0%
Taotlenud täiendavat ravimihüvitist	17	2,4%			4	2,3%	6	3,9%	4	2,7%	2	2,0%	1	2,7%
Taotlenud töövõimetushüvitist	15	2,1%			4	2,2%	4	2,6%	2	1,6%	4	3,6%	1	3,2%
Taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	13	1,9%			3	1,7%	9	5,7%	1	0,7%	1	0,8%		
Registreerunud eesti keele tasemeeksami eksamile	12	1,7%	3	3,2%	5	2,9%	2	1,3%	1	0,5%	1	1,4%		
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	82	100,0%	180	100,0%	150	100,0%	139	100,0%	100	100,0%	37	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**I24. Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

		KÕIK VASTAJAD		Vanus											
		Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?	Väga keeruline	2	0,8%	1	3,0%	1	0,7%					1	2,1%		
	Pigem keeruline	49	16,2%	3	9,4%	13	14,2%	10	13,6%	13	21,4%	8	20,1%	3	24,4%
	Pigem lihtne	200	66,3%	20	70,1%	51	57,8%	51	71,2%	42	67,2%	28	71,1%	8	70,6%
	Väga lihtne	43	14,3%	5	17,5%	21	23,8%	10	13,3%	6	9,8%	1	2,4%	1	5,0%
	EI OSKA ÕELDA	7	2,4%			3	3,4%	1	2,0%	1	1,6%	2	4,3%		
VASTAJAID KOKKU	302	100,0%	29	100,0%	89	100,0%	72	100,0%	62	100,0%	39	100,0%	12	100,0%	

\*\*vastavad need, kes on kasutanud kasutanud mõnda e-teenust portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee

**I25. Kas Te kasutasite portaali www.eesti.ee ja/või X-teele sisenemiseks?**

	KÕIK VASTAJAD		Vanus											
	Arv	%	15-19		20-29		30-39		40-49		50-59		60-74	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Internetipanka	199	65,8%	13	44,0%	58	64,8%	54	75,0%	42	67,4%	25	64,6%	8	65,9%
ID kaarti	115	38,1%	13	44,5%	40	44,6%	21	29,8%	23	37,4%	14	36,2%	4	35,2%
EI OSKA ÕELDA/EI MÄLETA	19	6,2%	3	11,4%	5	5,3%	2	2,4%	4	6,6%	3	8,8%	2	13,8%
Mobiil-ID-d	8	2,6%	2	6,3%	1	1,2%	3	4,2%	2	3,4%				
VASTAJAID KOKKU	302	100,0%	29	100,0%	89	100,0%	72	100,0%	62	100,0%	39	100,0%	12	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

## II. Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?	Viimase 7 päeva jooksul	617	60,8%	175	58,4%	207	56,9%	235	66,9%
	Viimasel kuul	110	10,8%	40	13,4%	41	11,1%	29	8,3%
	2-3 kuud tagasi	19	1,8%	6	2,0%	6	1,5%	7	2,0%
	4-6 kuud tagasi	4	0,4%	1	0,4%	1	0,3%	2	0,6%
	Üle 6 kuud tagasi	13	1,3%	2	0,6%	8	2,3%	3	0,9%
	Pole kunagi kasutanud	252	24,8%	76	25,2%	101	27,8%	75	21,4%
VASTAJAID KOKKU		1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

## II. Mis põhjusel Te ei kasuta internetti?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Puuduvad oskused interneti kasutamiseks (liiga keeruline)	148	58,6%	46	60,9%	57	56,7%	44	58,9%
Kodus puudub arvuti, sest arvuti on liiga kallis	145	57,6%	51	68,2%	59	58,0%	35	46,3%
Saan kõik vajaliku teiste inimeste abil kätte	86	34,1%	25	33,7%	30	30,0%	30	40,1%
Kodus puudub internetiühendus (liiga kallis)	50	20,0%	13	17,0%	15	14,8%	22	30,0%
Tööl puudub juurdepääs arvutile	15	5,9%	5	6,9%	8	8,2%	1	1,9%
Internetis pole minu jaoks vajalikke asju	14	5,7%	6	7,5%	6	6,0%	3	3,5%
Muu põhjus	10	3,9%	1	1,4%	2	1,9%	7	9,1%
Tööl puudub internetiühendus	3	1,4%			2	1,9%	1	2,0%
Minu kodukandis ei ole võimalik internetiühendust saada	1	0,5%					1	1,7%
EI OSKA ÕELDA	1	0,4%			1	1,0%		
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	76	100,0%	101	100,0%	75	100,0%

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili



### I3. Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Ei kavatse hakata internetti kasutama	135	53,5%	47	62,4%	55	54,6%	32	43,0%
EI OSKA ÕELDA	51	20,2%	13	17,8%	22	21,6%	16	20,8%
Jah, kui saan endale koju arvuti hankida	31	12,5%	5	6,4%	14	14,1%	12	16,4%
Jah, kui saan arvutikoolitust	29	11,5%	6	8,1%	8	7,8%	15	19,8%
Jah, kui saan endale koju hankida internetiühenduse	19	7,5%	1	1,4%	7	7,2%	11	14,1%
Jah, kui olukord nõuab (nt ameti tõttu)	13	5,2%	3	3,8%	6	5,9%	4	5,7%
Jah, kui inimesed, kes mind aitavad, seda enam teha ei saa	11	4,4%	5	6,5%	3	2,9%	3	4,4%
Jah, kui tööolukorras on internetikasutamise võimalus	5	1,9%	5	6,5%				
Jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	4	1,5%			3	2,5%	1	1,6%
Jah, kui kodukandis tekib võimalus ühendust saada	4	1,4%					4	4,8%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>75</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### I4. Kas Te ...?

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
... kasutate riigi- või omavalitsusasutuste kohta info otsimisel riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgi	Jah, enamikel juhtudest	178	23,3%	32	14,3%	67	25,6%	78	28,3%
	Jah, mõnikord	304	39,9%	104	46,5%	87	32,9%	113	41,1%
	Ei	281	36,8%	88	39,2%	109	41,4%	84	30,6%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>225</b>	<b>100,0%</b>	<b>263</b>	<b>100,0%</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>
... laete alla taotlusvormi riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgedelt	Jah, enamikel juhtudest	54	7,1%	13	5,9%	16	6,0%	25	9,1%
	Jah, mõnikord	175	22,9%	56	24,8%	59	22,6%	60	21,6%
	Ei	535	70,0%	156	69,4%	188	71,4%	191	69,3%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>225</b>	<b>100,0%</b>	<b>263</b>	<b>100,0%</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>
... edastate taotlusi riigi- või omavalitsusasutustele elektrooniliselt	Jah, enamikel juhtudest	52	6,8%	13	5,9%	22	8,3%	17	6,1%
	Jah, mõnikord	187	24,5%	58	25,9%	63	24,0%	66	23,8%
	Ei	525	68,7%	153	68,2%	178	67,7%	194	70,2%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>225</b>	<b>100,0%</b>	<b>263</b>	<b>100,0%</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

15. Milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	228	22,5%	57	18,9%	98	26,8%	74	21,1%
Maksu- ja tolliamet	211	20,8%	64	21,5%	61	16,7%	85	24,3%
EI TEA MITTE ÜHTEGI E-TEENUST	202	19,9%	57	19,0%	81	22,3%	63	18,0%
Pangateenused	172	17,0%	50	16,6%	49	13,4%	74	21,0%
E-kool	128	12,6%	32	10,6%	40	10,9%	56	16,0%
Deklaratsioonide esitamine ametiasutustele	50	5,0%	11	3,5%	24	6,7%	15	4,4%
Tervishoid	46	4,6%	18	6,1%	14	3,9%	13	3,8%
E-hääletus	42	4,1%	19	6,5%	12	3,3%	10	3,0%
Haridus	40	4,0%	13	4,2%	15	4,1%	13	3,7%
Eesti.ee	30	2,9%	20	6,6%	7	1,9%	3	0,9%
Sotsiaalamet	28	2,8%	14	4,8%	8	2,2%	6	1,7%
E-post	27	2,6%	8	2,6%	8	2,1%	11	3,3%
Haigekassa	24	2,4%	2	0,8%	10	2,7%	12	3,4%
Hanzanet	23	2,2%	2	0,7%	3	0,9%	17	4,9%
Riigiteataja	21	2,1%	12	4,0%	4	1,1%	5	1,5%
Linnade,omavalitsuste kodulehed	20	2,0%	13	4,2%	3	0,8%	5	1,3%
ARK.ee	20	1,9%	4	1,4%	6	1,8%	9	2,5%
E-riik	19	1,8%	10	3,4%	4	1,2%	4	1,1%
E-pood	18	1,7%	11	3,7%	2	0,6%	4	1,2%
Otsinguportaalid	16	1,6%	2	0,6%	6	1,7%	8	2,2%
Infoteenused	16	1,5%	11	3,7%	2	0,5%	3	0,7%
Asutuste kodulehed	14	1,4%	5	1,8%	3	0,8%	6	1,7%
X-tee	13	1,3%	4	1,2%	4	1,1%	6	1,6%
Elektroonilised piletid	13	1,3%	7	2,5%	5	1,4%	1	0,2%
Kommunaalteenused	13	1,3%			10	2,7%	3	0,9%
Info.ee	12	1,2%	3	1,0%	1	0,2%	9	2,5%
Arsti juurde registreerimine	12	1,2%	4	1,5%	3	0,8%	5	1,5%
SEB.ee	11	1,1%	3	1,0%	3	0,7%	5	1,4%
Riigilõivude maksmine	10	1,0%			2	0,5%	8	2,4%
ID-kaart	10	1,0%	6	1,9%	3	0,7%	1	0,4%
Kursustele registreerimine	8	0,8%	2	0,6%	5	1,4%	1	0,4%
Elion	6	0,6%	1	0,3%	1	0,3%	4	1,3%
Google.ru	6	0,6%	1	0,3%	1	0,3%	4	1,2%
Dokumentide taotlemine	6	0,6%	1	0,3%	2	0,6%	3	1,0%
Peretoetuste taotlemine,lastetoetused	6	0,6%	1	0,4%	1	0,3%	4	1,1%
Pria.ee	5	0,5%					5	1,5%
E-äriregister	5	0,5%	5	1,8%				
Raamatukogu	5	0,5%			2	0,6%	3	0,9%
Kodanikuportaal	5	0,5%	1	0,3%	4	1,2%		
Hot.ee	5	0,5%					5	1,4%
TOM.ee	5	0,5%	2	0,7%	1	0,3%	2	0,6%
Sais.ee	5	0,5%	1	0,2%	3	0,9%	1	0,2%
Piletilevi	5	0,5%	5	1,6%				
Maa-amet	5	0,5%	4	1,2%			1	0,3%
Osale.ee	5	0,5%	4	1,2%	1	0,3%		

Politsei	4	0,4%	3	1,1%			1	0,3%
Tööturuamet	4	0,4%	4	1,2%			1	0,3%
EMT	4	0,4%			1	0,3%	3	0,9%
Kodakondsus ja migratsiooni amet	4	0,4%	2	0,6%	1	0,3%	1	0,3%
Pass.ee	4	0,4%	1	0,4%	3	0,7%		
Neti.ee	4	0,4%			1	0,3%	3	0,8%
E-parkimine	3	0,3%	1	0,4%	2	0,6%		
Delfi.ee	3	0,3%	2	0,7%			1	0,3%
Kindlustus	3	0,3%			1	0,1%	3	0,8%
Maakondade kodulehed	2	0,2%			1	0,3%	1	0,3%
Odnoklassniki.ru	2	0,2%	2	0,7%				
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%			2	0,5%		
Vastuvõtule registreerimine	2	0,2%	1	0,2%			1	0,3%
TAK.ee	2	0,2%	1	0,3%	1	0,2%		
Tervis.ee	2	0,2%	1	0,4%	1	0,2%		
Skype	2	0,2%	1	0,3%	1	0,2%		
Broneeringud	2	0,2%			2	0,4%		
Statistika	1	0,1%	1	0,2%	1	0,2%		
1185	1	0,1%					1	0,4%
Wikipedia.org	1	0,1%					1	0,4%
Orkut.com	1	0,1%	1	0,4%				
Eksamitele registreerimine	1	0,1%			1	0,3%		
Rahvastikuregister	1	0,1%	1	0,4%				
Perekool.ee	1	0,1%	1	0,4%				
E-kaart	1	0,1%	1	0,4%				
Avatud ülikool	1	0,1%					1	0,3%
Notarid	1	0,1%	1	0,3%				
Rate.ee	1	0,1%	1	0,3%				
Sport.ee	1	0,1%	1	0,3%				
Ajalehtede tellimine	1	0,1%					1	0,3%
Ohvriabi.ee	1	0,1%					1	0,3%
MSN	1	0,1%			1	0,2%		
Tallinna ülikool	1	0,1%	1	0,3%				
Taotluste esitamine	1	0,1%	1	0,2%				
Ehis.ee	1	0,1%					1	0,2%
Ilm.ee	1	0,1%			1	0,2%		
Eesti energia.ee	1	0,1%			1	0,2%		
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I6. Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid Te olete interneti vahendusel kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Finants- ja maksundusvaldkond	572	56,3%	169	56,3%	191	52,4%	212	60,5%
Hariduse valdkond	353	34,8%	95	31,8%	124	34,2%	133	38,0%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI AVALIKKU E-TEENUST	324	31,9%	94	31,3%	134	36,8%	96	27,4%
Sotsiaal- ja tervishoiu valdkond	296	29,1%	96	32,0%	83	22,9%	116	33,1%
Muud valdkonnad	274	27,0%	94	31,4%	79	21,7%	101	28,8%
EI OSKA ÕELDA	2	0,2%	1	0,4%			1	0,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad interneti

### I7.1. Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	662	65,2%	205	68,2%	240	65,8%	218	62,0%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	315	31,1%	85	28,2%	111	30,5%	120	34,1%
Kooli või kursusele registreerimine	147	14,5%	45	15,0%	45	12,3%	57	16,4%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	6,6%	19	6,4%	29	7,9%	19	5,5%
Sisseastumisdokumentide esitamine	63	6,2%	21	6,9%	21	5,9%	21	6,0%
Elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel osalemine	51	5,0%	16	5,2%	19	5,3%	16	4,6%
Riigieksamitele registreerimine	49	4,8%	18	6,1%	17	4,7%	14	3,9%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 17.2. Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	719	70,9%	204	68,0%	280	77,1%	235	66,9%
Meditsiinalase info otsimine	236	23,2%	77	25,7%	63	17,3%	96	27,3%
Arsti juurde registreerimine	118	11,6%	43	14,4%	26	7,1%	49	13,9%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	97	9,5%	35	11,5%	35	9,5%	27	7,8%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	42	4,1%	16	5,4%	14	3,9%	12	3,3%
Arstiga e-maili teel suhtlemine	41	4,1%	18	5,9%	8	2,3%	15	4,3%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	39	3,8%	16	5,4%	10	2,8%	13	3,6%
Retsepti taotlemine	19	1,8%	11	3,6%	5	1,2%	3	0,9%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 17.3. Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	527	51,9%	160	53,2%	174	47,7%	193	55,1%
EI OLE KASUTANUD	443	43,7%	131	43,7%	173	47,6%	139	39,5%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	434	42,8%	118	39,5%	145	39,9%	170	48,6%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 17.4. Milliseid järgnevatest erinevate valdkondade e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	741	73,0%	206	68,6%	285	78,3%	250	71,2%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	142	14,0%	45	15,0%	40	11,0%	56	16,1%
ARK-ga suhtlemine	115	11,3%	37	12,3%	33	9,1%	44	12,6%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	104	10,3%	33	11,1%	31	8,4%	40	11,5%
eHääletamine/eValimised	81	8,0%	34	11,2%	24	6,5%	24	6,7%
Arvamuse avaldamine	45	4,4%	15	4,9%	14	3,9%	16	4,6%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**18. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE TUNDNUD PUUDUST MITTE ÜHESTKI E-TEENUST	549	54,1%	141	47,0%	187	51,3%	221	63,0%
EI OSKA ÕELDA	392	38,6%	132	44,1%	142	39,0%	117	33,5%
Tervishoid	22	2,2%	9	3,2%	10	2,6%	3	0,9%
Sotsiaalvaldkonnas	8	0,8%	4	1,3%	3	0,7%	1	0,3%
Arsti vastuvõtule registreerimisest	7	0,7%	1	0,4%	6	1,7%		
Haigekassa	4	0,4%	3	1,0%			1	0,3%
Haridus	4	0,4%			3	0,9%	1	0,2%
Pangateenused	3	0,3%	1	0,3%			2	0,7%
Politsei	3	0,3%	3	0,8%			1	0,2%
Vaba aja sisustamine	3	0,3%	2	0,7%			1	0,4%
Kõik eestikeelsed kodulehed dubleeritud vene keelde	3	0,3%			3	0,7%		
Maksude valdkond	3	0,3%	1	0,2%	2	0,5%		
Töötamine	3	0,3%			3	0,7%		
E-pood	3	0,3%	2	0,6%	1	0,2%		
Kaubandus	3	0,2%	1	0,2%	1	0,3%	1	0,2%
Keeleõpe	2	0,2%	1	0,3%			1	0,4%
Passi vahetus	2	0,2%	1	0,4%	1	0,3%		
Tööbörs	2	0,2%			2	0,5%		
Digitaalretsept	2	0,2%			2	0,5%		
Hariduse saamises	2	0,2%	1	0,3%	1	0,2%		
Erinevateriigiasutuste info võiks paremini seotud olla	1	0,1%			1	0,4%		
Rohkem infot puudega inimestele	1	0,1%			1	0,3%		
Lubade saamine	1	0,1%			1	0,3%		
Ehituslubade taotlemine	1	0,1%			1	0,3%		
Kindlustus	1	0,1%	1	0,3%				
Ajalhed	1	0,1%					1	0,3%
Ajakirjad	1	0,1%					1	0,3%
Turism	1	0,1%	1	0,3%				
E-kaart	1	0,1%					1	0,3%
Seaduste vastuvõtmist on vene keeles vähe kajastatud	1	0,1%			1	0,2%		
Lasteaedadesse registreerimine	1	0,1%					1	0,2%
Ajaloo teemadest	1	0,1%	1	0,3%				
Vaja parandada Delfi otsingu süsteemi	1	0,1%	1	0,3%				
Ärialased	1	0,1%			1	0,2%		
Ühiskondlik transport	1	0,1%	1	0,2%				
Elektroniline raamatukogu	1	0,1%			1	0,2%		
Viisa taotlus	1	0,1%			1	0,2%		
Eriala taseme eksamite andmine, atesteerimine	1	0,1%			1	0,2%		
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>1 015</b>	<b>100,0%</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>	<b>364</b>	<b>100,0%</b>	<b>351</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**19. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Töötasu hõlbustamiseks	351	34,6%	98	32,6%	137	37,5%	117	33,3%
EI OSKA ÕELDA	344	33,9%	102	33,8%	120	33,0%	122	34,8%
Tervishoiu vallas	295	29,0%	84	28,1%	123	33,8%	87	24,8%
Sots.kindlustusmaksetega seonduva asjaajamise teostamiseks	242	23,8%	86	28,7%	93	25,5%	63	17,9%
Politseiga suhtlemiseks	184	18,2%	60	20,1%	58	15,8%	67	19,0%
Isikutõendavate dokumentide taotlemiseks/vahetamiseks	164	16,1%	39	13,1%	66	18,3%	58	16,6%
Autode registreerimiseks	137	13,5%	35	11,6%	56	15,3%	47	13,3%
Maksude maksmiseks	131	12,9%	23	7,7%	58	15,9%	50	14,2%
Elukohavahetamisest teavitamiseks	130	12,8%	29	9,6%	52	14,3%	49	14,0%
Lapsehoolduse vallas	103	10,2%	35	11,6%	39	10,6%	30	8,5%
Kõrgkoolidesse/ilikoolidesse registreerimiseks	90	8,8%	25	8,4%	37	10,1%	28	7,9%
MITTE ÜHESKI VALDKONNAS	88	8,7%	23	7,7%	24	6,5%	42	11,9%
Ehituslubade taotlemiseks	78	7,7%	18	6,1%	31	8,4%	29	8,4%
Sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks	71	7,0%	16	5,2%	36	9,8%	20	5,6%
Lemmikloomade registreerimiseks	62	6,1%	15	5,1%	29	7,8%	18	5,1%
Muud valdkonnad	10	1,0%			3	0,9%	6	1,8%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**110. Kuivõrd kasulikuks Te hindate riigi poolt pakutavaid e-teenuseid? Kas need on Teil aidanud...**

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Säästa aega	625	81,9%	177	78,7%	217	82,6%	231	83,8%
Saada soovitud infot / vastust kiiremini	451	59,1%	127	56,4%	151	57,5%	173	62,8%
Säästa raha	311	40,8%	68	30,3%	111	42,4%	132	47,8%
Saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	169	22,2%	49	21,6%	61	23,2%	60	21,7%
EI OSKA ÕELDA	51	6,7%	16	7,2%	17	6,5%	18	6,5%
Ei ole elu mugavamaks teinud	26	3,4%	6	2,9%	10	3,8%	10	3,5%
VASTAJAID KOKKU	763	100,0%	225	100,0%	263	100,0%	276	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega

	KÕIK VASTAJAD	Elukohatüüp		
		Tallinn	Teised linnad	Maa-asulad
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	3,7	3,9	3,6	3,7

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	Ei ole üldse vähendanud	7	1,0%	1	0,6%	2	1,1%	3	1,4%
	2	32	4,7%	7	3,2%	17	7,2%	9	3,5%
	3	197	28,6%	44	21,6%	68	29,8%	84	33,2%
	4	280	40,6%	92	45,1%	95	41,2%	92	36,4%
	Väga palju on vähendanud	116	16,8%	40	19,7%	31	13,6%	44	17,3%
	EI OSKA ÕELDA	58	8,3%	20	9,9%	16	7,2%	21	8,2%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	205	100,0%	230	100,0%	254	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega (keskmise)?

	KÕIK VASTAJAD	Elukohatüüp		
		Tallinn	Teised linnad	Maa-asulad
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	3,7	3,8	3,6	3,7

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	Ei ole üldse rahul	3	0,4%	1	0,5%	2	0,8%		
	2	24	3,5%	4	2,0%	13	5,6%	7	2,9%
	3	205	29,8%	51	24,7%	78	34,0%	76	30,2%
	4	322	46,8%	104	50,8%	99	43,2%	119	46,9%
	Väga rahul	83	12,0%	28	13,4%	25	10,7%	30	11,9%
	EI OSKA ÕELDA	51	7,4%	18	8,6%	13	5,7%	21	8,1%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	205	100,0%	230	100,0%	254	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust



### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega (keskmine)?

	KÕIK VASTAJAD	Elukohatüüp		
		Tallinn	Teised linnad	Maa-asulad
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	3,5	3,6	3,4	3,5

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	Ei ole üldse rahul	7	0,9%	1	0,5%	5	2,0%	1	0,4%
	2	67	9,7%	14	6,6%	29	12,6%	25	9,7%
	3	232	33,7%	73	35,7%	81	35,1%	78	30,7%
	4	271	39,4%	78	38,2%	86	37,3%	107	42,2%
	Väga rahul	55	8,0%	24	11,9%	15	6,7%	16	6,2%
	EI OSKA ÕELDA	57	8,3%	15	7,1%	15	6,4%	28	11,0%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	205	100,0%	230	100,0%	254	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I14. E-teenused, millega kõige rohkem rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp						
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad		
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	488	70,8%	147	71,8%	161	69,8%	180	70,8%	
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	320	46,4%	80	38,9%	109	47,5%	131	51,5%	
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	259	37,6%	70	34,1%	86	37,3%	103	40,5%	
Meditsiinalase info otsimine	133	19,3%	37	18,2%	34	14,9%	62	24,2%	
Kooli või kursusele registreerimine	116	16,8%	26	12,7%	40	17,4%	49	19,5%	
Maa- ja kaardiinfo valdkond	89	13,0%	28	13,5%	28	12,2%	34	13,3%	
Arsti juurde registreerimine	85	12,4%	29	14,0%	18	7,8%	39	15,2%	
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	81	11,8%	22	10,9%	25	10,9%	34	13,4%	
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	80	11,6%	26	12,6%	36	15,6%	18	7,1%	
ARK-ga suhtlemine	73	10,6%	24	11,6%	23	9,8%	27	10,5%	
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	9,8%	15	7,5%	32	13,7%	20	8,1%	
eHääletamine/eValimised	57	8,3%	20	9,8%	21	9,3%	16	6,2%	
Sisseastumisdokumentide esitamine	55	7,9%	14	6,8%	23	10,0%	18	7,1%	
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	47	6,9%	14	6,7%	17	7,5%	16	6,4%	
Riigieksamitele registreerimine	45	6,6%	14	6,8%	20	8,8%	11	4,4%	
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	36	5,2%	7	3,2%	13	5,7%	16	6,4%	
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	32	4,6%	7	3,6%	12	5,3%	12	4,8%	
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	7	3,4%	7	2,9%	13	5,1%	
EI OSKA ÕELDA	24	3,4%	5	2,6%	13	5,6%	5	2,1%	
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	24	3,4%	5	2,3%	11	4,8%	8	3,2%	
Retsepti taotlemine	15	2,2%	5	2,4%	7	2,9%	4	1,4%	
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	5	0,8%			3	1,2%	3	1,0%	
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	205	100,0%	230	100,0%	254	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I15. E-teenused, millega ei ole üldse rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	267	38,7%	95	46,6%	90	39,0%	82	32,2%
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	237	34,5%	52	25,6%	65	28,4%	120	47,2%
Arsti juurde registreerimine	59	8,6%	13	6,1%	30	12,9%	17	6,7%
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	54	7,8%	19	9,1%	18	7,8%	17	6,9%
Meditsiinalase info otsimine	48	7,0%	12	5,7%	20	8,9%	16	6,3%
Retsepti taotlemine	40	5,8%	8	4,0%	22	9,7%	9	3,7%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	36	5,2%	6	2,8%	15	6,7%	15	5,9%
ARK-ga suhtlemine	31	4,5%	9	4,3%	13	5,6%	9	3,7%
eHäälletamine/eValimised	31	4,5%	10	4,7%	15	6,5%	6	2,5%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	30	4,3%	7	3,5%	15	6,5%	8	3,0%
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	5	2,2%	14	6,3%	8	3,0%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	24	3,4%	4	2,2%	14	6,1%	5	2,0%
Riigieksamitele registreerimine	21	3,1%	2	1,0%	14	6,0%	6	2,2%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	21	3,0%	6	2,9%	9	4,1%	6	2,2%
Sisseastumisdokumentide esitamine	20	2,9%	2	0,9%	11	5,0%	7	2,6%
Elektroniiselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	19	2,8%	3	1,4%	10	4,4%	6	2,4%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	17	2,5%	6	3,1%	3	1,5%	7	3,0%
Kooli või kursusele registreerimine	14	2,0%	1	0,5%	8	3,7%	4	1,6%
Lõpuksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	13	1,8%	2	1,0%	6	2,7%	4	1,8%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	11	1,6%	2	0,9%	5	2,3%	4	1,4%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	10	1,5%	2	1,1%	6	2,6%	2	0,9%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	10	1,5%	1	0,5%	7	2,9%	2	0,9%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	205	100,0%	230	100,0%	254	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I16. Millised olid peamised rahulolematuse põhjused?

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Puuduvad piisavad juhtnöörid ja kasutajatugi	74	40,1%	23	40,6%	39	51,5%	12	23,2%
Puudub isiklik kontakt ametnikuga	65	35,5%	22	37,7%	26	34,3%	18	34,7%
Kahtlen e-teenuste turvalisuses	48	25,8%	15	25,8%	20	26,1%	13	25,5%
Vajalikke e-teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	42	22,6%	9	15,0%	28	37,6%	5	9,4%
E-teenuste kasutamine on liiga keeruline, ebamugav	33	17,8%	9	15,7%	16	20,8%	8	15,7%
EI OSKA ÕELDA	20	10,8%	4	6,5%	4	4,8%	13	24,1%
Muu põhjus	14	7,4%	2	3,2%	7	9,9%	4	8,5%
Ei säästa aega	11	6,0%	3	4,5%	2	2,9%	6	12,1%
VASTAJAID KOKKU	185	100,0%	57	100,0%	75	100,0%	52	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust ja kes on mõne e-teenusega rahulolematud

**117. Oletame, et vajate infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta. Millisest kanalist esimesena selle e-teenuse kohta teavet**

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	450	44,3%	123	40,9%	164	45,0%	163	46,6%
Neti.ee	158	15,6%	38	12,8%	56	15,3%	64	18,3%
Internetist	96	9,5%	26	8,8%	33	9,0%	37	10,7%
Google.com(.ee, ru.)	95	9,4%	22	7,3%	37	10,1%	37	10,4%
Eesti.ee	73	7,2%	47	15,8%	19	5,4%	6	1,7%
Sõpradelt,pereliikmed	56	5,5%	17	5,5%	11	3,1%	28	8,0%
Igasugused otsinguportaalid	27	2,7%	6	1,9%	13	3,6%	8	2,3%
Delfi	23	2,3%	4	1,2%	15	4,0%	5	1,5%
Infotelefonid	21	2,1%	6	1,8%	10	2,9%	5	1,5%
Tallinn.ee	18	1,8%	18	6,0%				
Ametite koduleht	13	1,2%	4	1,5%	6	1,7%	2	0,6%
Ajalehed	9	0,9%	4	1,3%	4	1,2%	1	0,3%
Telefonide kataloogid	9	0,8%	6	2,0%	2	0,5%	1	0,2%
Mail	7	0,7%	1	0,2%	6	1,7%		
Asutuste kodulehed	7	0,6%	2	0,7%			5	1,3%
Ametlikud teadaanded.ee	6	0,6%	2	0,6%	2	0,5%	2	0,6%
Yandex.ru	6	0,6%			6	1,6%		
Riigiteataja.ee	5	0,5%	2	0,6%	1	0,3%	2	0,7%
Osale.ee	5	0,5%	1	0,3%	4	1,0%		
Kodanikuportaal	4	0,4%	1	0,4%	3	0,8%		
TV	4	0,4%	1	0,3%	3	0,8%		
Narva.ee	4	0,4%			4	1,0%		
Ee.ee	3	0,3%	3	1,1%				
Rambler.ru	3	0,3%			3	0,9%		
Seb.ee	3	0,3%			1	0,3%	2	0,7%
Hot.ee	3	0,3%			2	0,6%	1	0,4%
X-tee	3	0,2%	1	0,4%	1	0,2%	1	0,2%
Pank	2	0,2%					2	0,6%
Omavalitsuste koduleht	2	0,2%			1	0,3%	1	0,4%
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%	1	0,4%	1	0,3%		
Raadio	2	0,2%			2	0,5%		
Ajakirjad	2	0,2%	1	0,3%	1	0,2%		
Yahoo	1	0,1%			1	0,3%		
Odnoklasniki.ru	1	0,1%	1	0,4%				
Poisk.ru	1	0,1%	1	0,4%				
Impa.ru	1	0,1%	1	0,4%				
Tartu linna kodulehekül	1	0,1%			1	0,3%		
Sotsiaalamet	1	0,1%			1	0,3%		
Everyday.com	1	0,1%			1	0,3%		
Kontakt.ee	1	0,1%			1	0,3%		
Õppimisvõimalused	1	0,1%					1	0,3%
Kohtla-Järve kodulehekül	1	0,1%			1	0,3%		
Hanza.ee	1	0,1%			1	0,3%		
Reklaam	1	0,1%			1	0,3%		
Maksuamet	1	0,1%			1	0,2%		
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I18. Internet-portaali tuntus

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	478	47,1%	172	57,2%	156	42,9%	151	42,9%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.rigiteataja.ee	431	42,5%	130	43,4%	130	35,7%	171	48,6%
Ei tunne mitte ühtegi	412	40,6%	110	36,5%	166	45,7%	136	38,9%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	238	23,4%	98	32,5%	60	16,4%	81	23,0%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	145	14,3%	61	20,4%	40	11,1%	44	12,4%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	300	100,0%	364	100,0%	351	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I19. Internet-portaalide kasutatavus

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	285	68,9%	104	78,5%	100	75,6%	82	54,4%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.rigiteataja.ee	240	57,8%	62	46,4%	69	52,4%	109	72,7%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	106	25,6%	41	31,0%	26	20,0%	39	25,8%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	34	8,2%	12	9,0%	11	8,4%	11	7,3%
Ei ole kasutanud mitte ühtegi	16	3,7%	10	7,7%	2	1,7%	3	2,1%
VASTAJAID KOKKU	415	100,0%	133	100,0%	132	100,0%	150	100,0%

\*\*vastavad need, kes tunnevad internet-portaale küsimuses K18

**I20. Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid,**

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näitake täita vorme, vaadake oma andmeid	Jah	249	87,1%	91	86,9%	85	85,1%	73	89,8%
	Ei	37	12,9%	14	13,1%	15	14,9%	8	10,2%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	104	100,0%	100	100,0%	82	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega (keskmine)?**

	KÕIK VASTAJAD	Elukohatüüp		
		Tallinn	Teised linnad	Maa-asulad
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	3,7	3,7	3,6	3,7

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?**

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	2	7	2,5%			5	5,1%	2	2,4%
	3	93	32,4%	33	31,6%	36	35,7%	24	29,5%
	4	150	52,4%	60	57,1%	44	43,7%	47	57,2%
	Väga rahul	22	7,6%	7	6,4%	11	10,8%	4	5,2%
	EI OSKA ÕELDA	15	5,1%	5	5,0%	5	4,8%	5	5,7%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	104	100,0%	100	100,0%	82	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I22. Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?**

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?	Täiesti ebapiisav	1	0,2%			1	0,7%		
	Pigem ebapiisavaks	27	9,6%	6	5,7%	17	17,3%	4	5,2%
	Pigem piisavaks	201	70,3%	78	74,4%	69	68,9%	54	66,6%
	Täiesti piisavaks	33	11,6%	11	10,4%	7	7,5%	15	18,2%
	EI OSKA ÕELDA	24	8,3%	10	9,4%	6	5,6%	8	10,1%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	104	100,0%	100	100,0%	82	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**123. Milliseid järgmistest e-teenustest Te olete kasutanud portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI E-TEENUST NENDES PORTAALIDES	349	50,6%	91	44,5%	114	49,4%	144	56,7%
Vaadatud registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	172	25,0%	47	23,0%	70	30,4%	55	21,6%
Taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	80	11,7%	26	12,8%	27	11,8%	27	10,7%
Saatnud kirja riigi- või omavalitsusasutusele	64	9,2%	27	13,0%	18	7,7%	19	7,5%
Vaadatud riigieksami tulemusi	60	8,7%	19	9,5%	28	12,2%	12	4,9%
EI OSKA ÕELDA	39	5,6%	11	5,3%	11	4,8%	17	6,7%
Tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	30	4,3%	7	3,6%	11	4,8%	12	4,6%
Taotlenud vanemahüvitist	29	4,3%	11	5,2%	10	4,5%	8	3,3%
Tellinud elektroonilise valjakaardi	25	3,6%	14	6,9%	8	3,4%	3	1,1%
Vaadatud eesti keele tasemeeksami tulemusi	24	3,4%	8	4,1%	10	4,2%	6	2,2%
Registreerinud riigieksamile	20	2,9%	6	3,1%	7	2,9%	7	2,7%
Tellinud teavituse EE korraliste el.katkestuste kohta	18	2,7%	4	2,0%	5	2,2%	9	3,6%
@eesti.ee e-posti seadistamine	18	2,6%	4	1,9%	8	3,6%	6	2,2%
Taotlenud täiendavat ravimihüvitist	17	2,4%	9	4,3%	5	2,1%	3	1,2%
Taotlenud töövõimetushüvitist	15	2,1%	6	3,1%	6	2,7%	2	0,9%
Taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	13	1,9%	3	1,4%	4	1,6%	7	2,7%
Registreerunud eesti keele tasemeeksami eksamile	12	1,7%	4	2,0%	7	2,9%	1	0,4%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>689</b>	<b>100,0%</b>	<b>205</b>	<b>100,0%</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>	<b>254</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**124. Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

		KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
		Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?	Väga keeruline	2	0,8%			2	1,4%	1	0,9%
	Pigem keeruline	49	16,2%	13	13,0%	15	14,1%	21	22,3%
	Pigem lihtne	200	66,3%	73	71,4%	66	62,4%	61	65,1%
	Väga lihtne	43	14,3%	15	14,3%	19	18,0%	9	10,2%
	EI OSKA ÕELDA	7	2,4%	1	1,4%	4	4,0%	1	1,5%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>103</b>	<b>100,0%</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>	

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**125. Kas Te kasutasite portaali www.eesti.ee ja/või X-teele sisenemiseks?**

	KÕIK VASTAJAD		Elukohatüüp					
	Arv	%	Tallinn		Teised linnad		Maa-asulad	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Internetipanka	199	65,8%	60	58,5%	66	62,3%	72	78,0%
ID kaart	115	38,1%	51	49,6%	41	38,0%	24	25,6%
EI OSKA ÕELDA/EI MÄLETA	19	6,2%	5	5,3%	10	8,9%	4	4,1%
Mobiil-ID-d	8	2,6%	4	4,0%	1	0,6%	3	3,5%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>103</b>	<b>100,0%</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud kasutanud mõnda e-teenust portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee

### I1. Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?	Viimase 7 päeva jooksul	617	60,8%	153	49,0%	344	62,2%	121	79,9%
	Viimasel kuul	110	10,8%	25	8,1%	71	12,8%	14	9,1%
	2-3 kuud tagasi	19	1,8%	2	0,5%	16	2,9%	1	0,8%
	4-6 kuud tagasi	4	0,4%	1	0,4%	2	0,4%	1	0,5%
	Üle 6 kuud tagasi	13	1,3%	4	1,4%	6	1,1%	3	1,8%
	Pole kunagi kasutanud	252	24,8%	126	40,6%	113	20,5%	12	7,9%
VASTAJAID KOKKU		1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

### I2. Mis põhjusel Te ei kasuta internetti?

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Puuduvad oskused interneti kasutamiseks (liiga keeruline)	148	58,6%	78	62,0%	64	56,1%	5	46,1%
Kodus puudub arvuti, sest arvuti on liiga kallis	145	57,6%	76	60,4%	62	54,5%	7	57,0%
Saan kõik vajaliku teiste inimeste abil kätte	86	34,1%	38	30,0%	44	38,9%	4	32,4%
Kodus puudub internetiühendus (liiga kallis)	50	20,0%	31	24,9%	18	16,2%	1	4,4%
Tööl puudub juurdepääs arvutile	15	5,9%	5	3,7%	9	8,3%	1	6,1%
Internetis pole minu jaoks vajalikke asju	14	5,7%	6	5,1%	7	6,4%	1	5,4%
Muu põhjus	10	3,9%	6	4,7%	3	2,7%	1	6,9%
Tööl puudub internetiühendus	3	1,4%	1	1,2%	2	1,7%		
Minu kodukandis ei ole võimalik internetiühendust saada	1	0,5%			1	1,1%		
EI OSKA ÕELDA	1	0,4%	1	0,8%				
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	126	100,0%	113	100,0%	12	100,0%

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### I3. Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Ei kavatse hakata internetti kasutama	135	53,5%	70	55,0%	58	51,4%	7	56,9%
EI OSKA ÕELDA	51	20,2%	26	20,3%	24	21,5%	1	6,9%
Jah, kui saan endale koju arvuti hankida	31	12,5%	19	14,8%	11	9,6%	2	15,2%
Jah, kui saan arvutikoolitust	29	11,5%	19	15,0%	9	7,6%	1	10,8%
Jah, kui saan endale koju hankida internetiühenduse	19	7,5%	14	10,7%	5	4,3%	1	4,4%
Jah, kui olukord nõuab (nt ameti tõttu)	13	5,2%	2	1,8%	9	8,2%	1	11,9%
Jah, kui inimesed, kes mind aitavad, seda enam teha ei saa	11	4,4%	4	3,0%	6	5,2%	1	11,9%
Jah, kui tööalane avaneb internetikasutamise võimalus	5	1,9%			4	3,7%	1	6,1%
Jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	4	1,5%	1	0,9%	2	1,9%	1	4,4%
Jah, kui kodukandis tekib võimalus ühendust saada	4	1,4%	1	1,0%	2	2,1%		
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>252</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>113</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### I4. Kas Te ...?

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
... kasutate riigi- või omavalitsusasutuste kohta info otsimisel riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgi	Jah, enamikel juhtudest	178	23,3%	24	13,1%	101	23,0%	52	37,5%
	Jah, mõnikord	304	39,9%	56	30,3%	186	42,5%	62	44,5%
	Ei	281	36,8%	105	56,6%	151	34,5%	25	17,9%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>185</b>	<b>100,0%</b>	<b>439</b>	<b>100,0%</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>
... laete alla taotlusvormi riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgedelt	Jah, enamikel juhtudest	54	7,1%	5	2,5%	28	6,3%	22	15,6%
	Jah, mõnikord	175	22,9%	24	12,8%	102	23,2%	49	35,3%
	Ei	535	70,0%	157	84,7%	309	70,5%	68	49,1%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>185</b>	<b>100,0%</b>	<b>439</b>	<b>100,0%</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>
... edastate taotlusi riigi- või omavalitsusasutustele elektrooniliselt	Jah, enamikel juhtudest	52	6,8%	5	2,8%	33	7,4%	14	10,1%
	Jah, mõnikord	187	24,5%	20	10,7%	110	25,1%	57	40,9%
	Ei	525	68,7%	160	86,5%	296	67,5%	68	49,0%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>763</b>	<b>100,0%</b>	<b>185</b>	<b>100,0%</b>	<b>439</b>	<b>100,0%</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER



15. Milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate?

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	228	22,5%	81	26,1%	122	22,1%	25	16,6%
Maksu- ja tolliamet	211	20,8%	38	12,2%	124	22,5%	48	32,0%
EI TEA MITTE ÜHTEGI E-TEENUST	202	19,9%	99	31,8%	93	16,9%	9	6,2%
Pangateenused	172	17,0%	36	11,6%	110	20,0%	26	17,2%
E-kool	128	12,6%	40	13,0%	63	11,4%	24	16,2%
Deklaratsioonide esitamine ametiasutustele	50	5,0%	7	2,2%	34	6,1%	10	6,5%
Tervishoid	46	4,6%	7	2,1%	30	5,5%	9	6,1%
E-hääletus	42	4,1%	11	3,5%	21	3,7%	10	6,8%
Haridus	40	4,0%	9	2,9%	23	4,1%	9	5,7%
Eesti.ee	30	2,9%	5	1,5%	15	2,7%	10	6,7%
Sotsiaalamet	28	2,8%	5	1,6%	16	2,8%	8	5,2%
E-post	27	2,6%	10	3,1%	14	2,5%	4	2,4%
Haigekassa	24	2,4%	1	0,4%	15	2,8%	7	4,9%
Hanzanet	23	2,2%	6	2,0%	15	2,7%	1	1,0%
Riigiteataja	21	2,1%	3	0,9%	13	2,4%	5	3,4%
Linnade,omavalitsuste kodulehed	20	2,0%	4	1,2%	9	1,6%	7	4,9%
ARK.ee	20	1,9%	7	2,1%	10	1,8%	3	1,9%
E-riik	19	1,8%	1	0,3%	6	1,1%	11	7,5%
E-pood	18	1,7%	6	1,8%	9	1,7%	3	1,9%
Otsinguportaalid	16	1,6%	4	1,2%	10	1,8%	2	1,5%
Infoteenused	16	1,5%	3	1,0%	11	2,0%	1	0,8%
Asutuste kodulehed	14	1,4%			11	2,0%	3	2,1%
X-tee	13	1,3%	2	0,7%	7	1,2%	5	3,0%
Elektronilised piletid	13	1,3%	2	0,7%	10	1,7%	2	1,0%
Kommunaalteenused	13	1,3%	1	0,3%	11	2,0%	1	0,8%
Info.ee	12	1,2%	5	1,4%	6	1,1%	2	1,1%
Arsti juurde registreerimine	12	1,2%	3	0,8%	8	1,4%	2	1,5%
SEB.ee	11	1,1%	4	1,3%	5	1,0%	1	0,9%
Riigilõivude maksmine	10	1,0%	1	0,5%	8	1,5%	1	0,4%
ID-kaart	10	1,0%	1	0,3%	5	1,0%	3	2,0%
Kursustele registreerimine	8	0,8%			8	1,4%	1	0,5%
Elion	6	0,6%	3	1,1%	2	0,4%	1	0,5%
Google.ru	6	0,6%	3	1,0%	3	0,6%		
Dokumentide taotlemine	6	0,6%	1	0,3%	3	0,6%	2	1,4%
Peretoetuste taotlemine,lastetoetused	6	0,6%	1	0,5%	5	0,9%		
Pria.ee	5	0,5%			5	0,8%	1	0,5%
E-äriregister	5	0,5%	1	0,4%	2	0,4%	2	1,0%
Raamatukogu	5	0,5%			4	0,8%	1	0,6%
Kodanikuportaal	5	0,5%			2	0,4%	3	1,9%
Hot.ee	5	0,5%			5	0,9%		
TOM.ee	5	0,5%			3	0,6%	2	1,0%
Sais.ee	5	0,5%	1	0,3%	2	0,3%	2	1,4%
Piletilevi	5	0,5%			3	0,6%	2	1,0%
Maa-amet	5	0,5%	1	0,4%	3	0,6%		
Osale.ee	5	0,5%			2	0,4%	2	1,6%

Politsei	4	0,4%	1	0,4%	2	0,4%	1	0,5%
Tööturuamet	4	0,4%			4	0,6%	1	0,6%
EMT	4	0,4%	2	0,7%	2	0,4%		
Kodakondsus ja migratsiooniamet	4	0,4%	1	0,4%	2	0,4%	1	0,4%
Pass.ee	4	0,4%	1	0,3%	1	0,2%	2	1,0%
Neti.ee	4	0,4%	1	0,4%	2	0,4%		
E-parkimine	3	0,3%			3	0,5%	1	0,4%
Delfi.ee	3	0,3%	2	0,7%	1	0,2%		
Kindlustus	3	0,3%			3	0,5%	1	0,4%
Maakondade kodulehed	2	0,2%			2	0,4%		
Odnoklassniki.ru	2	0,2%	1	0,3%	1	0,2%		
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%			2	0,4%		
Vastuvõtule registreerimine	2	0,2%			1	0,2%	1	0,5%
TAK.ee	2	0,2%	2	0,6%				
Tervis.ee	2	0,2%			1	0,2%	1	0,4%
Skype	2	0,2%	1	0,3%	1	0,2%		
Broneeringud	2	0,2%			1	0,2%	1	0,4%
Statistika	1	0,1%			1	0,2%	1	0,4%
1185	1	0,1%			1	0,2%		
Wikipedia.org	1	0,1%			1	0,2%		
Orkut.com	1	0,1%			1	0,2%		
Eksamitele registreerimine	1	0,1%	1	0,4%				
Rahvastikuregister	1	0,1%			1	0,2%		
Perekool.ee	1	0,1%			1	0,2%		
E-kaart	1	0,1%			1	0,2%		
Avatud ülikool	1	0,1%			1	0,2%		
Notarid	1	0,1%			1	0,2%		
Rate.ee	1	0,1%	1	0,3%				
Sport.ee	1	0,1%	1	0,3%				
Ajalehtede tellimine	1	0,1%			1	0,2%		
Ohvriabi.ee	1	0,1%	1	0,3%				
MSN	1	0,1%	1	0,3%				
Tallinna ülikool	1	0,1%					1	0,5%
Taotluste esitamine	1	0,1%					1	0,5%
Ehis.ee	1	0,1%					1	0,5%
Ilm.ee	1	0,1%					1	0,4%
Eesti energia.ee	1	0,1%					1	0,4%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I6. Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid Te olete interneti vahendusel kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Finants- ja maksundusvaldkond	572	56,3%	97	31,3%	347	62,8%	128	84,5%
Hariduse valdkond	353	34,8%	101	32,6%	187	33,9%	65	42,8%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI AVALIKKU E-TEENUST	324	31,9%	152	48,7%	156	28,3%	16	10,5%
Sotsiaal- ja tervishoiu valdkond	296	29,1%	53	17,1%	172	31,1%	70	46,6%
Muud valdkonnad	274	27,0%	51	16,3%	155	28,1%	68	45,1%
EI OSKA ÕELDA	2	0,2%			2	0,4%		
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

**I7.1. Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	662	65,2%	210	67,4%	365	66,1%	87	57,2%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	315	31,1%	97	31,3%	165	29,8%	53	35,2%
Kooli või kursusele registreerimine	147	14,5%	33	10,5%	84	15,2%	30	20,0%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	6,6%	17	5,5%	40	7,2%	10	6,6%
Sisseastumisdokumentide esitamine	63	6,2%	21	6,9%	29	5,2%	13	8,7%
Elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel osalemine	51	5,0%	9	2,8%	23	4,2%	19	12,7%
Riigieksamitele registreerimine	49	4,8%	11	3,5%	28	5,1%	10	6,8%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**17.2. Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Kesklaridus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	719	70,9%	258	82,9%	380	68,9%	81	53,4%
Meditsiinalase info otsimine	236	23,2%	38	12,1%	139	25,1%	59	39,3%
Arsti juurde registreerimine	118	11,6%	16	5,1%	71	12,9%	31	20,5%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	97	9,5%	15	4,8%	51	9,2%	31	20,2%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	42	4,1%	5	1,7%	26	4,7%	11	7,0%
Arstiga e-maili teel suhtlemine	41	4,1%	4	1,3%	22	4,0%	15	10,1%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	39	3,8%	5	1,6%	22	3,9%	12	8,1%
Retsepti taotlemine	19	1,8%	1	0,4%	11	2,0%	6	4,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**17.3. Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Kesklaridus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	527	51,9%	73	23,4%	332	60,1%	122	80,3%
EI OLE KASUTANUD	443	43,7%	214	68,7%	206	37,2%	23	15,5%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	434	42,8%	83	26,5%	256	46,4%	95	62,9%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**17.4. Milliseid järgnevatest erinevate valdkondade e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Kesklaridus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	741	73,0%	261	83,7%	397	71,9%	83	54,9%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	142	14,0%	27	8,5%	82	14,9%	33	21,8%
ARK-ga suhtlemine	115	11,3%	18	5,7%	68	12,4%	29	18,9%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	104	10,3%	23	7,3%	46	8,3%	35	23,5%
eHääletamine/eValimised	81	8,0%	10	3,4%	41	7,5%	29	19,4%
Arvamuse avaldamine	45	4,4%	9	3,0%	21	3,7%	15	9,9%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**18. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE TUNNUD PUUDUST MITTE ÜHESTKI E-TEENUST	549	54,1%	176	56,6%	299	54,1%	74	48,8%
EI OSKA ÕELDA	392	38,6%	119	38,1%	212	38,4%	61	40,3%
Tervishoid	22	2,2%	2	0,8%	15	2,7%	4	2,9%
Sotsiaalvaldkonnas	8	0,8%	2	0,5%	5	1,0%	1	0,5%
Arsti vastuvõtule registreerimisest	7	0,7%			6	1,1%	1	0,9%
Haigekassa	4	0,4%	1	0,4%	2	0,4%	1	0,5%
Haridus	4	0,4%	2	0,5%	1	0,2%	1	0,9%
Pangateenused	3	0,3%	3	1,1%				
Politsei	3	0,3%	1	0,4%	1	0,2%	1	0,5%
Vaba aja sisustamine	3	0,3%	1	0,4%	2	0,4%		
Kõik eestikeelsed kodulehed dubleeritud vene keelde	3	0,3%			2	0,4%	1	0,4%
Maksude valdkond	3	0,3%			2	0,4%	1	0,5%
Töötamine	3	0,3%			2	0,4%	1	0,4%
E-pood	3	0,3%	2	0,6%			1	0,4%
Kaubandus	3	0,2%			1	0,2%	2	1,0%
Keeleõpe	2	0,2%	1	0,3%	1	0,2%		
Passi vahetus	2	0,2%			2	0,4%		
Tööbörs	2	0,2%			2	0,4%		
Digitaalretsept	2	0,2%			1	0,2%	1	0,5%
Hariduse saamises	2	0,2%			1	0,2%	1	0,4%
Erinevateriigiasutuste info võiks paremini seotud olla	1	0,1%					1	0,8%
Rohkem infot puudega inimestele	1	0,1%	1	0,3%				
Lubade saamine	1	0,1%			1	0,2%		
Ehituslubade taotlemine	1	0,1%	1	0,3%				
Kindlustus	1	0,1%			1	0,2%		
Ajalehed	1	0,1%	1	0,3%				
Ajakirjad	1	0,1%	1	0,3%				
Turism	1	0,1%	1	0,3%				
E-kaart	1	0,1%	1	0,3%				
Seaduste vastuvõtmist on vene keeles vähe kajastatud	1	0,1%			1	0,2%		
Lasteaedadesse registreerimine	1	0,1%					1	0,5%
Ajaloo teemadest	1	0,1%					1	0,5%
Vaja parandada Delfi otsingu süsteemi	1	0,1%			1	0,1%		
Ärialased	1	0,1%					1	0,5%
Ühiskondlik transport	1	0,1%					1	0,5%
Elektroniline raamatukogu	1	0,1%					1	0,4%
Viisa taotlus	1	0,1%					1	0,4%
Eriala taseme eksamite andmine, atesteerimine	1	0,1%					1	0,4%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>1 015</b>	<b>100,0%</b>	<b>311</b>	<b>100,0%</b>	<b>552</b>	<b>100,0%</b>	<b>151</b>	<b>100,0%</b>

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**19. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tööotsingu hõlbustamiseks	351	34,6%	100	32,0%	198	35,8%	54	35,8%
EI OSKA ÕELDA	344	33,9%	136	43,7%	177	32,0%	31	20,2%
Tervishoiu vallas	295	29,0%	58	18,6%	168	30,4%	69	45,5%
Sots.kindlustusmaksetega seonduva asjaajamise teostamiseks	242	23,8%	56	18,0%	136	24,6%	50	32,9%
Politseiga suhtlemiseks	184	18,2%	36	11,6%	110	19,9%	38	25,3%
Isikuttõendavate dokumentide taotlemiseks/vahetamiseks	164	16,1%	44	14,2%	89	16,1%	30	20,2%
Autode registreerimiseks	137	13,5%	28	8,9%	84	15,1%	26	17,2%
Maksude maksmiseks	131	12,9%	26	8,4%	76	13,8%	29	18,9%
Elukohavahetamisest teavitamiseks	130	12,8%	30	9,5%	71	12,8%	29	19,5%
Lapsehoolduse vallas	103	10,2%	15	5,0%	66	11,9%	22	14,8%
Kõrgkoolidesse/ülikoolidesse registreerimiseks	90	8,8%	30	9,6%	48	8,6%	12	8,2%
MITTE ÜHESKI VALDKONNAS	88	8,7%	34	10,9%	47	8,5%	8	5,0%
Ehituslubade taotlemiseks	78	7,7%	16	5,1%	42	7,6%	20	13,5%
Sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks	71	7,0%	10	3,1%	44	7,9%	18	11,6%
Lemmikloomade registreerimiseks	62	6,1%	8	2,7%	37	6,8%	16	10,6%
Muud valdkonnad	10	1,0%	3	1,0%	5	1,0%	1	0,9%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**110. Kuivõrd kasulikuks Te hindate riigi poolt pakutavaid e-teenuseid? Kas need on Teil aidanud...**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Säästa aega	625	81,9%	137	74,2%	366	83,4%	122	87,4%
Saada soovitud infot / vastust kiiremini	451	59,1%	107	57,8%	258	58,8%	86	61,5%
Säästa raha	311	40,8%	58	31,4%	191	43,5%	62	44,6%
Saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	169	22,2%	38	20,7%	104	23,7%	27	19,4%
EI OSKA ÕELDA	51	6,7%	21	11,4%	28	6,4%	2	1,4%
Ei ole elu mugavamaks teinud	26	3,4%	8	4,6%	13	3,0%	4	3,1%
VASTAJAID KOKKU	763	100,0%	185	100,0%	439	100,0%	139	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

**I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel**

	KÕIK VASTAJAD	Haridus		
		Põhiharidus ja vähem	Keskharidus	Kõrgharidus
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	3,7	3,6	3,8	3,8

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?**

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	Ei ole üldse vähendanud	7	1,0%	5	3,2%	1	0,3%	1	0,5%
	2	32	4,7%	9	5,5%	18	4,6%	5	3,9%
	3	197	28,6%	54	33,8%	111	28,1%	33	24,0%
	4	280	40,6%	48	30,3%	169	42,8%	63	46,4%
	Väga palju on vähendanud	116	16,8%	24	15,3%	65	16,6%	26	18,9%
	EI OSKA ÕELDA	58	8,3%	19	12,0%	30	7,6%	8	6,2%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	160	100,0%	394	100,0%	135	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega (keskmine)?**

	KÕIK VASTAJAD	Haridus		
		Põhiharidus ja vähem	Keskharidus	Kõrgharidus
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	3,7	3,6	3,7	3,8

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?**

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	Ei ole üldse rahul	3	0,4%	1	0,6%	2	0,5%		
	2	24	3,5%	9	5,7%	11	2,7%	5	3,4%
	3	205	29,8%	51	31,9%	117	29,8%	37	27,4%
	4	322	46,8%	54	33,7%	193	48,9%	76	56,1%
	Väga rahul	83	12,0%	23	14,3%	46	11,7%	14	10,1%
	EI OSKA ÕELDA	51	7,4%	22	13,8%	25	6,4%	4	3,0%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	160	100,0%	394	100,0%	135	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega (keskmine)?

	KÕIK VASTAJAD	Haridus		
		Põhiharidus ja vähem	Keskharidus	Kõrgharidus
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	3,5	3,5	3,5	3,5

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	Ei ole üldse rahul	7	0,9%	1	0,6%	5	1,3%	1	0,5%
	2	67	9,7%	16	9,8%	41	10,4%	10	7,6%
	3	232	33,7%	48	30,1%	133	33,9%	50	37,3%
	4	271	39,4%	60	37,3%	156	39,5%	56	41,3%
	Väga rahul	55	8,0%	10	6,3%	32	8,1%	14	10,0%
	EI OSKA ÕELDA	57	8,3%	25	15,8%	27	6,9%	4	3,3%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	160	100,0%	394	100,0%	135	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I14. E-teenused, millega kõige rohkem rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Haridus						
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus		
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	488	70,8%	72	45,3%	300	76,1%	116	85,3%	
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	320	46,4%	64	40,0%	191	48,4%	65	48,1%	
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	259	37,6%	83	52,2%	132	33,6%	43	31,7%	
Meditsiinalase info otsimine	133	19,3%	28	17,5%	70	17,8%	35	25,9%	
Kooli või kursusele registreerimine	116	16,8%	32	20,3%	65	16,5%	18	13,5%	
Maa- ja kaardiinfo valdkond	89	13,0%	14	9,0%	58	14,8%	17	12,4%	
Arsti juurde registreerimine	85	12,4%	13	7,9%	52	13,2%	21	15,4%	
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	81	11,8%	22	13,8%	40	10,3%	19	13,9%	
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	80	11,6%	16	10,3%	41	10,4%	23	16,6%	
ARK-ga suhtlemine	73	10,6%	13	8,1%	45	11,3%	15	11,4%	
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	9,8%	23	14,2%	37	9,4%	8	5,7%	
eHääletamine/eValimised	57	8,3%	11	7,0%	25	6,4%	21	15,4%	
Sisseastumisdokumentide esitamine	55	7,9%	19	11,6%	26	6,7%	10	7,3%	
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	47	6,9%	12	7,4%	24	6,2%	11	8,2%	
Riigieksamitele registreerimine	45	6,6%	13	8,0%	28	7,2%	4	3,1%	
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	36	5,2%	11	6,8%	21	5,4%	4	2,8%	
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	32	4,6%	9	5,7%	17	4,2%	6	4,4%	
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	8	5,0%	10	2,6%	9	6,3%	
EI OSKA ÕELDA	24	3,4%	9	5,5%	14	3,6%	1	0,5%	
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	24	3,4%	8	5,2%	10	2,6%	5	3,7%	
Retsepti taotlemine	15	2,2%	4	2,8%	7	1,8%	4	2,7%	
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	5	0,8%	2	1,5%	2	0,6%	1	0,4%	
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	160	100,0%	394	100,0%	135	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust



### I15. E-teenused, millega ei ole üldse rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	267	38,7%	61	38,5%	161	40,9%	44	32,9%
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	237	34,5%	60	37,7%	131	33,3%	46	34,1%
Arsti juurde registreerimine	59	8,6%	19	11,6%	31	7,9%	9	7,0%
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	54	7,8%	16	10,3%	27	6,9%	10	7,6%
Meditsiinalase info otsimine	48	7,0%	12	7,6%	26	6,6%	10	7,4%
Retsepti taotlemine	40	5,8%	12	7,4%	22	5,5%	7	4,9%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	36	5,2%	12	7,3%	17	4,3%	7	5,5%
ARK-ga suhtlemine	31	4,5%	8	4,8%	16	4,2%	7	5,2%
eHääletamine/eValimised	31	4,5%	9	5,8%	15	3,8%	7	4,9%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	30	4,3%	11	6,7%	16	4,1%	3	2,1%
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	11	6,8%	13	3,3%	3	2,1%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	24	3,4%	6	3,7%	13	3,2%	5	3,7%
Riigieksamitele registreerimine	21	3,1%	11	7,0%	8	2,1%	2	1,5%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	21	3,0%	10	6,1%	10	2,5%	1	1,1%
Sisseastumisdokumentide esitamine	20	2,9%	10	6,2%	8	2,2%	1	1,1%
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	19	2,8%	8	4,9%	9	2,2%	3	2,2%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	17	2,5%	7	4,5%	8	2,1%	2	1,2%
Kooli või kursusele registreerimine	14	2,0%	4	2,3%	8	2,1%	2	1,1%
Lõpuksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	13	1,8%	5	3,3%	7	1,9%		
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	11	1,6%	4	2,6%	5	1,4%	1	0,9%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	10	1,5%	3	1,7%	6	1,6%	1	0,9%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	10	1,5%	3	1,8%	5	1,3%	2	1,5%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	160	100,0%	394	100,0%	135	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I16. Millised olid peamised rahulolematuse põhjused?

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Puuduvad piisavad juhtnöörid ja kasutajatugi	74	40,1%	9	24,8%	48	47,3%	16	36,8%
Puudub isiklik kontakt ametnikuga	65	35,5%	9	22,9%	40	38,9%	17	38,4%
Kahtlen e-teenuste turvalisuses	48	25,8%	13	33,2%	24	23,2%	11	25,5%
Vajalikke e-teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	42	22,6%	11	29,9%	22	21,5%	8	18,9%
E-teenuste kasutamine on liiga keeruline, ebamugav	33	17,8%	3	8,6%	23	22,9%	6	13,9%
EI OSKA ÕELDA	20	10,8%	10	26,4%	9	9,0%	1	1,5%
Muu põhjus	14	7,4%	1	2,9%	8	8,0%	4	10,0%
Ei säästa aega	11	6,0%	3	7,3%	4	3,5%	5	10,5%
VASTAJAID KOKKU	185	100,0%	38	100,0%	102	100,0%	45	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust ja kes on mõne e-teenusega rahulolematud

I17. Oletame, et vajate infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta. Millisest kanalist esimesena selle e-teenuse kohta teavet otsiksite?

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	450	44,3%	179	57,6%	225	40,8%	45	30,0%
Neti.ee	158	15,6%	32	10,3%	99	17,8%	28	18,3%
Internetist	96	9,5%	23	7,3%	51	9,2%	23	15,3%
Google.com(.ee, ru.)	95	9,4%	31	9,9%	49	8,9%	16	10,3%
Eesti.ee	73	7,2%	10	3,4%	42	7,5%	21	13,6%
Sõpradelt,pereliikmed	56	5,5%	24	7,7%	25	4,6%	7	4,4%
Igasugused otsinguportaalid	27	2,7%	7	2,4%	16	2,9%	4	2,4%
Delfi	23	2,3%	1	0,3%	17	3,0%	6	4,0%
Infotelefonid	21	2,1%	8	2,6%	10	1,9%	3	1,8%
Tallinn.ee	18	1,8%	1	0,4%	14	2,5%	3	1,9%
Ametite koduleht	13	1,2%			8	1,4%	5	3,2%
Ajalehed	9	0,9%	2	0,6%	7	1,2%	1	0,4%
Telefonide kataloogid	9	0,8%	1	0,3%	7	1,3%	1	0,4%
Mail	7	0,7%	3	1,1%	2	0,3%	1	0,9%
Asutuste kodulehed	7	0,6%			6	1,0%	1	0,5%
Ametlikud teadaanded.ee	6	0,6%			3	0,6%	2	1,6%
Yandex.ru	6	0,6%	2	0,6%	2	0,4%	1	0,9%
Riigiteataja.ee	5	0,5%	1	0,4%	3	0,6%	1	0,5%
Osale.ee	5	0,5%	3	0,8%	2	0,4%		
Kodanikuportaal	4	0,4%			3	0,6%	1	0,5%
TV	4	0,4%	1	0,4%	2	0,3%	1	0,5%
Narva.ee	4	0,4%	2	0,5%	2	0,4%		
Ee.ee	3	0,3%			3	0,6%		
Rambler.ru	3	0,3%	1	0,4%	2	0,4%		
Seb.ee	3	0,3%	1	0,4%	1	0,2%	1	0,6%
Hot.ee	3	0,3%	1	0,4%	2	0,4%		
X-tee	3	0,2%			1	0,2%	1	0,9%
Pank	2	0,2%	1	0,4%	1	0,2%		
Omavalitsuste koduleht	2	0,2%			2	0,4%		
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%			2	0,4%		
Raadio	2	0,2%	1	0,3%	1	0,2%		
Ajakirjad	2	0,2%			1	0,2%	1	0,4%
Yahoo	1	0,1%	1	0,4%				
Odnoklasniki.ru	1	0,1%			1	0,2%		
Poisk.ru	1	0,1%			1	0,2%		
Impa.ru	1	0,1%			1	0,2%		
Tartu linna kodulehekül	1	0,1%			1	0,2%		
Sotsiaalamet	1	0,1%	1	0,3%				
Everyday.com	1	0,1%			1	0,2%		
Kontakt.ee	1	0,1%			1	0,2%		
Õppimisvõimalused	1	0,1%	1	0,3%				
Kohtla-Järve kodulehekül	1	0,1%			1	0,2%		
Hanza.ee	1	0,1%			1	0,2%		
Reklaam	1	0,1%			1	0,2%		
Maksuamet	1	0,1%					1	0,4%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I18. Internet-portaali tuntus

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	478	47,1%	106	33,9%	275	49,7%	98	64,9%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	431	42,5%	87	27,9%	245	44,4%	99	65,3%
Ei tunne mitte ühtegi	412	40,6%	173	55,4%	204	36,9%	36	23,7%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	238	23,4%	36	11,5%	146	26,4%	56	37,1%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	145	14,3%	33	10,6%	77	13,9%	35	23,2%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	311	100,0%	552	100,0%	151	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I19. Internet-portaalide kasutatavus

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	285	68,9%	37	51,7%	176	72,1%	73	73,3%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	240	57,8%	38	52,1%	131	53,8%	71	71,8%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	106	25,6%	11	15,7%	63	25,7%	32	32,6%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	34	8,2%	8	10,5%	15	6,3%	11	11,3%
Ei ole kasutanud mitte ühtegi	16	3,7%	6	8,5%	9	3,7%	1	0,5%
VASTAJAID KOKKU	415	100,0%	72	100,0%	243	100,0%	99	100,0%

\*\*vastavad need, kes tunnevad internet-portaale küsimuses K18

**I20. Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita**

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid	Jah	249	87,1%	29	76,9%	155	88,5%	65	89,0%
	Ei	37	12,9%	9	23,1%	20	11,5%	8	11,0%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	37	100,0%	176	100,0%	73	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega (keskmine)?**

	KÕIK VASTAJAD	Haridus		
		Põhiharidus ja vähem	Keskharidus	Kõrgharidus
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	3,7	3,8	3,6	3,8

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?**

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	2	7	2,5%			5	2,8%	2	2,8%
	3	93	32,4%	12	31,9%	61	34,8%	19	26,8%
	4	150	52,4%	18	48,7%	90	51,3%	42	57,2%
	Väga rahul	22	7,6%	5	13,5%	10	5,5%	7	9,7%
	EI OSKA ÕELDA	15	5,1%	2	5,9%	10	5,6%	3	3,5%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	37	100,0%	176	100,0%	73	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I22. Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?**

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?	Täiesti ebapiisav	1	0,2%					1	0,9%
	Pigem ebapiisavaks	27	9,6%	2	5,9%	18	10,1%	8	10,5%
	Pigem piisavaks	201	70,3%	24	64,0%	122	69,7%	54	74,8%
	Täiesti piisavaks	33	11,6%	6	15,1%	20	11,5%	7	10,0%
	EI OSKA ÕELDA	24	8,3%	6	15,0%	15	8,7%	3	3,8%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	37	100,0%	176	100,0%	73	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I23. Milliseid järgmistest e-teenustest Te olete kasutanud portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskkharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI E-TEENUST NENDES PORTAALIDES	349	50,6%	99	62,0%	199	50,5%	51	37,5%
Vaadatud registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	172	25,0%	24	15,3%	106	27,0%	41	30,6%
Taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	80	11,7%	9	5,5%	46	11,6%	26	19,1%
Saatnud kirja riigi- või omavalitsusasutusele	64	9,2%	7	4,4%	33	8,4%	23	17,2%
Vaadatud riigieksami tulemusi	60	8,7%	15	9,3%	39	9,9%	6	4,6%
EI OSKA ÕELDA	39	5,6%	10	6,0%	19	4,9%	10	7,5%
Tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	30	4,3%	6	3,7%	20	5,2%	4	2,7%
Taotlenud vanemahüvitist	29	4,3%	7	4,2%	15	3,9%	7	5,5%
Tellinud elektroonilise valijakaardi	25	3,6%	3	2,1%	10	2,5%	12	8,8%
Vaadatud eesti keele tasemeeksami tulemusi	24	3,4%	7	4,2%	12	3,1%	5	3,6%
Registreerinud riigieksamile	20	2,9%	6	3,6%	11	2,8%	3	2,2%
Tellinud teavituse EE korraliste el.katkestuste kohta	18	2,7%	3	2,0%	10	2,6%	5	3,6%
@eesti.ee e-posti seadistamine	18	2,6%	2	1,5%	12	3,0%	4	2,7%
Taotlenud täiendavat ravimihüvitist	17	2,4%	1	0,9%	8	2,2%	7	5,0%
Taotlenud töövõimetushüvitist	15	2,1%	4	2,3%	5	1,4%	6	4,2%
Taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	13	1,9%	3	1,7%	8	1,9%	3	2,3%
Registreerunud eesti keele tasemeeksami eksamile	12	1,7%	3	1,6%	6	1,6%	3	2,0%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>689</b>	<b>100,0%</b>	<b>160</b>	<b>100,0%</b>	<b>394</b>	<b>100,0%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I24. Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

		KÕIK VASTAJAD		Haridus					
		Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskkharidus		Kõrgharidus	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?	Väga keeruline	2	0,8%	1	1,7%			1	2,0%
	Pigem keeruline	49	16,2%	10	19,3%	30	16,9%	9	12,4%
	Pigem lihtne	200	66,3%	29	56,6%	119	67,4%	53	70,5%
	Väga lihtne	43	14,3%	9	17,0%	25	14,0%	10	13,2%
	EI OSKA ÕELDA	7	2,4%	3	5,5%	3	1,7%	1	1,8%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>	<b>177</b>	<b>100,0%</b>	<b>75</b>	<b>100,0%</b>	

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I25. Kas Te kasutasite portaali www.eesti.ee ja/või X-teele sisenemiseks?**

	KÕIK VASTAJAD		Haridus					
	Arv	%	Põhiharidus ja vähem		Keskkharidus		Kõrgharidus	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%
Internetipanka	199	65,8%	31	59,8%	121	68,7%	47	63,1%
ID kaarti	115	38,1%	16	32,1%	63	35,7%	36	48,1%
EI OSKA ÕELDA/EI MÄLETA	19	6,2%	4	8,4%	12	6,7%	3	3,7%
Mobiil-ID-d	8	2,6%	2	3,5%	6	3,1%	1	0,9%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>	<b>177</b>	<b>100,0%</b>	<b>75</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud kasutanud mõnda e-teenust portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee

### 11. Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?

		KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
		Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?	Viimase 7 päeva jooksul	617	60,8%	79	59,8%	79	50,4%	65	41,8%	109	61,3%	94	73,3%	192	72,4%
	Viimasel kuul	110	10,8%	7	5,3%	22	13,8%	14	8,9%	22	12,3%	21	16,5%	24	9,3%
	2-3 kuud tagasi	19	1,8%	3	2,4%	4	2,7%	3	2,0%	2	1,2%	1	1,0%	5	1,8%
	4-6 kuud tagasi	4	0,4%					2	1,5%					2	0,8%
	Üle 6 kuud tagasi	13	1,3%	3	2,5%	5	3,4%			4	2,0%			1	0,4%
	Pole kunagi kasutanud	252	24,8%	40	30,1%	47	29,7%	72	45,9%	41	23,2%	12	9,2%	41	15,4%
VASTAJAID KOKKU		1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

### 12. Mis põhjusel Te ei kasuta internetti?

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Puuduvad oskused interneti kasutamiseks (liiga keeruline)	148	58,6%	27	67,4%	27	58,8%	53	73,5%	18	44,7%	3	29,5%	19	45,9%
Kodus puudub arvuti, sest arvuti on liiga kallis	145	57,6%	27	68,1%	27	58,1%	50	69,3%	25	61,7%	5	43,5%	11	25,9%
Saan kõik vajaliku teiste inimeste abil kätte	86	34,1%	11	27,8%	18	37,8%	19	26,6%	18	44,9%	6	48,1%	14	34,4%
Kodus puudub internetiühendus (liiga kallis)	50	20,0%	14	34,9%	13	28,0%	15	21,4%	7	17,0%			1	2,7%
Tööl puudub juurdepääs arvutile	15	5,9%	4	9,5%	1	2,1%	3	4,3%	3	7,4%	1	9,6%	3	7,1%
Internetis pole minu jaoks vajalikke asju	14	5,7%	4	9,5%	2	3,7%	1	1,3%	3	8,2%			5	11,2%
Muu põhjus	10	3,9%	5	11,7%	3	7,4%	1	1,2%					1	2,0%
Tööl puudub internetiühendus	3	1,4%			2	5,3%			1	2,4%				
Minu kodukandis ei ole võimalik internetiühendust saada	1	0,5%	1	3,2%										
EI OSKA ÕELDA	1	0,4%	1	2,6%										
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	40	100,0%	47	100,0%	72	100,0%	41	100,0%	12	100,0%	41	100,0%

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### 13. Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Ei kavatsa hakata internetti kasutama	135	53,5%	17	41,5%	29	63,2%	48	67,0%	18	43,8%	5	39,1%	18	44,2%
EI OSKA ÕELDA	51	20,2%	12	30,4%	4	9,3%	13	17,8%	5	11,9%	5	41,7%	12	29,0%
Jah, kui saan endale koju arvuti hankida	31	12,5%	7	18,4%	7	16,1%	6	7,8%	8	18,6%			3	8,1%
Jah, kui saan arvutikoolitust	29	11,5%	8	19,5%	6	11,9%	6	8,1%	6	15,5%			3	8,2%
Jah, kui saan endale koju hankida internetiühenduse	19	7,5%	5	11,9%	5	9,8%	5	6,7%	5	11,7%				
Jah, kui olukord nõuab (nt ameti tõttu)	13	5,2%			1	2,1%	2	2,1%	5	13,3%	2	14,7%	3	8,4%
Jah, kui inimesed, kes mind aitavad, seda enam teha ei saa	11	4,4%	2	3,9%	3	6,4%	1	1,6%	5	11,6%	1	5,8%		
Jah, kui tööil avaneb internetikasutamise võimalus	5	1,9%							3	7,3%			2	4,7%
Jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	4	1,5%	1	3,0%	1	2,1%			1	2,6%	1	4,5%		
Jah, kui kodukandis tekib võimalus ühendust saada	4	1,4%	1	3,2%	1	2,6%							1	2,7%
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	40	100,0%	47	100,0%	72	100,0%	41	100,0%	12	100,0%	41	100,0%

\*\*vastavad need, kes pole kunagi kasutanud internetti või e-maili

### 14. Kas Te ...?

		KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
		Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
... kasutate riigi- või omavalitsusasutuste kohta info otsimisel riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgi	Jah, enamikel juhtudest	178	23,3%	20	21,9%	26	23,3%	16	19,0%	32	23,4%	35	29,8%	49	22,0%
	Jah, mõnikord	304	39,9%	32	34,9%	47	42,9%	30	35,5%	56	41,2%	50	43,0%	89	39,8%
	Ei	281	36,8%	40	43,2%	37	33,7%	39	45,5%	48	35,5%	31	27,2%	86	38,2%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	92	100,0%	110	100,0%	85	100,0%	136	100,0%	116	100,0%	224	100,0%
... laete alla taotlusvormi riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgedelt	Jah, enamikel juhtudest	54	7,1%	3	2,8%	6	5,2%	8	9,8%	7	5,0%	12	10,2%	19	8,3%
	Jah, mõnikord	175	22,9%	16	17,1%	24	21,4%	16	18,4%	34	25,2%	36	31,5%	49	21,9%
	Ei	535	70,0%	74	80,1%	81	73,4%	61	71,8%	95	69,8%	68	58,3%	156	69,8%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	92	100,0%	110	100,0%	85	100,0%	136	100,0%	116	100,0%	224	100,0%
... edastate taotlusi riigi- või omavalitsusasutustele elektrooniliselt	Jah, enamikel juhtudest	52	6,8%	2	2,3%	10	8,8%	5	5,5%	8	6,1%	13	11,5%	14	6,1%
	Jah, mõnikord	187	24,5%	18	19,7%	23	21,1%	18	20,7%	31	22,5%	47	40,9%	50	22,2%
	Ei	525	68,7%	72	77,9%	77	70,1%	63	73,9%	97	71,3%	55	47,6%	160	71,7%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	92	100,0%	110	100,0%	85	100,0%	136	100,0%	116	100,0%	224	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**15. Milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pere liikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	228	22,5%	34	26,0%	30	19,1%	28	18,1%	39	21,9%	28	22,2%	68	25,8%
Maksu-ja tolliamet	211	20,8%	19	14,0%	24	15,1%	27	17,1%	48	27,1%	40	31,3%	54	20,3%
EI TEA MITTE ÜHTEGI E-TEENUST	202	19,9%	32	24,1%	41	25,9%	50	31,8%	31	17,7%	11	8,9%	36	13,8%
Pangateenused	172	17,0%	22	16,8%	27	16,9%	25	15,9%	34	19,1%	17	13,5%	47	17,9%
E-kool	128	12,6%	21	16,2%	19	12,1%	12	7,7%	22	12,7%	15	11,9%	38	14,3%
Deklaratsioonide esitamine ametiasutustele	50	5,0%	5	3,8%	6	3,7%	10	6,6%	13	7,3%	6	4,5%	10	3,9%
Tervishoid	46	4,6%	3	1,9%	10	6,5%	3	1,7%	11	6,2%	8	6,4%	12	4,4%
E-hääletus	42	4,1%	1	0,8%	5	2,9%	6	3,6%	13	7,5%	7	5,2%	11	4,0%
Haridus	40	4,0%	6	4,3%	7	4,3%	4	2,6%	9	5,1%	1	0,6%	14	5,3%
Eesti.ee	30	2,9%	1	1,0%	3	1,7%	4	2,4%	3	1,7%	7	5,5%	12	4,5%
Sotsiaalamet	28	2,8%	3	2,4%	2	1,4%	3	1,7%	7	3,9%	3	2,0%	11	4,1%
E-post	27	2,6%	3	2,4%	5	3,4%	1	0,7%	12	6,7%	1	0,7%	5	1,7%
Haigekassa	24	2,4%	4	3,2%	1	0,4%	2	1,3%	6	3,2%	3	2,3%	9	3,3%
Hanzanet	23	2,2%	5	3,8%	5	3,0%	3	2,0%	1	0,8%	3	2,3%	5	2,1%
Riigiteataja	21	2,1%	1	0,9%	3	1,9%	6	3,8%	3	1,8%	5	3,8%	3	1,2%
Linnade,omavalitsuste kodulehed	20	2,0%	1	1,0%	5	3,4%	1	0,5%	3	1,7%	4	3,3%	5	2,1%
ARK.ee	20	1,9%	3	2,0%	4	2,3%	1	0,7%	6	3,2%	4	3,3%	3	1,0%
E-riik	19	1,8%	1	0,6%	1	0,6%	2	1,1%	2	0,9%	8	6,5%	5	2,0%
E-pood	18	1,7%	3	2,2%	4	2,7%			6	3,4%			4	1,7%
Otsinguportaalid	16	1,6%	2	1,4%	1	0,8%	1	0,7%	1	0,5%	2	1,6%	9	3,3%
Infoteenused	16	1,5%	1	0,7%	3	1,9%	1	0,4%	6	3,4%	1	0,8%	4	1,5%
Asutuste kodulehed	14	1,4%	1	0,8%	2	1,1%			4	2,3%	1	0,7%	6	2,4%
X-tee	13	1,3%	2	1,6%	2	1,5%			1	0,4%	6	5,0%	2	0,7%
Elektroonilised piletid	13	1,3%			2	1,5%	3	2,0%	5	2,8%	1	0,8%	2	0,7%
Kommunaalteenused	13	1,3%	4	3,1%	5	3,0%	2	1,5%			1	0,7%	1	0,4%
Info.ee	12	1,2%	1	0,9%	2	1,5%			5	2,9%	1	0,9%	3	1,0%
Arsti juurde registreerimine	12	1,2%	2	1,7%	2	1,3%			4	2,0%	3	2,2%	2	0,7%
SEB.ee	11	1,1%	2	1,8%	1	0,4%	1	0,7%			2	1,5%	5	1,8%
Riigilõivude maksmine	10	1,0%	1	1,1%	1	0,8%	2	1,2%	2	1,3%	3	2,0%	1	0,3%
ID-kaart	10	1,0%			3	1,9%	2	1,5%	3	1,5%	2	1,2%		
Kursustele registreerimine	8	0,8%			3	1,9%	1	0,7%	2	1,2%	2	1,6%		
Elion	6	0,6%	1	0,9%	1	0,5%			2	1,4%			2	0,8%
Google.ru	6	0,6%	1	1,0%	1	0,6%	1	0,6%					3	1,1%
Dokumentide taotlemine	6	0,6%	1	0,7%					3	1,9%	2	1,6%		
Peretoetuste taotlemine,lastetoetused	6	0,6%	1	1,1%	1	0,8%	1	0,8%	1	0,5%			1	0,5%
Pria.ee	5	0,5%	2	1,7%	2	1,3%							1	0,4%
E-äriregister	5	0,5%									3	2,4%	2	0,8%
Raamatukogu	5	0,5%	2	1,6%					2	1,2%			1	0,4%
Kodanikuportaal	5	0,5%	1	0,5%	1	0,7%			1	0,4%	2	1,2%	1	0,4%
Hot.ee	5	0,5%	1	0,8%	1	0,9%			1	0,8%			1	0,4%
TOM.ee	5	0,5%					2	1,2%	1	0,7%	1	0,6%	1	0,3%
Sais.ee	5	0,5%			3	1,7%	1	0,4%					2	0,6%
Piletilevi	5	0,5%					1	0,5%	2	1,1%	2	1,6%		
Maa-amet	5	0,5%							2	1,2%			3	1,0%
Osale.ee	5	0,5%					2	1,4%			2	1,9%		



Politsei	4	0,4%								1	0,6%	4	1,4%		
Tööturuamet	4	0,4%			1	0,8%				2	1,9%	1	0,3%		
EMT	4	0,4%					1	0,7%	1	0,7%	1	0,7%	1	0,3%	
Kodakondsus ja migratsiooniamet	4	0,4%			1	0,4%		1	0,8%			2	0,8%		
Pass.ee	4	0,4%			1	0,7%				2	0,9%		1	0,5%	
Neti.ee	4	0,4%	1	1,0%	1	0,6%				1	0,8%				
E-parkimine	3	0,3%			1	0,4%				1	0,4%	1	0,9%	1	0,4%
Delfi.ee	3	0,3%			1	0,7%				1	0,7%			1	0,4%
Kindlustus	3	0,3%			1	0,9%				2	1,1%				
Maakondade kodulehed	2	0,2%										1	0,8%	1	0,4%
Odnoklassniki.ru	2	0,2%			1	0,6%		1	0,7%						
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%										1	0,7%	1	0,4%
Vastuvõtule registreerimine	2	0,2%								1	0,7%			1	0,3%
TAK.ee	2	0,2%												2	0,7%
Tervis.ee	2	0,2%												2	0,7%
Skype	2	0,2%			1	0,6%						1	0,7%		
Bronzeeringud	2	0,2%			1	0,6%						1	0,5%		
Statistika	1	0,1%								1	0,5%			1	0,2%
1185	1	0,1%								1	0,8%				
Wikipedia.org	1	0,1%												1	0,5%
Orkut.com	1	0,1%								1	0,7%				
Eksamitele registreerimine	1	0,1%			1	0,8%									
Rahvastikuregister	1	0,1%								1	0,7%				
Perekool.ee	1	0,1%						1	0,7%						
E-kaart	1	0,1%								1	0,6%				
Avatud ülikool	1	0,1%												1	0,4%
Notarid	1	0,1%								1	0,6%				
Rate.ee	1	0,1%												1	0,4%
Sport.ee	1	0,1%												1	0,4%
Ajalehtede tellimine	1	0,1%								1	0,5%				
Ohvriabi.ee	1	0,1%												1	0,3%
MSN	1	0,1%										1	0,7%		
Tallinna ülikool	1	0,1%												1	0,3%
Taotluste esitamine	1	0,1%												1	0,3%
Ehis.ee	1	0,1%						1	0,4%						
Ilm.ee	1	0,1%	1	0,5%											
Eesti energia.ee	1	0,1%	1	0,5%											
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%	

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### 16. Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid Te olete interneti vahendusel kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Finants- ja maksundusvaldkond	572	56,3%	64	48,5%	84	53,6%	70	44,4%	109	61,5%	97	76,2%	148	55,9%
Hariduse valdkond	353	34,8%	57	43,4%	50	31,8%	36	22,9%	55	30,9%	41	32,2%	114	43,3%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI AVALIKKU E-TEENUST	324	31,9%	48	36,3%	58	37,0%	79	50,4%	54	30,5%	21	16,5%	64	24,1%
Sotsiaal- ja tervishoiu valdkond	296	29,1%	25	19,0%	38	24,4%	37	23,9%	68	38,5%	48	37,5%	79	29,8%
Muud valdkonnad	274	27,0%	25	19,2%	32	20,7%	27	17,4%	51	28,6%	61	47,6%	78	29,5%
EI OSKA ÕELDA	2	0,2%							1	0,6%	1	0,9%		
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

### 17.1. Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	662	65,2%	75	56,6%	107	68,2%	121	77,1%	123	69,1%	87	67,8%	150	56,7%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	315	31,1%	53	40,1%	45	28,5%	34	21,5%	49	27,6%	31	23,9%	104	39,5%
Kooli või kursusele registreerimine	147	14,5%	19	14,5%	23	14,8%	15	9,8%	21	11,8%	25	19,7%	43	16,4%
Lõpuksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	6,6%	7	5,5%	11	7,2%	8	5,0%	10	5,4%	3	2,3%	28	10,6%
Sisseastumisdokumentide esitamine	63	6,2%	7	5,6%	6	4,1%	7	4,3%	6	3,3%	5	3,9%	32	11,9%
Elektrooniliselt läbiviidavatel kursustel osalemine	51	5,0%	3	2,6%	5	3,1%	7	4,4%	11	6,1%	13	9,9%	12	4,7%
Riigieksamitele registreerimine	49	4,8%	2	1,4%	7	4,2%	13	8,4%	9	5,0%	4	3,0%	15	5,6%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**17.2. Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	719	70,9%	107	81,0%	118	75,6%	119	76,1%	109	61,5%	80	62,5%	186	70,2%
Meditsiinilase info otsimine	236	23,2%	21	15,7%	28	17,7%	31	19,7%	54	30,7%	38	30,0%	64	24,2%
Arsti juurde registreerimine	118	11,6%	9	7,0%	18	11,8%	8	4,9%	30	16,7%	24	19,1%	28	10,8%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	97	9,5%	8	6,0%	10	6,5%	6	3,8%	21	12,1%	23	17,8%	28	10,8%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	42	4,1%	2	1,9%	11	7,0%	8	4,9%	10	5,5%	4	2,8%	7	2,8%
Arstiga e-maili teel suhtlemine	41	4,1%	4	3,0%	3	1,8%	4	2,6%	7	4,2%	15	12,1%	8	3,0%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	39	3,8%	3	1,9%	2	1,0%	9	5,6%	12	7,0%	3	2,5%	11	4,0%
Retsepti taotlemine	19	1,8%	1	0,6%	2	1,3%	2	1,5%	6	3,2%	7	5,2%	1	0,4%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**17.3. Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	527	51,9%	59	44,3%	77	49,0%	66	42,2%	103	58,0%	96	75,6%	126	47,6%
EI OLE KASUTANUD	443	43,7%	68	51,5%	73	46,4%	87	55,6%	68	38,5%	30	23,8%	117	44,1%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	434	42,8%	47	35,5%	63	40,4%	54	34,4%	84	47,5%	71	55,8%	114	43,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**17.4. Milliseid järgnevatest erinevate valdkondade e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	741	73,0%	107	80,8%	124	79,3%	129	82,6%	127	71,4%	67	52,4%	186	70,5%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	142	14,0%	15	11,3%	17	11,1%	14	8,9%	20	11,3%	35	27,7%	40	15,2%
ARK-ga suhtlemine	115	11,3%	12	9,3%	13	8,6%	10	6,3%	21	11,8%	25	19,3%	33	12,6%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	104	10,3%	8	6,4%	9	6,0%	11	6,7%	27	15,1%	22	17,2%	27	10,3%
eHäälletamine/eValimised	81	8,0%	5	4,2%	7	4,5%	6	3,7%	14	8,1%	25	19,5%	24	8,9%
Arvamuse avaldamine	45	4,4%	5	3,4%	8	4,9%	5	3,1%	7	4,1%	10	7,8%	11	4,1%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

18. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE TUNNUD PUUDUST MITTE ÜHESTKI E-TEENUST	549	54,1%	78	59,2%	85	54,6%	84	53,9%	106	59,8%	57	44,4%	138	52,1%
EI OSKA ÕELDA	392	38,6%	51	38,6%	59	37,7%	59	37,4%	56	31,6%	61	48,0%	106	39,9%
Tervishoid	22	2,2%			3	2,0%	4	2,4%	6	3,3%	3	2,1%	7	2,5%
Sotsiaalvaldkonnas	8	0,8%					2	1,1%	3	1,8%	1	0,9%	2	0,7%
Arsti vastuvõtule registreerimisest	7	0,7%			2	1,3%	3	1,9%	2	0,9%			1	0,4%
Haigekassa	4	0,4%							1	0,7%	1	0,6%	2	0,8%
Haridus	4	0,4%	1	0,6%	1	0,6%	1	0,5%	1	0,4%			1	0,3%
Pangateenused	3	0,3%			1	0,7%							2	0,9%
Politsei	3	0,3%			1	0,8%			1	0,4%			1	0,5%
Vaba aja sisustamine	3	0,3%	1	1,0%			1	0,6%					1	0,4%
Kõik eestikeelsed kodulehed dubleeritud vene keelde	3	0,3%							1	0,4%	1	0,8%	1	0,4%
Maksude valdkond	3	0,3%			1	0,6%	1	0,6%			1	0,5%		
Töötamine	3	0,3%							2	0,9%			1	0,4%
E-pood	3	0,3%			1	0,6%	1	0,4%					1	0,4%
Kaubandus	3	0,2%			1	0,6%			1	0,5%	1	0,6%		
Keeleõpe	2	0,2%							1	0,7%			1	0,4%
Passi vahetus	2	0,2%					1	0,7%	1	0,6%				
Töøbörs	2	0,2%			1	0,7%			1	0,5%				
Digitaalretsept	2	0,2%			1	0,6%			1	0,4%				
Hariduse saamises	2	0,2%					2	1,0%						
Erinevatertigiasutuste info võiks paremini seotud olla	1	0,1%							1	0,4%			1	0,2%
Rohkem infot puudega inimestele	1	0,1%			1	0,7%								
Lubade saamine	1	0,1%					1	0,7%						
Ehituslubade taotlemine	1	0,1%									1	0,8%		
Kindlustus	1	0,1%											1	0,4%
Ajalehed	1	0,1%			1	0,7%								
Ajakirjad	1	0,1%			1	0,7%								
Turism	1	0,1%			1	0,6%								
E-kaart	1	0,1%	1	0,7%										
Seaduste vastuvõtmist on vene keeles vähe kajastatud	1	0,1%											1	0,3%
Lasteaedadesse registreerimine	1	0,1%											1	0,3%
Ajaloo teemadest	1	0,1%								1	0,6%			
Vaja parandada Delfi otsingu süsteemi	1	0,1%											1	0,3%
Ärialased	1	0,1%								1	0,6%			
Ühiskondlik transport	1	0,1%								1	0,6%			
Elektrooniline raamatukogu	1	0,1%			1	0,4%								
Viisa taotlus	1	0,1%							1	0,4%				
Eriala taseme eksamite andmine, atesteerimine	1	0,1%							1	0,4%				
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I9. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tööotsingu hõlbustamiseks	351	34,6%	45	33,8%	56	36,0%	43	27,6%	59	33,3%	41	32,0%	107	40,5%
EI OSKA ÕELDA	344	33,9%	51	38,7%	52	33,5%	69	44,2%	49	27,7%	39	30,6%	83	31,3%
Tervishoiu vallas	295	29,0%	33	24,8%	49	31,3%	40	25,7%	59	33,0%	37	28,7%	77	29,3%
Sots.kindlustusmaksetega seonduva asjaajamise teostamiseks	242	23,8%	27	20,6%	37	23,8%	31	19,5%	47	26,3%	32	25,2%	68	25,7%
Politseiga suhtlemiseks	184	18,2%	17	13,1%	31	19,7%	28	18,1%	40	22,7%	25	19,9%	42	15,9%
Isikutõendavate dokumentide taotlemiseks/vahetamiseks	164	16,1%	21	15,7%	24	15,5%	21	13,4%	28	15,5%	19	14,5%	52	19,5%
Autode registreerimiseks	137	13,5%	14	10,5%	23	14,7%	14	8,6%	17	9,5%	23	17,8%	47	17,9%
Maksude maksmiseks	131	12,9%	21	15,6%	22	14,0%	11	7,0%	23	12,7%	23	18,2%	32	11,9%
Elukohavahetamisest teavitamiseks	130	12,8%	17	12,5%	22	14,1%	13	8,2%	19	10,7%	23	18,0%	37	13,8%
Lapsehoolduse vallas	103	10,2%	8	6,1%	26	16,3%	12	7,7%	17	9,6%	13	9,9%	28	10,6%
Kõrgkoolidesse/ülikoolidesse registreerimiseks	90	8,8%	10	7,9%	18	11,8%	11	6,9%	11	6,1%	9	7,1%	30	11,4%
MITTE ÜHESKI VALDKONNAS	88	8,7%	10	7,2%	16	10,3%	12	7,4%	21	11,7%	7	5,6%	23	8,8%
Ehituslubade taotlemiseks	78	7,7%	5	3,5%	15	9,9%	7	4,4%	12	6,8%	14	10,9%	25	9,5%
Sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks	71	7,0%	7	5,5%	19	12,1%	12	7,4%	10	5,9%	11	9,0%	11	4,2%
Lemmikloomade registreerimiseks	62	6,1%	8	6,4%	15	9,8%	8	5,4%	7	3,7%	9	6,9%	14	5,4%
Muud valdkonnad	10	1,0%	2	1,4%	2	1,0%	1	0,6%	2	1,1%			3	1,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I10. Kuivõrd kasulikuks Te hindate riigi poolt pakutavaid e-teenuseid? Kas need on Teil aidanud...**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Säästa aega	625	81,9%	78	84,9%	86	78,5%	74	87,7%	118	87,0%	93	80,0%	175	78,0%
Saada soovitud infot / vastust kiiremini	451	59,1%	59	63,4%	62	56,3%	52	61,3%	78	57,7%	64	55,1%	136	60,7%
Säästa raha	311	40,8%	42	44,9%	40	36,4%	39	46,3%	56	41,1%	46	39,6%	88	39,5%
Saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	169	22,2%	21	22,8%	31	28,2%	21	24,8%	37	27,0%	14	11,9%	46	20,4%
EI OSKA ÕELDA	51	6,7%	6	6,5%	9	8,5%	6	7,2%	6	4,6%	7	6,2%	16	7,2%
Ei ole elu mugavamaks teinud	26	3,4%			6	5,7%	1	1,5%	4	2,9%	3	2,4%	12	5,2%
VASTAJAID KOKKU	763	100,0%	92	100,0%	110	100,0%	85	100,0%	136	100,0%	116	100,0%	224	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad interneti

**I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel**

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pereliikme kohta						RASKE ÕELDA/ KEELDU S
		Kuni 3000 krooni	3001 - 4000	4001 - 5000	5001 - 8000	Üle 8000 krooni		
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	3,7	3,5	3,5	3,8	4,0	3,9	3,6	

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?**

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pereliikme kohta													
		Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	Ei ole üldse vähendanud	7	1,0%	1	1,0%	1	0,7%			1	1,1%	1	1,1%	3	1,5%
	2	32	4,7%	4	5,1%	4	4,0%	4	5,3%	3	2,2%	4	4,0%	13	6,4%
	3	197	28,6%	32	38,4%	46	46,4%	19	24,1%	21	17,5%	16	15,6%	62	31,1%
	4	280	40,6%	30	36,2%	30	30,1%	35	44,9%	58	47,5%	51	48,6%	75	37,5%
	Väga palju on vähendanud	116	16,8%	8	9,4%	12	12,1%	15	19,5%	31	25,6%	22	20,6%	28	13,7%
	EI OSKA ÕELDA	58	8,3%	8	9,9%	7	6,8%	5	6,2%	7	6,1%	11	10,1%	20	9,8%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	84	100,0%	99	100,0%	78	100,0%	122	100,0%	105	100,0%	201	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega (keskmise)?**

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pereliikme kohta						RASKE ÕELDA/ KEELDU S
		Kuni 3000 krooni	3001 - 4000	4001 - 5000	5001 - 8000	Üle 8000 krooni		
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	3,7	3,6	3,6	3,7	3,9	3,9	3,6	

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?**

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pereliikme kohta													
		Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	Ei ole üldse rahul	3	0,4%											3	1,5%
	2	24	3,5%	4	5,1%	4	4,2%	2	2,8%	1	0,8%	2	2,3%	11	5,2%
	3	205	29,8%	29	34,0%	40	40,5%	22	28,0%	31	25,0%	20	18,7%	65	32,1%
	4	322	46,8%	36	43,3%	34	34,0%	41	53,2%	64	52,5%	60	56,6%	87	43,5%
	Väga rahul	83	12,0%	8	8,9%	12	12,4%	8	9,9%	22	18,0%	15	14,5%	18	8,9%
	EI OSKA ÕELDA	51	7,4%	7	8,7%	9	8,9%	5	6,1%	4	3,7%	8	7,9%	18	8,7%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	84	100,0%	99	100,0%	78	100,0%	122	100,0%	105	100,0%	201	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega (keskmine)?

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pereliikme kohta						RASKE ÕELDA/ KEELDU S
		Kuni 3000 krooni	3001 - 4000	4001 - 5000	5001 - 8000	Üle 8000 krooni		
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	3,5	3,3	3,3	3,6	3,6	3,7	3,4	

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pereliikme kohta															
		Arv		%		Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	Ei ole üldse rahul	7	0,9%			3	2,7%					1	0,9%	3	1,5%		
	2	67	9,7%	11	13,6%	14	13,9%	4	4,8%	8	6,4%	5	4,8%	25	12,6%		
	3	232	33,7%	33	38,6%	34	34,9%	26	33,4%	46	37,8%	22	20,9%	71	35,2%		
	4	271	39,4%	28	33,2%	30	30,9%	34	43,1%	47	38,7%	58	55,1%	74	36,7%		
	Väga rahul	55	8,0%	2	2,7%	8	8,5%	7	9,4%	16	13,3%	7	7,0%	14	6,9%		
	EI OSKA ÕELDA	57	8,3%	10	12,0%	9	9,1%	7	9,2%	5	3,7%	12	11,2%	14	7,2%		
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	84	100,0%	99	100,0%	78	100,0%	122	100,0%	105	100,0%	201	100,0%			

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I14. E-teenused, millega kõige rohkem rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta													
	Arv		%		Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	488	70,8%	52	61,9%	71	71,7%	56	72,6%	95	77,9%	90	85,4%	123	61,3%		
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	320	46,4%	33	38,7%	44	44,3%	35	45,4%	70	57,4%	50	47,8%	87	43,6%		
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	259	37,6%	46	55,1%	34	34,9%	29	37,8%	41	33,5%	23	21,8%	85	42,2%		
Meditsiinilase info otsimine	133	19,3%	14	16,5%	11	11,3%	20	26,0%	31	25,6%	21	20,2%	35	17,6%		
Kooli või kursusele registreerimine	116	16,8%	15	18,4%	14	14,7%	14	18,6%	14	11,7%	14	13,2%	43	21,4%		
Maa- ja kaardiinfo valdkond	89	13,0%	7	7,9%	10	10,0%	5	6,2%	18	14,5%	25	23,5%	26	12,8%		
Arsti juurde registreerimine	85	12,4%	5	5,7%	8	8,4%	7	9,3%	25	20,3%	17	16,3%	23	11,5%		
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	81	11,8%	8	9,7%	9	9,6%	5	7,0%	13	10,8%	16	14,9%	29	14,6%		
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	80	11,6%	7	8,0%	10	9,7%	4	5,7%	13	10,2%	17	15,8%	30	14,9%		
ARK-ga suhtlemine	73	10,6%	5	5,9%	11	10,8%	6	7,8%	10	8,5%	16	14,8%	25	12,6%		
Lõpuksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	9,8%	8	9,0%	11	10,8%	7	8,9%	6	4,5%	2	2,1%	35	17,2%		
eHääletamine/eValimised	57	8,3%	2	2,2%	6	6,2%	3	3,9%	10	8,4%	16	15,6%	20	9,8%		
Sisseastumisdokumentide esitamine	55	7,9%	7	8,1%	11	10,9%	4	4,6%	8	6,2%	3	2,7%	23	11,6%		
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	47	6,9%	3	3,1%	8	7,9%	5	6,1%	7	6,0%	8	7,8%	17	8,3%		
Riigieksamitele registreerimine	45	6,6%	3	3,3%	7	6,7%	10	12,6%	4	3,5%	4	3,6%	18	8,9%		
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	36	5,2%	1	1,7%	6	6,3%	5	6,1%	10	8,0%	3	2,8%	11	5,3%		
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	32	4,6%	3	4,1%	4	4,1%	6	7,3%	4	3,5%	5	5,0%	9	4,5%		
Avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	1	1,1%	3	3,1%	1	1,9%	6	5,3%	4	3,8%	11	5,3%		
EI OSKA ÕELDA	24	3,4%	2	2,9%	4	4,1%			1	0,7%	3	3,3%	13	6,4%		
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	24	3,4%	1	1,5%	2	1,9%	4	5,2%	5	4,3%	2	2,2%	9	4,4%		
Retsepti taotlemine	15	2,2%			1	0,7%			3	2,8%	4	3,5%	7	3,6%		
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	5	0,8%	2	2,8%	1	1,4%	1	0,7%					1	0,5%		
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	84	100,0%	99	100,0%	78	100,0%	122	100,0%	105	100,0%	201	100,0%		

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I15. E-teenused, millega ei ole üldse rahule jäänud?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	267	38,7%	34	40,9%	29	29,1%	29	37,3%	44	35,9%	47	44,7%	84	41,7%
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	237	34,5%	30	36,2%	38	38,1%	29	37,2%	49	40,5%	40	37,5%	51	25,6%
Arsti juurde registreerimine	59	8,6%	8	9,1%	12	12,1%	6	7,8%	8	6,5%	5	4,6%	21	10,3%
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	54	7,8%	4	4,9%	5	5,5%	7	8,6%	7	5,7%	8	7,1%	23	11,6%
Meditsiinalase info otsimine	48	7,0%	4	5,1%	5	5,5%	4	5,4%	11	8,9%	1	0,8%	22	11,2%
Retsepti taotlemine	40	5,8%	3	3,8%	7	7,1%	5	7,1%	6	4,9%	4	3,5%	15	7,2%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	36	5,2%	6	6,6%	7	7,0%	2	3,2%	4	3,6%	3	3,3%	13	6,5%
ARK-ga suhtlemine	31	4,5%	2	2,7%	6	6,6%	2	2,7%	4	3,6%	1	1,3%	14	7,2%
eHäätamine/eValimised	31	4,5%	1	1,2%	4	3,8%	2	2,3%	3	2,8%	5	5,0%	16	7,8%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	30	4,3%	2	2,1%	5	5,4%	4	5,1%	3	2,3%	1	0,9%	15	7,4%
Avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	2	2,4%	7	7,0%	1	1,3%	3	2,4%	3	2,4%	11	5,6%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	24	3,4%			4	4,0%	1	1,3%	3	2,7%	3	3,0%	12	6,0%
Riigieksamitele registreerimine	21	3,1%	3	3,1%	5	4,8%			1	0,5%			13	6,7%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	21	3,0%	2	2,4%	6	6,2%	3	4,2%					9	4,7%
Sisseastumisdokumentide esitamine	20	2,9%	3	3,5%	3	3,2%	2	2,0%					12	6,1%
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	19	2,8%	4	4,5%	3	3,1%	3	3,2%			3	2,5%	7	3,6%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	17	2,5%	1	1,2%	1	1,1%	2	3,0%	1	0,7%	1	0,9%	11	5,5%
Kooli või kursusele registreerimine	14	2,0%	2	2,1%	1	1,1%			2	1,2%			9	4,6%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	13	1,8%	2	2,3%	3	3,3%	2	2,4%			1	0,8%	5	2,4%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	11	1,6%	3	3,5%	3	2,6%			1	0,6%	1	0,7%	4	1,9%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	10	1,5%	1	1,2%	2	2,4%	1	1,3%					6	3,0%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	10	1,5%			3	2,7%			2	2,0%	1	0,8%	4	2,1%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	84	100,0%	99	100,0%	78	100,0%	122	100,0%	105	100,0%	201	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I16. Millised olid peamised rahulolematuse põhjused?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Puuduvad piisavad juhtnöörid ja kasutajatugi	74	40,1%	3	17,1%	14	43,1%	8	42,3%	12	40,0%	7	36,7%	30	45,8%
Puudub isiklik kontakt ametnikuga	65	35,5%	6	32,1%	12	38,6%	8	41,0%	12	41,3%	8	41,8%	19	28,8%
Kahtlen e-teenuste turvalisuses	48	25,8%	6	31,6%	13	39,7%	7	33,6%	8	28,9%	2	12,8%	11	17,3%
Vajalikke e-teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	42	22,6%	5	23,6%	10	29,8%	7	35,5%	3	11,9%	3	13,7%	14	22,1%
E-teenuste kasutamine on liiga keeruline, ebamugav	33	17,8%	2	10,3%	9	28,5%	3	12,8%	5	16,6%	3	14,9%	11	17,5%
EI OSKA ÕELDA	20	10,8%	4	20,4%	1	3,2%	1	6,3%	3	10,4%	1	6,5%	9	14,5%
Muu põhjus	14	7,4%	2	11,5%	5	14,9%			2	7,8%	1	5,8%	3	5,2%
Ei säästa aega	11	6,0%	1	6,5%	1	3,7%			4	12,5%	2	12,2%	3	4,2%
VASTAJAID KOKKU	185	100,0%	19	100,0%	32	100,0%	20	100,0%	29	100,0%	19	100,0%	65	100,0%

\*\*vastavaid need, kes on kasutanud mõnda e-teenust ja kes on mõne e-teenusega rahulolematud



**I17. Oletame, et vajate infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta. Millisest kanalist esimesena selle e-teenuse kohta teavet otsiksite?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	450	44,3%	61	46,5%	75	47,8%	89	56,8%	79	44,3%	32	24,8%	114	43,2%
Neti.ee	158	15,6%	21	15,9%	23	14,5%	13	8,4%	34	19,2%	24	19,2%	43	16,1%
Internetist	96	9,5%	13	9,7%	12	7,5%	5	3,5%	13	7,2%	22	17,3%	32	11,9%
Google.com(.ee, ru.)	95	9,4%	11	8,1%	23	14,5%	15	9,5%	15	8,4%	8	6,3%	24	9,1%
Eesti.ee	73	7,2%	2	1,6%	7	4,2%	10	6,5%	14	7,9%	19	14,9%	21	7,9%
Sõpradelt,pereliikmed	56	5,5%	9	6,9%	9	5,5%	9	6,0%	10	5,4%	6	5,0%	13	4,8%
Igasugused otsinguportaalid	27	2,7%	7	5,3%	1	0,5%	2	1,4%	2	0,9%	5	4,2%	10	3,8%
Delfi	23	2,3%			7	4,3%	3	1,7%	4	2,4%			10	3,7%
Infotelefonid	21	2,1%	4	3,2%	5	3,3%	3	1,7%	2	0,8%	4	3,2%	3	1,3%
Tallinn.ee	18	1,8%			2	1,4%	1	0,7%	6	3,4%	7	5,8%	1	0,4%
Ametite koduleht	13	1,2%			1	0,8%	1	0,7%	3	1,5%	5	3,7%	3	1,2%
Ajalehed	9	0,9%	1	0,7%	1	0,6%	3	1,6%	1	0,5%	3	2,4%	1	0,3%
Telefonide kataloogid	9	0,8%	1	0,6%	1	0,6%	2	1,1%	2	1,1%	1	0,9%	2	0,8%
Mail	7	0,7%	1	0,8%	1	0,4%			1	0,4%			4	1,6%
Asutuste kodulehed	7	0,6%			2	1,3%	1	0,7%			2	1,7%	1	0,5%
Ametlikud teadaanded.ee	6	0,6%	1	0,9%	2	1,2%					2	1,2%	1	0,4%
Yandex.ru	6	0,6%			3	2,0%							3	1,0%
Riigiteataja.ee	5	0,5%	2	1,7%					1	0,4%			2	0,8%
Osale.ee	5	0,5%	1	0,6%	1	0,6%	3	1,8%						
Kodanikuportaal	4	0,4%	1	0,7%							2	1,5%	1	0,4%
TV	4	0,4%					1	0,6%	3	1,6%				
Narva.ee	4	0,4%			2	1,3%							2	0,6%
Ee.ee	3	0,3%					1	0,8%	2	1,2%				
Rambler.ru	3	0,3%	1	0,8%	1	0,7%							1	0,4%
Seb.ee	3	0,3%	1	0,7%					1	0,8%	1	0,7%		
Hot.ee	3	0,3%	1	1,0%			2	1,3%						
X-tee	3	0,2%							1	0,4%	2	1,4%		
Pank	2	0,2%	1	0,9%					1	0,6%				
Omavalitsuste koduleht	2	0,2%							1	0,5%			1	0,5%
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%							1	0,7%	1	0,7%		
Raadio	2	0,2%			1	0,6%	1	0,7%						
Ajakirjad	2	0,2%			1	0,4%							1	0,4%
Yahoo	1	0,1%											1	0,4%
Odnoklasniki.ru	1	0,1%											1	0,4%
Poisk.ru	1	0,1%					1	0,7%						
Impa.ru	1	0,1%					1	0,7%						
Tartu linna kodulehekül	1	0,1%											1	0,4%
Sotsiaalamet	1	0,1%	1	0,8%										
Everyday.com	1	0,1%									1	0,8%		
Kontakt.ee	1	0,1%							1	0,6%				
Õppimisvõimalused	1	0,1%							1	0,6%				
Kohtla-Järve kodulehekül	1	0,1%											1	0,4%
Hanza.ee	1	0,1%	1	0,7%										
Reklaam	1	0,1%											1	0,4%
Maksuamet	1	0,1%									1	0,5%		
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I18. Internet-portaali tuntus

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	478	47,1%	50	37,6%	66	42,3%	55	35,4%	82	46,4%	80	62,9%	144	54,5%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	431	42,5%	42	32,1%	58	37,2%	51	32,6%	74	41,8%	75	58,5%	130	49,3%
Ei tunne mitte ühtegi	412	40,6%	69	52,1%	72	45,8%	84	53,7%	70	39,5%	32	25,0%	86	32,4%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	238	23,4%	22	16,5%	29	18,8%	30	19,2%	42	23,8%	48	37,3%	67	25,1%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	145	14,3%	15	11,0%	12	7,7%	26	16,4%	23	12,8%	23	18,3%	47	17,7%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	132	100,0%	157	100,0%	157	100,0%	177	100,0%	128	100,0%	265	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

### I19. Internet-portaalide kasutatavus

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	285	68,9%	24	57,0%	32	63,8%	30	62,2%	52	65,8%	58	78,7%	88	73,7%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	240	57,8%	25	60,4%	26	51,3%	25	50,8%	53	66,4%	49	66,6%	61	51,3%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	106	25,6%	9	21,3%	11	22,6%	11	22,5%	17	21,8%	27	36,8%	30	25,4%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	34	8,2%	4	10,2%	2	4,7%	4	7,8%	5	6,4%	11	14,4%	8	6,6%
Ei ole kasutanud mitte ühtegi	16	3,7%	2	4,3%	2	4,0%	3	6,2%	1	1,7%	1	1,1%	7	5,5%
VASTAJAID KOKKU	415	100,0%	42	100,0%	51	100,0%	49	100,0%	80	100,0%	74	100,0%	120	100,0%

\*\*vastavad need, kes tunnevad internet-portaale küsimuses K18

### I20. Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma

		KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
		Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid	Jah	249	87,1%	21	88,3%	27	82,0%	30	97,8%	45	85,8%	49	83,8%	78	87,9%
	Ei	37	12,9%	3	11,7%	6	18,0%	1	2,2%	7	14,2%	9	16,2%	11	12,1%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	24	100,0%	32	100,0%	30	100,0%	52	100,0%	58	100,0%	88	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega (keskmine)?**

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pere liikme kohta						RASKE ÕELDA/ KEELDU S
		Kuni 3000 krooni	3001 - 4000	4001 - 5000	5001 - 8000	Üle 8000 krooni		
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	3,7	3,8	3,6	3,6	3,8	3,6	3,7	

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?**

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pere liikme kohta													
		Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	2	7	2,5%			1	2,6%	1	2,2%	2	3,1%	3	5,4%	1	0,8%
	3	93	32,4%	7	30,4%	16	49,3%	12	39,0%	10	19,1%	20	33,9%	28	31,4%
	4	150	52,4%	14	57,6%	10	30,7%	17	54,8%	32	61,9%	29	49,9%	48	54,2%
	Väga rahul	22	7,6%	2	7,2%	4	13,2%	1	4,1%	4	7,6%	4	7,6%	6	6,8%
	EI OSKA ÕELDA	15	5,1%	1	4,7%	1	4,2%			4	8,3%	2	3,1%	6	6,7%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	24	100,0%	32	100,0%	30	100,0%	52	100,0%	58	100,0%	88	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I22. Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?**

	KÕIK VASTAJAD	Sissetulek ühe pere liikme kohta													
		Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kas Te peate portaalis www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?	Täiesti ebapiisav	1	0,2%							1	1,3%				
	Pigem ebapiisavaks	27	9,6%	2	7,8%	6	20,0%	3	8,6%	5	9,1%	6	11,0%	5	6,1%
	Pigem piisavaks	201	70,3%	17	70,1%	23	70,3%	22	71,7%	34	64,3%	42	71,8%	64	72,4%
	Täiesti piisavaks	33	11,6%	1	3,9%	2	4,9%	6	19,7%	8	14,6%	6	10,2%	11	12,7%
	EI OSKA ÕELDA	24	8,3%	4	18,2%	2	4,9%			6	10,8%	4	7,0%	8	8,9%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	24	100,0%	32	100,0%	30	100,0%	52	100,0%	58	100,0%	88	100,0%

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I23. Milliseid järgmistest e-teenustest Te olete kasutanud portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI E-TEENUST NENDES PORTAALIDES	349	50,6%	52	62,3%	56	57,3%	44	56,8%	56	45,6%	42	40,0%	98	48,7%
Vaadatud registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	172	25,0%	20	23,5%	22	22,3%	21	27,0%	30	24,9%	35	32,8%	44	22,0%
Taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	80	11,7%	8	9,4%	7	7,3%	3	3,9%	14	11,7%	19	18,3%	29	14,3%
Saatnud kirja riigi- või omavalitsusasutusele	64	9,2%	3	3,8%	9	9,3%	3	3,8%	16	12,8%	17	16,5%	15	7,6%
Vaadatud riigieksamitulemusi	60	8,7%	8	9,8%	5	5,5%	6	7,8%	6	4,8%	8	7,7%	26	13,1%
EI OSKA ÕELDA	39	5,6%	2	2,6%	6	5,8%	2	2,8%	6	4,7%	7	6,5%	16	8,0%
Tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	30	4,3%	3	4,1%	4	4,1%	2	3,0%	2	1,6%	1	1,2%	17	8,4%
Taotlenud vanemahüvitist	29	4,3%	4	4,7%	5	5,4%	5	6,1%	10	8,3%	2	1,9%	3	1,6%
Tellinud elektroonilise valijakaardi	25	3,6%	1	1,2%	2	2,5%			3	2,7%	10	9,3%	8	4,2%
Vaadatud eesti keele tasemeeksami tulemusi	24	3,4%	1	1,2%	4	4,0%	2	2,1%	4	2,9%	3	2,9%	10	5,2%
Registreerinud riigieksamile	20	2,9%	1	1,1%	1	1,3%	4	4,6%	4	3,4%	2	2,0%	8	3,9%
Tellinud teavituse EE korraliste el.katkestuste kohta	18	2,7%	1	1,5%	2	2,0%	1	1,7%	2	1,9%	5	4,6%	6	3,2%
@eesti.ee e-posti seadistamine	18	2,6%	1	1,3%	4	3,8%	1	1,1%	2	1,4%	5	4,4%	6	2,8%
Taotlenud täiendavat ravimihüvitist	17	2,4%	1	1,7%			4	4,7%	4	3,2%	4	3,8%	4	1,8%
Taotlenud töövõimetushüvitist	15	2,1%			1	1,1%	1	1,5%	6	5,1%	3	3,1%	3	1,5%
Taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	13	1,9%	2	3,0%	3	3,4%	4	5,1%	2	1,6%	1	0,9%	1	0,4%
Registreerunud eesti keele tasemeeksami eksamile	12	1,7%	1	1,0%	1	0,7%	2	2,7%	2	1,9%	1	1,0%	5	2,4%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>689</b>	<b>100,0%</b>	<b>84</b>	<b>100,0%</b>	<b>99</b>	<b>100,0%</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>105</b>	<b>100,0%</b>	<b>201</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I24. Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

		KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
		Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?	Väga keeruline	2	0,8%	1	2,9%			1	2,1%					1	0,9%
	Pigem keeruline	49	16,2%	6	21,1%	13	35,5%	6	17,5%	11	17,6%	8	14,1%	6	6,5%
	Pigem lihtne	200	66,3%	17	57,4%	18	49,8%	19	59,8%	42	70,0%	37	65,9%	67	76,2%
	Väga lihtne	43	14,3%	2	7,2%	5	12,7%	6	20,5%	7	11,3%	10	17,5%	13	15,2%
	EI OSKA ÕELDA	7	2,4%	3	11,4%	1	1,9%				1	1,1%	1	2,5%	1
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>	<b>36</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>	

SAAR POLL, NOVEMBER 2008 BAROMEETER

**I25. Kas Te kasutasite portaali www.eesti.ee ja/või X-teele sisenemiseks?**

	KÕIK VASTAJAD		Sissetulek ühe pereliikme kohta											
	Arv	%	Kuni 3000 krooni		3001 - 4000		4001 - 5000		5001 - 8000		Üle 8000 krooni		ÕELDA/KEELDUS	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Internetipanka	199	65,8%	22	73,8%	25	67,8%	19	61,1%	45	73,7%	34	60,3%	54	62,0%
ID kaarti	115	38,1%	5	16,9%	9	24,3%	13	40,2%	20	33,8%	25	43,7%	44	49,7%
EI OSKA ÕELDA/EI MÄLETA	19	6,2%	3	9,7%	4	11,3%	2	4,9%	2	3,4%	3	5,9%	5	5,5%
Mobiil-ID-d	8	2,6%	2	7,2%	1	1,9%	1	2,9%			2	3,8%	2	2,5%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>	<b>36</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud kasutanud mõnda e-teenust portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee

### II. Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?

		KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
		Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Millal Te viimati kasutasite internetti või e-maili?	Viimase 7 päeva jooksul	617	60,8%	59	80,0%	116	89,1%	139	72,4%	98	46,9%	18	10,2%	56	54,6%	131	98,1%
	Viimasel kuul	110	10,8%	10	13,1%	10	7,3%	33	16,9%	37	17,5%	7	4,0%	13	12,5%	2	1,3%
	2-3 kuud tagasi	19	1,8%					2	1,1%	6	2,7%	4	2,4%	6	6,0%	1	0,6%
	4-6 kuud tagasi	4	0,4%			1	0,6%	1	0,6%	1	0,5%	1	0,7%				
	Üle 6 kuud tagasi	13	1,3%	1	0,9%	1	0,5%	2	1,3%	2	0,9%	4	2,5%	3	3,1%		
	Pole kunagi kasutanud	252	24,8%	4	6,0%	3	2,4%	15	7,6%	66	31,5%	139	80,1%	24	23,7%		
VASTAJAID KOKKU		1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

### I2. Mis põhjusel Te ei kasuta internetti?

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus												
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	
Puuduvad oskused interneti kasutamiseks (liiga keeruline)	148	58,6%	2	41,7%			3	20,0%	36	55,2%	90	64,2%	17	69,8%	
Kodus puudub arvuti, sest arvuti on liiga kallis	145	57,6%	1	24,3%	2	65,6%	7	50,4%	38	57,0%	84	60,3%	13	52,8%	
Saan kõik vajaliku teiste inimeste abil kätte	86	34,1%	2	39,8%	3	100,0%	11	71,8%	24	36,5%	38	27,1%	9	35,5%	
Kodus puudub internetiühendus (liiga kallis)	50	20,0%					1	7,7%	13	19,3%	30	21,6%	6	26,3%	
Tööl puudub juurdepääs arvutile	15	5,9%			1	32,5%	3	20,8%	6	9,4%	1	0,7%	4	14,7%	
Internetis pole minu jaoks vajalikke asju	14	5,7%					1	6,3%	2	3,8%	7	5,2%	4	15,2%	
Muu põhjus	10	3,9%	1	18,5%					1	2,1%	6	4,6%	1	4,9%	
Tööl puudub internetiühendus	3	1,4%							3	5,2%					
Minu kodukandis ei ole võimalik internetiühendust saada	1	0,5%											1	5,2%	
EI OSKA ÕELDA	1	0,4%									1	0,7%			
VASTAJAID KOKKU		252	100,0%	4	100,0%	3	100,0%	15	100,0%	66	100,0%	139	100,0%	24	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### 13. Kas Teil on tulevikus plaanis hakata internetti kasutama?

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus											
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Ei kavatse hakata internetti kasutama	135	53,5%	1	13,7%			2	13,3%	27	41,3%	98	70,1%	7	29,4%
EI OSKA ÖELDA	51	20,2%	1	18,5%	1	32,5%	4	27,8%	20	30,2%	19	13,7%	6	24,7%
Jah, kui saan endale koju arvuti hankida	31	12,5%			1	33,0%	3	20,0%	7	11,3%	14	9,9%	6	25,6%
Jah, kui saan arvutikoolitust	29	11,5%	1	24,3%			4	27,5%	8	12,6%	11	8,1%	4	17,4%
Jah, kui saan endale koju hankida internetiühenduse	19	7,5%							7	10,0%	7	5,4%	5	19,9%
Jah, kui olukord nõuab (nt ameti tõttu)	13	5,2%	3	67,8%	1	34,4%	4	27,0%	4	5,8%			1	5,1%
Jah, kui inimesed, kes mind aitavad, seda enam teha ei saa	11	4,4%	2	39,8%			1	5,0%	4	6,0%	3	2,3%	2	6,5%
Jah, kui tööalane avaneb internetikasutamise võimalus	5	1,9%			1	33,0%	2	13,3%	2	2,9%				
Jah, kui tekib rohkem vajalikku sisu	4	1,5%			1	34,4%	1	3,6%	1	1,5%			1	4,9%
Jah, kui kodukandis tekib võimalus ühendust saada	4	1,4%							1	1,7%			2	10,3%
VASTAJAID KOKKU	252	100,0%	4	100,0%	3	100,0%	15	100,0%	66	100,0%	139	100,0%	24	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### 14. Kas Te ...?

		KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
		Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
... kasutate riigi- või omavalitsusasutuste kohta info otsimisel riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgi	Jah, enamikel juhtudest	178	23,3%	26	37,6%	53	42,1%	40	22,3%	17	11,9%	6	18,3%	18	23,6%	17	12,6%
	Jah, mõnikord	304	39,9%	30	43,6%	52	41,1%	76	43,0%	56	39,3%	8	23,4%	30	38,3%	52	38,4%
	Ei	281	36,8%	13	18,8%	21	16,7%	61	34,7%	70	48,8%	20	58,2%	30	38,1%	66	49,0%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	70	100,0%	127	100,0%	177	100,0%	143	100,0%	35	100,0%	78	100,0%	134	100,0%
... laete alla taotlusvormi riigi- või omavalitsusasutuste kodulehekülgedelt	Jah, enamikel juhtudest	54	7,1%	11	16,4%	21	16,7%	10	5,7%			1	2,1%	4	5,7%	6	4,6%
	Jah, mõnikord	175	22,9%	18	26,5%	45	35,5%	42	23,9%	28	19,3%	1	2,9%	16	21,2%	24	17,6%
	Ei	535	70,0%	40	57,1%	61	47,8%	125	70,4%	115	80,7%	33	95,0%	57	73,0%	104	77,8%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	70	100,0%	127	100,0%	177	100,0%	143	100,0%	35	100,0%	78	100,0%	134	100,0%
... edastate taotlusi riigi- või omavalitsusasutustele elektrooniliselt	Jah, enamikel juhtudest	52	6,8%	8	11,3%	18	14,4%	15	8,4%	1	0,7%	1	3,1%	4	5,6%	4	3,3%
	Jah, mõnikord	187	24,5%	30	42,4%	52	40,8%	31	17,7%	24	16,6%	3	7,6%	18	23,6%	29	22,0%
	Ei	525	68,7%	32	46,2%	57	44,9%	131	73,9%	118	82,7%	31	89,3%	55	70,8%	100	74,8%
VASTAJAID KOKKU		763	100,0%	70	100,0%	127	100,0%	177	100,0%	143	100,0%	35	100,0%	78	100,0%	134	100,0%

\*\*vastavad need, kes kasutavad internetti

15. Milliseid avaliku sektori e-teenuseid Te teate?

	KÖIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	228	22,5%	14	18,5%	24	18,3%	37	19,3%	62	29,8%	40	22,7%	27	26,6%	25	18,3%
Maksu-ja tolliamet	211	20,8%	27	36,9%	49	37,8%	54	28,2%	34	16,1%	15	8,4%	13	13,0%	19	13,8%
EI TEA MITTE ÜHTEGI E-TEENUST	202	19,9%	3	4,5%	6	4,8%	11	6,0%	58	28,0%	92	52,9%	17	16,3%	13	10,0%
Pangateenused	172	17,0%	15	19,6%	32	24,4%	43	22,4%	32	15,4%	13	7,4%	20	19,9%	18	13,4%
E-kool	128	12,6%	11	15,5%	15	11,5%	30	15,5%	14	6,5%	3	2,0%	14	13,5%	41	30,5%
Deklaratsioonide esitamine ametiasutustele	50	5,0%	6	8,7%	6	4,5%	14	7,1%	9	4,5%	5	3,1%	6	5,6%	4	3,0%
Tervishoid	46	4,6%	5	6,6%	7	5,4%	16	8,6%	4	2,1%	3	1,6%	7	7,1%	3	2,6%
E-hääletus	42	4,1%	4	5,1%	11	8,6%	9	4,5%	4	2,0%	1	0,8%	4	4,4%	8	6,1%
Haridus	40	4,0%	7	9,0%	10	7,4%	9	4,8%	5	2,5%	2	0,9%	3	3,2%	5	3,6%
Eesti.ee	30	2,9%	4	5,7%	5	4,1%	11	5,5%	2	1,0%			3	2,5%	5	3,6%
Sotsiaalamet	28	2,8%	2	2,1%	9	6,7%	10	5,0%	4	2,1%	1	0,6%	3	2,9%		
E-post	27	2,6%	1	1,5%	3	2,4%	9	4,7%	5	2,2%	3	1,7%	3	3,4%	3	2,0%
Haigekassa	24	2,4%	2	3,0%	7	5,4%	9	4,5%	6	2,6%					1	0,7%
Hanzanet	23	2,2%	1	1,5%	1	0,6%	5	2,8%	6	2,9%	3	1,8%	2	2,3%	4	3,0%
Riigiteataja	21	2,1%	3	3,9%	8	5,8%	5	2,7%					2	2,0%	4	2,7%
Linnade,omavalitsuste kodulehed	20	2,0%	1	0,9%	6	4,9%	5	2,8%	1	0,6%	1	0,5%	4	4,3%	1	0,9%
ARK.ee	20	1,9%	1	1,2%	4	2,9%	6	3,2%	3	1,7%	1	0,8%	1	1,2%	3	2,1%
E-riik	19	1,8%	4	5,0%	8	5,8%	4	1,9%	1	0,6%	1	0,3%			2	1,5%
E-pood	18	1,7%	2	2,9%	2	1,6%	5	2,4%	1	0,6%	2	1,0%	2	1,9%	4	3,0%
Otsinguportaalid	16	1,6%			2	1,4%	5	2,7%	2	1,0%	1	0,4%	2	2,0%	4	3,1%
Infoteenused	16	1,5%	1	1,5%	3	2,2%	6	3,3%			2	1,4%	1	1,1%	2	1,3%
Asutuste kodulehed	14	1,4%	1	0,9%	1	0,9%	7	3,9%	2	1,0%	1	0,4%	1	0,8%	1	0,8%
X-tee	13	1,3%	4	4,8%	4	2,7%	4	1,8%					2	2,1%	1	0,6%
Elektroonilised piletid	13	1,3%			3	2,2%	6	2,9%	2	1,1%	1	0,6%			2	1,4%
Kommunaalteenused	13	1,3%	1	0,9%			3	1,5%	3	1,5%	3	1,4%	4	3,8%		
Info.ee	12	1,2%			1	0,9%	4	2,0%	3	1,3%	2	0,9%	2	2,1%	1	0,7%
Arsti juurde registreerimine	12	1,2%	3	3,4%	2	1,2%	3	1,8%	1	0,7%	1	0,6%	2	1,5%	1	0,7%
SEB.ee	11	1,1%	1	1,5%	1	0,5%	2	0,8%	1	0,5%	1	0,7%			5	3,9%
Riigilõivude maksmine	10	1,0%	3	4,2%	1	0,8%	4	1,9%	1	0,7%					1	0,7%
ID-kaart	10	1,0%			4	2,7%	2	1,0%	2	0,9%	1	0,6%			1	0,9%
Kursustele registreerimine	8	0,8%	1	1,7%	2	1,3%	1	0,6%	2	1,0%			1	1,0%	1	0,8%
Elion	6	0,6%							2	1,2%			2	1,9%	2	1,5%
Google.ru	6	0,6%	1	1,3%			2	1,1%	1	0,6%					2	1,4%
Dokumentide taotlemine	6	0,6%			1	1,1%	2	1,1%	1	0,6%	1	0,5%	1	0,6%		
Peretoetuste taotlemine,lastetoetused	6	0,6%			1	0,7%	2	1,3%	1	0,7%			1	1,3%		
Pria.ee	5	0,5%	2	2,5%	1	0,9%	2	1,2%								
E-äriregister	5	0,5%	2	2,5%	2	1,7%									1	0,9%
Raamatukogu	5	0,5%					3	1,6%					1	1,0%	1	0,8%
Kodanikuportaal	5	0,5%			1	1,1%	2	0,9%	1	0,5%			1	0,7%		
Hot.ee	5	0,5%			1	0,9%	3	1,4%	1	0,5%						
TOM.ee	5	0,5%			2	1,3%			1	0,6%	1	0,4%			1	0,9%
Sais.ee	5	0,5%			1	0,5%	1	0,4%					1	0,7%	3	2,1%
Piletilevi	5	0,5%			1	0,9%	2	0,9%	2	0,9%						
Maa-amet	5	0,5%			1	0,9%	1	0,7%	1	0,6%	1	0,6%				
Osale.ee	5	0,5%	1	1,0%	2	1,2%									2	1,7%

Politsei	4	0,4%			2	1,5%	1	0,7%			1	0,6%				
Tööturuamet	4	0,4%					3	1,7%					1	1,2%		
EMT	4	0,4%					1	0,6%	2	1,1%					1	0,7%
Kodakondsus ja migratsiooniamet	4	0,4%	1	1,4%	1	0,5%	1	0,6%							1	0,9%
Pass.ee	4	0,4%	1	1,6%	2	1,2%					1	0,6%				
Neti.ee	4	0,4%					2	1,2%	1	0,6%						
E-parkimine	3	0,3%			2	1,4%					1	0,6%			1	0,5%
Delfi.ee	3	0,3%					1	0,6%	1	0,5%					1	0,7%
Kindlustus	3	0,3%							1	0,7%	1	0,3%	1	1,4%		
Maakondade kodulehed	2	0,2%	1	1,4%			1	0,6%								
Odnoklassniki.ru	2	0,2%													2	1,5%
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%	1	1,3%	1	0,8%										
Vastuvõtule registreerimine	2	0,2%					2	1,0%								
TAK.ee	2	0,2%													2	1,4%
Tervis.ee	2	0,2%	1	1,6%	1	0,5%										
Skype	2	0,2%					1	0,4%			1	0,5%				
Bronceeringud	2	0,2%	1	0,8%									1	1,0%		
Statistika	1	0,1%			1	0,7%	1	0,3%								
1185	1	0,1%					1	0,7%								
Wikipedia.org	1	0,1%	1	1,8%												
Orkut.com	1	0,1%					1	0,6%								
Eksamitele registreerimine	1	0,1%					1	0,6%								
Rahvastikuregister	1	0,1%							1	0,6%						
Perekool.ee	1	0,1%													1	0,8%
E-kaart	1	0,1%			1	0,8%										
Avatud ülikool	1	0,1%	1	1,4%												
Notarid	1	0,1%									1	0,6%				
Rate.ee	1	0,1%													1	0,7%
Sport.ee	1	0,1%													1	0,7%
Ajalehtede tellimine	1	0,1%									1	0,5%				
Ohvriabi.ee	1	0,1%													1	0,7%
MSN	1	0,1%					1	0,4%								
Tallinna ülikool	1	0,1%													1	0,6%
Taotluste esitamine	1	0,1%					1	0,4%								
Ehis.ee	1	0,1%			1	0,5%										
Ilm.ee	1	0,1%									1	0,4%				
Eesti energia.ee	1	0,1%			1	0,5%										
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem



**I6. Milliseid järgnevate valdkondade avaliku sektori e-teenuseid Te olete interneti vahendusel kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Finants- ja maksundusvaldkond	572	56,3%	65	87,4%	118	90,7%	149	77,4%	113	54,2%	24	13,9%	52	51,1%	51	38,1%
Hariduse valdkond	353	34,8%	30	39,9%	57	44,1%	72	37,7%	40	19,1%	4	2,2%	37	36,3%	113	84,6%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI AVALIKKU E-TEENUST	324	31,9%	8	11,2%	6	4,4%	26	13,3%	87	41,4%	150	86,1%	36	35,4%	12	8,8%
Sotsiaal- ja tervishoiu valdkond	296	29,1%	28	37,5%	70	54,2%	80	41,5%	38	18,2%	8	4,4%	33	32,4%	39	29,2%
Muud valdkonnad	274	27,0%	35	47,6%	75	57,5%	49	25,5%	37	17,9%	6	3,3%	25	24,9%	47	35,0%
EI OSKA ÖELDA	2	0,2%					2	1,1%								
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**I7.1. Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	662	65,2%	45	60,1%	73	55,9%	120	62,3%	169	80,9%	170	97,8%	65	63,7%	21	15,4%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	315	31,1%	25	33,2%	51	39,4%	62	32,2%	36	17,2%	3	1,6%	33	32,2%	106	79,2%
Kooli või kursusele registreerimine	147	14,5%	14	18,4%	28	21,9%	29	15,3%	7	3,3%	3	1,7%	14	13,4%	52	38,7%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	6,6%	1	1,6%	10	7,7%	5	2,7%	4	1,8%	1	0,6%	7	7,3%	38	28,6%
Sisseastumisdokumentide esitamine	63	6,2%	2	2,2%	6	5,0%	10	5,3%	5	2,6%	1	0,6%	3	2,9%	35	26,3%
Elektroniliselt läbiviidavatel kursustel osalemine	51	5,0%	5	6,8%	17	13,2%	7	3,8%	1	0,6%	1	0,5%	3	2,9%	16	12,3%
Riigieksamite registreerimine	49	4,8%	2	2,3%	8	6,5%	10	5,1%	4	1,9%			4	4,3%	21	15,5%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**I7.2. Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	719	70,9%	46	62,5%	59	45,8%	112	58,5%	171	81,8%	166	95,6%	69	67,6%	95	70,8%
Meditsiinalase info otsimine	236	23,2%	22	29,4%	61	46,9%	62	32,4%	30	14,4%	8	4,4%	25	24,3%	28	21,2%
Arsti juurde registreerimine	118	11,6%	13	18,1%	27	20,7%	38	19,8%	14	6,8%	3	1,7%	8	8,0%	14	10,5%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	97	9,5%	13	16,9%	29	22,0%	25	12,9%	10	4,8%			8	7,5%	13	9,9%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	42	4,1%	4	5,9%	9	6,7%	10	5,4%	4	1,8%			15	14,3%		
Arstiga e-maili teel suhtlemine	41	4,1%	5	6,3%	15	11,5%	8	4,3%	5	2,2%	1	0,4%	3	3,0%	5	3,8%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	39	3,8%	4	5,0%	9	7,2%	11	5,6%	5	2,4%	1	0,6%	7	6,7%	2	1,7%
Retsepti taotlemine	19	1,8%	3	4,6%	5	3,5%	4	2,3%					3	3,0%	3	2,3%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**I7.3. Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	527	51,9%	65	87,4%	113	86,9%	139	72,6%	105	50,5%	21	11,9%	48	46,7%	36	26,7%
EI OLE KASUTANUD	443	43,7%	9	12,6%	12	9,3%	43	22,6%	96	45,8%	150	86,1%	50	48,9%	83	61,9%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	434	42,8%	51	68,6%	91	70,0%	111	58,0%	77	36,8%	17	9,9%	41	40,4%	46	34,0%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**I7.4. Milliseid järgnevatest erinevate valdkondade e-teenustest Te olete kasutanud?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD	741	73,0%	39	52,4%	55	42,5%	143	74,5%	172	82,1%	168	96,7%	76	75,1%	87	65,0%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	142	14,0%	22	30,3%	41	31,6%	29	15,3%	17	8,2%	5	2,6%	7	7,0%	20	15,1%
ARK-ga suhtlemine	115	11,3%	19	25,7%	30	23,4%	16	8,3%	20	9,4%	1	0,3%	10	10,0%	19	14,0%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	104	10,3%	13	18,0%	27	20,4%	18	9,4%	13	6,0%	1	0,6%	12	11,9%	21	15,3%
eHääletamine/eValimised	81	8,0%	9	12,8%	32	24,7%	14	7,1%	6	3,0%	1	0,7%	7	7,2%	11	8,3%
Arvamuse avaldamine	45	4,4%	4	5,7%	16	12,1%	4	2,3%	5	2,5%	2	1,0%	7	6,7%	7	5,2%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**18. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE TUNNUD PUUDUST MITTE ÜHESTKI E-TEENUST	549	54,1%	38	50,8%	67	51,8%	111	57,7%	113	54,1%	102	58,5%	46	45,2%	72	53,8%
EI OSKA ÕELDA	392	38,6%	29	39,7%	50	38,5%	64	33,2%	84	40,1%	67	38,2%	49	48,3%	49	36,3%
Tervishoid	22	2,2%	2	3,3%	7	5,2%	5	2,3%	5	2,4%	1	0,6%	1	1,2%	1	0,7%
Sotsiaalvaldkonnas	8	0,8%	2	2,4%			4	2,2%							2	1,2%
Arsti vastuvõtule registreerimisest	7	0,7%			1	1,1%	2	1,1%	2	0,9%			1	1,0%	1	0,7%
Haigekassa	4	0,4%	1	1,4%	1	0,6%	1	0,6%							1	0,8%
Haridus	4	0,4%					1	0,4%	1	0,5%			1	0,7%	2	1,3%
Pangateenused	3	0,3%									1	0,6%	1	1,4%	1	0,7%
Politsei	3	0,3%			2	1,6%	1	0,6%								
Vaba aja sisustamine	3	0,3%									1	0,5%	1	1,3%	1	0,8%
Kõik eestikeelsed kodulehed dubleeritud vene keelde	3	0,3%	1	1,4%	1	0,8%			1	0,3%						
Maksude valdkond	3	0,3%					1	0,4%	2	0,9%						
Töötamine	3	0,3%					2	0,8%							1	0,8%
E-pood	3	0,3%	1	0,9%											2	1,4%
Kaubandus	3	0,2%			1	0,5%	1	0,4%	1	0,5%						
Keeleõpe	2	0,2%					1	0,7%							1	0,7%
Passi vahetus	2	0,2%					2	1,1%								
Töøbörs	2	0,2%					1	0,5%					1	1,0%		
Digitaalretsept	2	0,2%			1	0,6%							1	1,0%		
Hariduse saamises	2	0,2%									2	0,9%				
Erinevateriigiasutuste info võiks paremini seotud olla	1	0,1%			1	1,0%										
Rohkem infot puudega inimestele	1	0,1%									1	0,6%				
Lubade saamine	1	0,1%					1	0,6%								
Ehituslubade taotlemine	1	0,1%							1	0,5%						
Kindlustus	1	0,1%	1	1,4%												
Ajalised	1	0,1%									1	0,6%				
Ajakirjad	1	0,1%									1	0,6%				
Turism	1	0,1%													1	0,7%
E-kaart	1	0,1%													1	0,7%
Seaduste vastuvõtmist on vene keeles vähe kajastatud	1	0,1%							1	0,4%						
Lasteaedadesse registreerimine	1	0,1%							1	0,4%						
Ajaloo teemadest	1	0,1%	1	1,1%												
Vaja parandada Delfi otsingu süsteemi	1	0,1%													1	0,6%
Ärialsed	1	0,1%			1	0,6%										
Ühiskondlik transport	1	0,1%			1	0,5%										
Elektroniline raamatukogu	1	0,1%			1	0,5%										
Viisa taotlus	1	0,1%					1	0,3%								
Eriala taseme eksamite andmine, atesteerimine	1	0,1%					1	0,3%								
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>1 015</b>	<b>100,0%</b>	<b>74</b>	<b>100,0%</b>	<b>130</b>	<b>100,0%</b>	<b>192</b>	<b>100,0%</b>	<b>209</b>	<b>100,0%</b>	<b>174</b>	<b>100,0%</b>	<b>102</b>	<b>100,0%</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**19. Millistes valdkondades peaks riik Teie arvates rohkem e-teenuseid pakkuma?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Töötõingu hõlbustamiseks	351	34,6%	25	33,1%	63	48,3%	74	38,3%	70	33,3%	22	12,7%	42	41,5%	56	42,1%
EI OSKA ÕELDA	344	33,9%	20	26,4%	21	16,2%	51	26,4%	72	34,5%	110	63,2%	34	33,4%	36	26,9%
Tervishoiu vallas	295	29,0%	24	32,9%	57	44,0%	71	37,0%	51	24,3%	29	16,5%	29	28,9%	33	24,7%
Sots.kindlustusmaksetega seonduva asjaajamise teostamiseks	242	23,8%	17	22,6%	46	35,4%	56	29,4%	40	19,3%	16	8,9%	28	27,1%	39	29,1%
Politseiga suhtlemiseks	184	18,2%	19	25,6%	35	26,9%	41	21,2%	35	16,6%	10	6,0%	20	19,3%	25	18,7%
Isikutõendavate dokumentide taotlemiseks/vahetamiseks	164	16,1%	13	17,3%	30	23,0%	35	18,0%	30	14,5%	12	6,9%	12	11,6%	32	24,2%
Autode registreerimiseks	137	13,5%	21	28,2%	26	19,8%	23	12,2%	31	14,7%	7	4,0%	9	8,7%	21	15,4%
Maksude maksmiseks	131	12,9%	14	19,1%	30	22,9%	22	11,3%	22	10,7%	11	6,2%	18	17,7%	14	10,4%
Elukohavahetamisest teavitamiseks	130	12,8%	10	14,0%	32	24,8%	26	13,3%	16	7,7%	9	5,2%	12	12,0%	25	18,4%
Lapsehoolduse vallas	103	10,2%	14	18,5%	24	18,8%	19	9,6%	19	9,1%	4	2,2%	14	13,7%	10	7,4%
Kõrgkoolidesse/ülikoolidesse registreerimiseks	90	8,8%	6	8,0%	20	15,2%	9	4,8%	9	4,2%			7	6,5%	39	29,4%
MITTE ÜHESKI VALDKONNAS	88	8,7%	8	10,3%	11	8,4%	14	7,5%	23	10,8%	19	11,0%	5	4,8%	9	6,7%
Ehituslubade taotlemiseks	78	7,7%	12	16,4%	19	14,4%	10	5,5%	16	7,6%	5	3,0%	8	8,3%	7	5,3%
Sünni- või abielutunnistuse taotlemiseks	71	7,0%	8	11,1%	18	14,2%	12	6,3%	13	6,1%	2	1,2%	7	6,9%	10	7,7%
Lemmikloomade registreerimiseks	62	6,1%	7	9,0%	15	11,7%	13	6,8%	9	4,2%	3	2,0%	6	6,2%	8	6,3%
Muud valdkonnad	10	1,0%	2	2,3%			2	1,0%	1	0,5%	1	0,5%	1	1,0%	3	2,4%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**I10. Kuivõrd kasulikuks Te hindate riigi poolt pakutavaid e-teenuseid? Kas need on Teil aidanud...**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Säästa aega	625	81,9%	62	89,2%	118	93,1%	145	81,9%	109	76,2%	23	66,1%	61	78,4%	107	79,6%
Saada soovitud infot / vastust kiiremini	451	59,1%	45	64,0%	84	66,2%	97	54,9%	76	53,3%	13	37,4%	45	58,4%	90	67,4%
Säästa raha	311	40,8%	33	47,3%	64	50,4%	80	45,0%	53	37,0%	11	33,2%	32	41,0%	38	28,6%
Saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni	169	22,2%	14	19,7%	32	25,3%	32	17,8%	33	22,8%	5	15,7%	19	24,3%	35	26,2%
EI OSKA ÕELDA	51	6,7%	2	2,6%	1	0,5%	12	6,6%	10	7,1%	7	21,5%	7	8,6%	13	9,4%
Ei ole elu mugavamaks teinud	26	3,4%	1	2,1%	1	1,2%	3	1,6%	12	8,5%	2	5,4%	4	5,6%	2	1,3%
VASTAJAID KOKKU	763	100,0%	70	100,0%	127	100,0%	177	100,0%	143	100,0%	35	100,0%	78	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel

	KÕIK VASTAJAD	Põhitegevus							
		Juht/ettevõtja	Spetsialist, kes ei ole juht	Kontoritöötaja/teenindaja	Reatöötaja, kes teeb füüsilist tööd	Pensionär	Kodune, töötu	Õpilane, üliõpilane	
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	3,7	3,8	3,9	3,8	3,6	3,5	3,7	3,6	

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I11. Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?

	KÕIK VASTAJAD	Põhitegevus																	
		Arv		%		Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötaja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd on Teie arvates avalike e-teenuste kasutamine vähendanud ametiasutustega suhtlemisel bürokraatiat ja ajakulu?	Ei ole üldse vähendanud	7	1,0%			1	0,6%			2	1,9%			1	1,8%	3	2,3%		
	2	32	4,7%	4	5,5%	3	2,7%	9	5,8%	6	4,6%	2	7,1%	2	3,7%	6	4,8%		
	3	197	28,6%	19	28,4%	31	25,3%	38	23,4%	44	36,2%	7	27,0%	22	33,8%	35	28,9%		
	4	280	40,6%	30	45,6%	55	44,0%	73	44,4%	46	37,4%	12	48,7%	22	32,8%	43	35,3%		
	Väga palju on vähendanud	116	16,8%	11	16,7%	27	21,6%	31	18,7%	17	14,1%			12	17,7%	18	14,8%		
EI OSKA ÕELDA	58	8,3%	3	3,8%	7	5,9%	13	7,7%	7	5,8%	4	17,2%	7	10,3%	17	13,8%			
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	66	100,0%	124	100,0%	164	100,0%	122	100,0%	24	100,0%	66	100,0%	122	100,0%			

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega (keskmine)?

	KÕIK VASTAJAD	Põhitegevus							
		Juht/ettevõtja	Spetsialist, kes ei ole juht	Kontoritöötaja/teenindaja	Reatöötaja, kes teeb füüsilist tööd	Pensionär	Kodune, töötu	Õpilane, üliõpilane	
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,4	3,7	3,7	

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I12. Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?

	KÕIK VASTAJAD	Põhitegevus																	
		Arv		%		Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötaja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd rahul Te üldiselt olete riigi poolt pakutavate e-teenustega?	Ei ole üldse rahul	3	0,4%					2	1,3%	1	0,7%								
	2	24	3,5%	4	5,6%	4	2,8%	5	2,9%	3	2,6%	2	9,6%	3	3,9%	4	3,6%		
	3	205	29,8%	17	25,8%	36	28,6%	46	27,9%	45	36,7%	8	32,0%	19	28,4%	36	29,1%		
	4	322	46,8%	39	58,8%	67	54,0%	79	48,2%	49	39,7%	10	40,6%	30	44,9%	50	40,5%		
	Väga rahul	83	12,0%	4	6,1%	15	12,0%	22	13,7%	17	13,9%			8	11,5%	17	13,5%		
EI OSKA ÕELDA	51	7,4%	2	3,7%	3	2,5%	10	6,1%	8	6,4%	4	17,8%	7	11,2%	16	13,2%			
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	66	100,0%	124	100,0%	164	100,0%	122	100,0%	24	100,0%	66	100,0%	122	100,0%			

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega (keskmine)?

	KÕIK VASTAJAD	Põhitegevus						
		Juht/ettevõtja	Spetsialist, kes ei ole juht	Kontoritöötaja/teenindaja	Reatöötaja, kes teeb füüsilist tööd	Pensionär	Kodune, töötu	Õpilane, üliõpilane
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	3,5	3,4	3,5	3,5	3,5	3,2	3,5	3,6

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

### I13. Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?

		KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
		Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötaja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd rahul Te olete riigi poolt pakutavate e-teenuste leitavusega?	Ei ole üldse rahul	7	0,9%	1	1,6%	1	0,7%	3	1,8%	1	0,7%			1	1,0%		
	2	67	9,7%	9	13,9%	18	14,1%	11	6,5%	15	12,6%	3	11,6%	2	3,5%	9	7,4%
	3	232	33,7%	20	30,9%	38	30,5%	62	38,0%	34	27,9%	9	36,7%	29	44,2%	39	31,9%
	4	271	39,4%	29	43,9%	50	40,6%	64	38,7%	50	40,8%	5	20,9%	22	33,3%	51	42,0%
	Väga rahul	55	8,0%	2	3,6%	15	12,2%	13	7,7%	8	6,7%	1	3,1%	4	6,5%	12	9,9%
	EI OSKA ÕELDA	57	8,3%	4	6,1%	2	1,8%	12	7,2%	14	11,4%	7	27,8%	7	11,3%	11	8,8%
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	66	100,0%	124	100,0%	164	100,0%	122	100,0%	24	100,0%	66	100,0%	122	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I14. E-teenused, millega kõige rohkem rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus														
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötaja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane		
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	488	70,8%	60	90,7%	107	86,6%	128	78,0%	94	77,1%	19	77,8%	39	59,9%	40	32,5%	
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	320	46,4%	36	54,4%	68	54,8%	85	52,0%	57	46,5%	13	52,1%	26	40,0%	35	28,2%	
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	259	37,6%	20	30,6%	40	32,3%	57	34,6%	27	22,0%	2	7,6%	20	30,5%	93	76,0%	
Meditsiinalase info otsimine	133	19,3%	17	26,5%	32	25,8%	28	16,8%	17	13,8%	4	17,7%	14	21,8%	21	17,0%	
Kooli või kursusele registreerimine	116	16,8%	8	12,6%	23	18,4%	27	16,6%	6	4,6%	1	4,5%	8	12,1%	42	34,7%	
Maa- ja kaardiinfo valdkond	89	13,0%	14	21,2%	25	19,8%	16	10,0%	16	13,4%	5	22,2%	4	6,2%	9	7,1%	
Arsti juurde registreerimine	85	12,4%	10	15,1%	20	16,5%	28	17,3%	8	6,7%	2	7,9%	4	6,4%	12	10,1%	
Isikut töendavate dokumentide taotlemine	81	11,8%	8	11,6%	20	15,9%	14	8,6%	8	6,7%	1	4,5%	9	13,7%	22	17,6%	
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	80	11,6%	11	16,7%	18	14,3%	21	12,8%	6	5,0%			8	12,1%	16	13,0%	
ARK-ga suhtlemine	73	10,6%	13	19,7%	15	12,4%	8	5,0%	13	10,6%	2	6,9%	9	13,5%	13	10,5%	
Lõpuksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	67	9,8%	1	1,6%	10	8,1%	8	4,6%	4	2,9%	1	4,5%	7	10,5%	37	30,4%	
eHääletamine/eValimised	57	8,3%	4	5,4%	25	19,9%	10	5,9%	6	4,5%			4	5,5%	10	8,4%	
Sisseastumisdokumentide esitamine	55	7,9%	2	2,8%	6	5,1%	9	5,6%	3	2,8%	1	4,5%	4	6,4%	29	23,4%	
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	47	6,9%	5	7,4%	13	10,6%	5	3,1%	2	1,4%			2	3,4%	20	16,5%	
Riigieksamitele registreerimine	45	6,6%	3	4,1%	5	4,1%	8	5,0%	3	2,1%			2	2,5%	25	20,3%	
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	36	5,2%	1	1,2%	6	5,2%	11	6,6%	5	4,1%	1	4,5%	7	11,0%	4	3,7%	
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	32	4,6%	2	2,4%	5	4,3%	11	6,7%	3	2,7%			5	7,0%	6	4,8%	
Avalikus arutelus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	2	3,0%	7	6,0%	4	2,3%	2	1,7%	2	7,1%	1	2,1%	8	6,7%	
EI OSKA ÕELDA	24	3,4%	2	3,5%			2	1,5%	8	6,6%	3	10,6%	3	4,2%	6	4,5%	
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	24	3,4%			5	3,7%	4	2,4%	4	3,6%	1	3,0%	4	6,3%	6	4,8%	
Retsepti taotlemine	15	2,2%	1	1,2%	3	2,7%	3	1,9%	1	0,7%			1	2,2%	6	4,7%	
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	5	0,8%					1	0,8%	1	0,9%	2	7,1%	1	1,8%			
VASTAJAID KOKKU		689	100,0%	66	100,0%	124	100,0%	164	100,0%	122	100,0%	24	100,0%	66	100,0%	122	100,0%

---

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I15. E-teenused, millega ei ole üldse rahule jäänud?

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja Arv	%	Spetsialist, kes ei ole Arv	%	Kontoritöötaja/tee Arv	%	Reatöötja, kes teeb Arv	%	Pensionär Arv	%	Kodune, töötu Arv	%	Õpilane, üliõpilane Arv	%
EI OSKA ÕELDA	267	38,7%	21	31,7%	46	37,0%	67	40,7%	58	47,4%	10	40,9%	23	34,9%	42	34,6%
EI OLE MITTE ÜHTEGI SELLIST E-TEENUST	237	34,5%	24	35,8%	40	32,2%	61	37,1%	35	28,4%	12	50,4%	27	41,7%	39	31,6%
Arsti juurde registreerimine	59	8,6%	5	7,7%	8	6,6%	11	6,4%	7	6,1%	2	8,7%	7	10,0%	19	15,8%
Arstiga e-mailiga suhtlemine/tervisealane konsulteerimine	54	7,8%	7	10,5%	9	6,9%	13	7,9%	5	4,2%			5	7,8%	15	12,4%
Meditsiinilase info otsimine	48	7,0%	5	7,1%	11	9,1%	11	6,8%	7	5,8%			2	3,6%	11	9,4%
Retsepti taotlemine	40	5,8%			7	5,9%	9	5,6%	6	4,5%			4	5,9%	14	11,5%
Maa- ja kaardiinfo valdkond	36	5,2%	5	6,9%	6	5,0%	6	3,8%	6	5,2%			3	5,1%	9	7,6%
ARK-ga suhtlemine	31	4,5%	3	5,0%	8	6,3%	3	2,1%	6	4,6%			1	1,6%	10	7,9%
eHääletamine/eValimised	31	4,5%	1	2,0%	9	7,2%	6	3,4%	3	2,9%			1	1,5%	10	8,5%
Täiendava ravimihüvitise taotlemine Haigekassalt	30	4,3%	3	4,5%	4	3,1%	4	2,3%	4	3,6%	1	4,5%	5	6,8%	9	7,5%
Avalikus arutus osalemine riigi või valitsusasutustega	27	3,9%	1	1,5%	4	3,4%	5	3,1%	2	1,9%	1	4,5%	2	3,1%	11	8,8%
Isikut tõendavate dokumentide taotlemine	24	3,4%	1	2,1%	3	2,8%	3	1,6%	4	3,2%			4	6,2%	8	6,5%
Riigieksamitele registreerimine	21	3,1%			1	1,1%	3	1,7%	4	3,3%			3	4,7%	10	8,3%
Peretoetuste või vanemahüvitise taotlemine	21	3,0%	1	1,1%	2	1,6%	1	0,7%	6	5,2%			3	4,7%	7	6,1%
Sisseastumisdokumentide esitamine	20	2,9%	1	1,1%			2	1,2%	3	2,5%			3	4,7%	11	9,0%
Elektrooniliselt läbiviidavatel koolitustel osalemine	19	2,8%			2	1,4%	1	0,5%	3	2,6%			5	6,9%	9	7,2%
Euroopa tervisekindlustuse kaardi taotlemine	17	2,5%	2	3,2%	2	1,4%	1	0,5%	1	1,0%			1	1,6%	10	8,5%
Kooli või kursusele registreerimine	14	2,0%			1	0,9%	2	0,9%	2	1,8%			1	1,6%	8	6,2%
Lõpueksamite tulemuste tellimine SMS-le või e-mailile	13	1,8%	1	1,8%			1	0,5%	3	2,6%			2	3,1%	5	4,4%
Avalike teenuste eest maksmine internetipanka	11	1,6%	1	1,8%	1	0,5%	2	1,0%	2	1,8%			1	1,5%	4	3,5%
Suhtlemine kooliga, õpetajatega	10	1,5%			1	1,0%	2	1,3%	1	1,0%			1	1,6%	5	3,9%
Tulumaksudeklaratsiooni esitamine	10	1,5%	1	1,5%	1	1,1%	2	1,5%	3	2,7%					2	1,7%
VASTAJAID KOKKU	689	100,0%	66	100,0%	124	100,0%	164	100,0%	122	100,0%	24	100,0%	66	100,0%	122	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I16. Millised olid peamised rahulolematuse põhjused?

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja Arv	%	Spetsialist, kes ei ole Arv	%	Kontoritöötaja/tee Arv	%	Reatöötja, kes teeb Arv	%	Pensionär Arv	%	Kodune, töötu Arv	%	Õpilane, üliõpilane Arv	%
Puuduvad piisavad juhtnõõrid ja kasutajatugi	74	40,1%	8	39,1%	14	35,8%	16	43,4%	13	44,5%	2	100,0%	5	30,8%	16	39,0%
Puudub isiklik kontakt ametnikuga	65	35,5%	11	53,4%	15	40,2%	14	37,8%	9	29,0%			4	24,9%	12	30,1%
Kahtlen e-teenuste turvalisuses	48	25,8%	6	27,9%	9	22,6%	7	18,3%	8	27,4%			7	46,4%	11	26,9%
Vajalikke e-teenuseid interneti vahendusel ei pakuta	42	22,6%	2	8,6%	8	21,9%	11	30,2%	6	20,6%	2	100,0%	5	29,7%	8	18,7%
E-teenuste kasutamine on liiga keeruline, ebamugav	33	17,8%	4	18,2%	6	15,8%	8	20,5%	6	19,8%			3	17,9%	7	16,2%
EI OSKA ÕELDA	20	10,8%	1	3,2%	2	5,2%	2	6,3%	5	16,2%			2	16,0%	8	18,6%
Muu põhjus	14	7,4%	1	3,4%	4	11,5%	3	8,6%	2	6,6%	1	51,4%	1	9,2%	1	2,4%
Ei säästa aega	11	6,0%	4	18,6%	2	4,2%	1	2,5%	2	6,1%					3	6,8%
VASTAJAID KOKKU	185	100,0%	21	100,0%	38	100,0%	37	100,0%	30	100,0%	2	100,0%	15	100,0%	41	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem



I17. Oletame, et vajate infot mõne avaliku sektori e-teenuse kohta. Millisest kanalist esimesena selle e-teenuse kohta teavet otsiksite?

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OSKA ÕELDA	450	44,3%	13	17,3%	30	23,4%	75	39,1%	108	51,5%	139	79,8%	44	42,8%	41	30,8%
Neti.ee	158	15,6%	17	22,5%	30	23,4%	39	20,5%	34	16,3%	3	1,7%	14	14,2%	20	15,1%
Internetist	96	9,5%	11	14,2%	14	10,8%	17	8,8%	19	9,0%	3	1,7%	12	11,3%	22	16,3%
Google.com(.ee, ru.)	95	9,4%	8	11,0%	24	18,3%	17	9,0%	13	6,4%	3	1,9%	3	2,7%	27	20,0%
Eesti.ee	73	7,2%	10	13,8%	20	15,0%	19	10,0%	11	5,1%	1	0,6%	1	1,2%	11	8,2%
Sõpradelt,pereliikmed	56	5,5%	7	9,9%	3	2,1%	6	3,0%	14	6,6%	14	8,0%	8	8,2%	4	2,9%
Igasugused otsinguportaaliid	27	2,7%	2	2,3%	3	2,6%	3	1,6%	5	2,3%			4	4,2%	10	7,4%
Delfi	23	2,3%	3	3,4%	5	4,0%	6	2,9%	2	1,2%	1	0,6%	3	2,6%	4	3,1%
Infotelefonid	21	2,1%	1	1,6%	1	0,6%	5	2,9%	4	1,7%	4	2,2%	4	4,3%	2	1,4%
Tallinn.ee	18	1,8%	1	1,4%	4	3,4%	8	4,1%	1	0,5%	1	0,6%	1	1,2%	1	0,9%
Ametite koduleht	13	1,2%	3	4,2%	3	2,6%	3	1,6%							3	2,3%
Ajalehed	9	0,9%	1	1,3%	1	0,8%			1	0,5%	3	1,9%	1	1,1%	2	1,3%
Telefonide kataloogid	9	0,8%	1	1,5%			2	1,0%	2	1,0%	2	0,9%	2	2,0%		
Mail	7	0,7%	1	1,2%	1	1,1%	1	0,6%					1	1,0%	2	1,7%
Asutuste kodulehed	7	0,6%			2	1,8%	1	0,6%	1	0,5%			2	1,9%		
Ametlikud teadaanded.ee	6	0,6%	1	1,1%	4	2,9%	1	0,6%								
Yandex.ru	6	0,6%			1	1,0%	1	0,6%	1	0,4%	1	0,5%			2	1,2%
Riigiteataja.ee	5	0,5%	1	1,4%	1	0,6%							2	2,4%	1	0,7%
Osale.ee	5	0,5%							1	0,5%					4	2,7%
Kodanikuportaal	4	0,4%					2	0,9%							2	1,7%
TV	4	0,4%					2	0,9%	1	0,6%	1	0,5%				
Narva.ee	4	0,4%					1	0,5%	1	0,5%					2	1,3%
Ee.ee	3	0,3%	1	0,9%			1	0,6%	1	0,5%					1	0,9%
Rambler.ru	3	0,3%			1	0,9%	1	0,6%					1	1,0%		
Seb.ee	3	0,3%	1	1,2%					2	1,1%						
Hot.ee	3	0,3%							2	1,0%			1	1,3%		
X-tee	3	0,2%	1	0,8%	1	0,6%							1	1,1%		
Pank	2	0,2%			1	0,9%					1	0,7%				
Omavalitsuste koduleht	2	0,2%	1	1,7%					1	0,5%						
Ministeeriumide kodulehed	2	0,2%					2	1,1%								
Raadio	2	0,2%							1	0,5%	1	0,5%				
Ajakirjad	2	0,2%	1	0,9%					1	0,5%						
Yahoo	1	0,1%					1	0,6%								
Odnoklasniki.ru	1	0,1%													1	0,8%
Poisk.ru	1	0,1%													1	0,8%
Impa.ru	1	0,1%			1	0,8%										
Tartu linna kodulehekül	1	0,1%											1	1,1%		
Sotsiaalamet	1	0,1%									1	0,6%				
Everyday.com	1	0,1%					1	0,5%								
Kontakt.ee	1	0,1%					1	0,5%								
Õppimisvõimalused	1	0,1%													1	0,8%
Kohtla-Järve kodulehekül	1	0,1%	1	1,4%												
Hanza.ee	1	0,1%							1	0,5%						
Reklaam	1	0,1%			1	0,8%										
Maksuamet	1	0,1%	1	0,8%												
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I18. Internet-portaali tuntus

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	478	47,1%	47	64,0%	94	72,7%	115	59,8%	73	35,1%	19	10,8%	35	34,7%	94	70,1%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	431	42,5%	48	64,2%	90	68,9%	101	52,7%	63	30,2%	21	11,8%	35	34,0%	74	55,6%
Ei tunne mitte ühtegi	412	40,6%	17	22,3%	18	14,0%	52	26,9%	106	50,9%	144	82,9%	54	53,2%	21	15,9%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	238	23,4%	33	44,7%	60	46,3%	54	27,9%	33	15,8%	8	4,4%	20	19,4%	31	22,8%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	145	14,3%	20	26,6%	35	27,1%	28	14,5%	17	7,9%	2	0,9%	10	9,8%	34	25,5%
VASTAJAID KOKKU	1 015	100,0%	74	100,0%	130	100,0%	192	100,0%	209	100,0%	174	100,0%	102	100,0%	134	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I19. Internet-portaalide kasutatavus

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Riigiportaal www.eesti.ee	285	68,9%	36	71,2%	71	75,5%	71	72,3%	35	63,8%	6	60,2%	20	68,4%	47	59,9%
eRT (Elektroniline Riigi Teataja) - www.riigiteataja.ee	240	57,8%	35	69,6%	60	63,5%	51	52,2%	32	58,1%	5	44,5%	19	67,7%	38	48,4%
Ametlikud Teadaanded www.ametlikudteadaanded.ee	106	25,6%	17	33,4%	39	41,0%	27	27,7%	10	18,1%			7	25,4%	7	8,3%
Osalusportaal (TEEME KOOS) www.osale.ee	34	8,2%	6	12,7%	13	13,8%	3	2,8%	3	6,2%			1	3,4%	8	9,7%
Ei ole kasutanud mitte ühtegi	16	3,7%			1	1,4%	4	3,9%	1	2,1%	1	5,2%			9	11,2%
VASTAJAID KOKKU	415	100,0%	50	100,0%	94	100,0%	98	100,0%	55	100,0%	10	100,0%	29	100,0%	78	100,0%

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

### I20. Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata oma andmeid riiklikes

		KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
		Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kas teate või olete kuulnud, et portaalis eesti.ee on lisaks informatsiooni leidmisele võimalik kasutada erinevaid e-teenuseid, näiteks täita vorme, vaadata	Jah	249	87,1%	32	89,4%	65	92,2%	64	89,9%	27	75,5%	5	86,2%	17	88,6%	38	81,6%
	Ei	37	12,9%	4	10,6%	6	7,8%	7	10,1%	9	24,5%	1	13,8%	2	11,4%	9	18,4%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	36	100,0%	71	100,0%	71	100,0%	35	100,0%	6	100,0%	20	100,0%	47	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud www.eesti.ee portaali

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega (keskmine)?**

	KÕIK VASTAJAD	Põhitegevus						
		Juht/ettevõtja	Spetsialist, kes ei ole juht	Kontoritöötaja/teenindaja	Reatöötaja, kes teeb füüsilist tööd	Pensionär	Kodune, töötu	Õpilane, üliõpilane
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	3,7	3,5	3,7	3,6	3,7	3,3	3,9	3,8

\*\*vastavad need, kes on kasutanud mõnda e-teenust

**I21. Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?**

	KÕIK VASTAJAD	Põhitegevus															
		Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötaja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kuivõrd rahul Te olete portaali www.eesti.ee kasutusmugavusega?	2	7	2,5%	2	4,7%	3	4,1%	1	1,3%	1	1,9%	1	13,8%				
	3	93	32,4%	13	37,7%	21	29,7%	25	34,9%	9	26,2%	1	20,5%	5	27,1%	17	37,0%
	4	150	52,4%	19	52,6%	38	53,1%	38	52,9%	23	66,2%	2	31,3%	10	52,2%	20	43,2%
	Väga rahul	22	7,6%	1	1,7%	8	11,2%	3	4,4%					3	14,8%	7	15,2%
	EI OSKA ÕELDA	15	5,1%	1	3,3%	1	1,9%	5	6,6%	2	5,6%	2	34,4%	1	5,9%	2	4,5%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	36	100,0%	71	100,0%	71	100,0%	35	100,0%	6	100,0%	20	100,0%	47	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud www.eesti.ee portaali

**I22. Kas Te peate portaalil www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?**

	KÕIK VASTAJAD	Põhitegevus															
		Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötaja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane			
		Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%		
Kas Te peate portaalil www.eesti.ee sisalduvat infot piisavaks?	Täiesti ebapiisav	1	0,2%							1	1,9%						
	Pigem ebapiisavaks	27	9,6%	6	17,6%	10	14,1%	8	11,8%			1	13,8%			2	4,2%
	Pigem piisavaks	201	70,3%	23	64,4%	55	77,4%	47	66,8%	26	72,6%	3	49,9%	17	87,1%	30	62,9%
	Täiesti piisavaks	33	11,6%	6	16,1%	5	6,5%	6	8,4%	3	8,2%	1	20,5%	1	7,0%	11	24,2%
	EI OSKA ÕELDA	24	8,3%	1	1,9%	1	2,0%	9	13,0%	6	17,3%	1	15,8%	1	5,9%	4	8,7%
VASTAJAID KOKKU		285	100,0%	36	100,0%	71	100,0%	71	100,0%	35	100,0%	6	100,0%	20	100,0%	47	100,0%

\*\*vastavad need, kes on kasutanud www.eesti.ee portaali

**123. Milliseid järgmistest e-teenustest Te olete kasutanud portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
EI OLE KASUTANUD MITTE ÜHTEGI E-TEENUST NENDES PORTAALIDES	349	50,6%	20	30,7%	49	39,7%	78	47,4%	79	64,7%	17	68,4%	40	60,5%	66	53,9%
Vaadatud registrites enda kohta sisalduvaid andmeid	172	25,0%	21	31,4%	47	38,1%	44	27,0%	23	19,1%	2	9,6%	10	15,3%	24	19,6%
Taotlenud Euroopa ravikindlustuskaarti	80	11,7%	17	25,1%	17	14,0%	24	14,7%	4	3,4%			6	8,4%	13	10,5%
Saatnud kirja riigi- või omavalitsusasutusele	64	9,2%	21	32,0%	21	17,2%	9	5,7%	8	6,6%	2	7,6%	2	2,9%		
Vaadatud riigieksami tulemusi	60	8,7%	2	2,8%	8	6,5%	11	6,5%	5	3,9%	1	4,5%	2	3,0%	31	25,7%
EI OSKA ÕELDA	39	5,6%	8	11,7%	6	4,7%	8	5,1%	4	3,0%	3	10,7%	5	8,1%	5	4,4%
Tellinud oma eksamitulemused e-mailile või SMS-le	30	4,3%	1	1,8%	1	1,1%	4	2,4%	1	0,7%	1	4,5%	3	3,9%	19	15,5%
Taotlenud vanemahüvitist	29	4,3%	3	4,2%	9	7,2%	9	5,2%	3	2,2%			6	9,6%		
Tellinud elektroonilise valijakaardi	25	3,6%	5	7,7%	16	13,0%	1	0,4%	1	0,9%			1	1,7%	1	0,7%
Vaadatud eesti keele tasemeeksami tulemusi	24	3,4%	1	1,5%	2	1,6%	6	3,7%	1	0,7%	1	4,5%	3	4,0%	10	8,2%
Registreerinud riigieksamile	20	2,9%	1	1,5%	1	1,2%	4	2,6%	2	1,9%					11	8,7%
Tellinud teavituse EE korralduste el.katkestuste kohta	18	2,7%	3	3,9%	7	5,4%	3	1,9%	2	1,9%			2	3,6%	1	0,9%
@eesti.ee e-posti seadistamine	18	2,6%	2	3,2%	10	8,4%	2	1,0%	1	0,9%					2	2,0%
Taotlenud täiendavat ravimihüvitist	17	2,4%	3	4,6%	3	2,1%	5	3,2%	1	1,2%	1	4,1%	3	5,1%		
Taotlenud töövõimetushüvitist	15	2,1%	2	3,0%	3	2,5%	5	3,0%	1	1,1%	2	8,5%	1	1,9%		
Taotlenud vanemahüvitise maksmise jätkamist	13	1,9%	1	1,3%	3	2,3%	5	3,0%	1	1,1%			3	5,1%		
Registreerunud eesti keele tasemeeksami eksamile	12	1,7%	1	1,5%	1	0,8%	2	1,3%	1	0,7%			1	1,0%	6	5,0%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>689</b>	<b>100,0%</b>	<b>66</b>	<b>100,0%</b>	<b>124</b>	<b>100,0%</b>	<b>164</b>	<b>100,0%</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>24</b>	<b>100,0%</b>	<b>66</b>	<b>100,0%</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem

**124. Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?**

		KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
		Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
				Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Kuivõrd lihtne on Teie kogemuste põhjal e-teenuste kasutamine portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee?	Väga keeruline	2	0,8%	1	1,7%	1	1,2%									1	1,7%
	Pigem keeruline	49	16,2%	6	15,9%	11	15,3%	12	15,7%	8	19,0%	2	44,5%	2	8,1%	9	17,2%
	Pigem lihtne	200	66,3%	27	70,1%	45	65,9%	54	69,5%	23	57,5%	2	36,3%	18	82,1%	32	62,3%
	Väga lihtne	43	14,3%	5	12,2%	10	14,3%	10	12,3%	8	20,0%	1	19,1%	2	9,8%	8	16,2%
	EI OSKA ÕELDA	7	2,4%			2	3,4%	2	2,5%	1	3,5%					1	2,7%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>		<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>	<b>5</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>

\*\*vastavad need, kes on kasutanud kasutanud mõnda e-teenust portaalis www.eesti.ee ja/või üle X-tee

**125. Kas Te kasutasite portaali www.eesti.ee ja/või X-teele sisenemiseks?**

	KÕIK VASTAJAD		Põhitegevus													
	Arv	%	Juht/ettevõtja		Spetsialist, kes ei ole		Kontoritöötaja/tee		Reatöötja, kes teeb		Pensionär		Kodune, töötu		Õpilane, üliõpilane	
			Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%	Arv	%
Internetipanka	199	65,8%	32	83,6%	40	58,2%	53	68,4%	29	73,9%	4	85,2%	14	64,4%	26	51,2%
ID kaarti	115	38,1%	13	33,8%	35	50,8%	27	34,4%	8	21,1%	1	21,5%	4	19,6%	27	52,8%
EI OSKA ÕELDA/EI MÄLETA	19	6,2%			1	1,9%	6	7,1%	5	12,2%	1	14,8%	3	13,6%	3	6,8%
Mobiil-ID-d	8	2,6%	2	5,6%			2	2,2%					1	5,7%	3	5,7%
<b>VASTAJAID KOKKU</b>	<b>302</b>	<b>100,0%</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>	<b>5</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>

\*kuna iga respondent võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem