

ETTEVÕTJATE RAHULOLU RIIGI POOLT PAKUTAVATE AVALIKE E-TEENUSTEGA 2014



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONI-
MINISTEERIUM



Euroopa Liidu
struktuuritoetus



Eesti tuleviku heaks

Pärnu mnt 102, 11312 Tallinn
Tel 585 29 700
post@туру-uuringute.ee
www.turu-uuringute.eu

Turu-uuringute AS

September/oktoober 2015

Turu-uuringute AS

Sisukord

SISSEJUHATUS	4
KOKKUVÕTE	5
METOODIKA	7
1 Sihtrühm ja valim	7
2 Küsitlustöö	7
3 Andmetöötlus ja valimivea hinnang	8
4 Uuringu meeskond	8
5 Vastanute struktuur	9
TULEMUSED	11
1 Seadmed interneti kasutamiseks	11
2 Asutuste teenindusbüroode külastamine	12
3 Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele	14
3.1 Hariduse valdkond	14
3.2 Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkond	17
3.3 Finants- ja maksundusvaldkond.....	21
3.4 Statistika valdkond	25
3.5 Sisejulgeoleku valdkond	28
3.6 Majandusvaldkond	30
3.7 Transpordi-, lennunduse- ja merendusvaldkond.....	34
3.8 Kultuurivaldkond	36
3.9 Justiitshaldusvaldkond.....	39
3.10 Keskkonnavaaldkond	43
3.11 Põllumajanduse valdkond	46
4 Infokanalid	49
5 Enamkasutatavad veebilehed	50
6 Hinnangud riigiportaalile eesti.ee	52
6.1 Portaali kasutamine	52
6.2 Miks ei kasutata portaali eesti.ee	53

6.3	Portaalis kasutatavad toimingud	53
6.4	Rahulolu kasutatud toimingutega	54
7	Üldine rahulolu riigi e-teenustega	56
7.1	Riigi e-teenuste kasulikkus.....	56
7.2	E-teenuste nimekiri veebilehtedel	57
7.3	Üldhinne riigi e-teenustele	58
7.4	Teadlikkus riigi e-teenustest.....	59
8	Suhtumine ainult e-kanalite kaudu suhtlemise ideesse	59
8.1	Ajendid kasutada vaid elektroonilist suhtlust	60
9	Sotsiaalmeedia kasutamine	62
10	Andmete topelt esitamine riigile.....	63
11	Rahulolematuse põhjused kokkuvõtlikult	64
12	Keskmine rahulolu portaalidega – kokkuvõte	66

SISSEJUHATUS

Käesolev aruanne on koostatud 8-30.septembrini 2015 ettevõtjate seas läbiviidud uuringu põhjal. Uuringu tellijaks on Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium, projekt on rahastatud Euroopa Liidu struktuurifondide tehnilisest abist.

Uuringu eesmärgiks oli selgitada:

- Riigi poolt pakutavate avalike e-teenuste kasutamine aastatel 2013 ja 2014
- Hinnangud veebilehtede ja keskkondade kasutusmugavusele, sh. puuduste väljatoomine uuritud valdkondades
- Ettepanekud, kuidas riik saaks lihtsustada ettevõtjatega suhtlemist
- Üldine rahulolu ja teadlikkus riigi poolt pakutavatest e-teenustest
- Suhtumine ainult e-kanalite kaudu riigiga suhtlemise ideesse
- Võrdlus eelmise uuringuga aastal 2012

Uuringule vastas 475 vastajat.

Uuringu aruanne annab ülevaate tulemustest nii teksti kui jooniste kujul.

KOKKUVÕTE

Aastatel 2013-2014 olid ettevõtjate seas enamkasutatavad järgmised riigi veebilehed ja e-teenuste keskkonnad:

- Maksu- ja tolliameti veebilehekülg
- Riigiportaal eesti.ee
- E-maksuamet/e-toll maksuteenuste osa
- E-äriregister

Samad veebilehed ja keskkonnad olid enamkasutatavad ka aastal 2012.

Kõige kõrgemini hinnatud veebilehed olid järgnevad:

- GoSwift elektroonilise piirijärjekorra broneerimise süsteem 4,57
- Teeinfoportaal „Tark Tee“ 4,35
- Maanteeameti e-teenindus 4,34
- Politsei- ja Piirivalveameti veebileht 4,32
- E-äriregister 4,26

Eelmise uuringu ajal pälvisid kõrgeima rahulolu ERAA-Eesti rahvusvaheliste Autovedajate Assotsiatsioon (4,24) ning Teeilmajaamade ja –kaamerate avalik infoportaal (4,22).

Aastate 2013-2014 jooksul on enamuses uuritud avalike teenuste valdkondades e-teenuste kasutamine suurenenud. Ligikaudu samale tasemele on jäänud e-teenuste kasutamine vaid kultuuri ja põllumajandusvaldkonnas.

Ka kasutajate rahulolu teenustega on kahe aasta jooksul paranenud – enamasti on tänavused keskmised hinnad kõrgemad kui need olid eelmise uuringu ajal. Silma paistab siinjuures erandlikuna statistikavaldkond, kus kõigi e-teenuste puhul on näha tänavu hinnangute langust.

Sarnaselt eelmisele uuringule on kasutajate rahulolematuse peamisteks põhjusteks portaalide ja veebilehtede keerukus, liigne ajakulu teenuste kasutamisel ning ka vähene kasutuskindlus. Mitmete oluliste veebilehtede puhul tõid vastajad välja ka konkreetseid puudujääke, millele tähelepanu pöörata.

Riigiportali eesti.ee on kasutanud 85% ettevõtjatest ning selle kasutamine on suurenenud 15% võrra. Kui eelmise uuringu ajal oli portaali mittekasutamise peamiseks põhjuseks vähene teadlikkus pakutavast siis nüüd toodi sagedamini välja vajaduse või huvipuudust. Kasutajate rahulolu on jätkuvalt kõrgel tasemel ning mitmel puhul ka paranenud võrreldes eelmise uuringuga.

Ei ole kahtlust, et riigi poolt pakutavate e-teenuste kasulikkust osataks ettevõtjate seas hinnata. Nii märkis 92%, et need säästavad aega, 90%, et muudavad asjaajamise mugavaks ning 86% et võimaldavad saada rohkem informatsiooni. 74% leiab, et riigi e-teenused aitavad säästa ka ettevõtjate raha. Võrreldes eelmise uuringuga on hinnangud e-teenuste kasulikkusele praktiliselt samal tasemel – olulist muutust kasulikkuse hinnangutes toimunud

ei ole. Üldiselt on kokkuvõttes rahul riigi poolt pakutavate e-teenustega 79% ettevõtjatest ning see üldine näitaja on veidi ka suurenenud võrreldes eelmise uuringuga.

Küllaltki suure probleemina selgus taas, et paraku ei hinda ettevõtjad oma teadlikkust riigi poolt pakutavate e-teenuste osas kuigi kõrgeks – taas on kõige sagedamini antud hinne teadlikkusele 3-palli. Väga heaks hindab oma teadlikkust vaid 6% ning heaks 31% ettevõtjatest. Võrreldes eelmise uuringuga on ettevõtjate teadlikkus siiski paranenud ja seda 5 protsendipunkti võrra. Noorim ja vanim vanuserühm hindab oma teadmisi kehvemaks kui keskmiste vanuserühmade esindajad.

Kui eelmisel korral oli nõus ainult elektroonilisel teel riigiga suhtlema 60% siis nüüd juba 70% ettevõtjatest. Seega on poolehoid antud ideele oluliselt paranenud. Kõige enam pooldavad ideed nooremad ettevõtjad, kelle seas on pooldajaid 83%. Samas on 23% ettevõtjatest elektroonilisele suhtlusele täieliku ülemineku ideele vastu (eelmisel korral oli vastav osakaal 34%).

Ainult elektrooniliste kanalite kaudu riigiga suhtlemise eelistena nähti aja ja raha kokkuhoidu, ratsionaalsust ning eeldust, et keskkonnad oleksid sel juhul võimalikult kasutajasõbralikud. Suurimaks puuduseks on aga praegu osade keskkondade keerulisus ja vähene töökindlus. Samuti asjaolu, et iseseisvalt on mõnikord raske informatsioonis orienteeruda ning alati peaks ettevõtjatele jääma selgituste küsimise võimalus.

Kokkuvõttes võib öelda, et ettevõtjad on hästi rahul enamuse riigi poolt pakutavate e-teenustega. Teenuste kasutamine on kahe aastaga suurenenud ning enamasti on ka kasutajate rahulolu paranenud. Üldine e-teenuste tase ka muudes eluvaldkondades paraneb pidevalt ning samavõrra kasvavad ka kasutajate ootused järjest mugavamatele teenustele.

Edaspidi ootavad ettevõtjad riigi esindajatelt e-teenuste kasutusmugavuse – ja kindluse jätkuvat parandamist ning veebilehekülgede võimalikult selget ja arusaadavat ülesehitust. Toodi ju peamiste rahulolematuse põhjustena välja portaalide ja veebilehtede liigset keerukust, ajakulu nende kasutamisel ning osaliselt ka vähest kasutuskindlust.

Kindlasti tuleb ettevõtjate seas suurendada üldist teadlikkust e-teenuste olemasolust. Pakutava informatsiooniga on keeruline kursis olla kuid enamasti hindavad ettevõtjad oma teadlikkust pakutavatest e-teenustest küllaltki madalaks. Üheks võimaluseks on pakutavate e-teenuste osas informatsiooni koondamine teatud kindlatele veebilehtedele mille kaudu info jõuaks ettevõtjateni.

METOODIKA

1 Sihtrühm ja valim

Uuringu üldkogumi moodustavad Eestis tegutsevad äriühingud (aktsiaseltsid ja osaühingud), füüsilisest isikust ettevõtjad ning välismaa äriühingute filiaalid. Kokku on Äriregistrisse kantud 191 232 vastavat ettevõtjat (seisuga detsember 2014). Sihtrühma ei kuulu mittetulundusühingud, sihtasutused ning riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutused.

Valimi suurus on 500 vastajat.

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

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

2 Küsitlustöö

Küsitlustöö viidi läbi perioodil 8.-30.septembrini 2015. Uuringu läbiviimisel järgiti aastal 2012 läbiviidud uuringu meetodikat. Uuring viidi läbi veebiküsitluse meetodil, kus vastaja täitis ankeedi internetikeskkonnas iseseisvalt. Ankeet ehitati üles uuringufirma veebikeskkonda.

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

Teises etapis genereeriti igale vastajale unikaalne vastajalink, millega nad pääsesid vastama uuringufirma keskkonda ülespandud ankeedile. Unikaalsete linkide kasutamine välistab olukorra, kus üks vastaja saab ankeedi täita mitmekordselt. Kutsekirjad vastajatele saadeti välja e-maili teel. Mittevastanutele saadeti 2 meeldetuletuskirja ning lisaks teostati ülehelistamine.

3 Andmetöötlus ja valimivea hinnang

Uuringuandmete töötlemiseks kasutati andmetöötlusprogrammi SPSS 22. Pärast küsitluse lõppemist võrreldi küsitletute koosseisu valimis ettenähtuga ja teostati andmete kaalumise teoreetilise mudeliga vastavaks. Kaalumisel arvestati tegevusala ja suuruse faktorit.

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

Valimivea piirid 95% usaldusnivool on välja toodud allolevas tabelis:

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

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

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

4 Uuringu meeskond

Tellijapoolne kontaktisik – Alar Teras

Projekti juhtimine, aruande koostamine – Karin Reivart

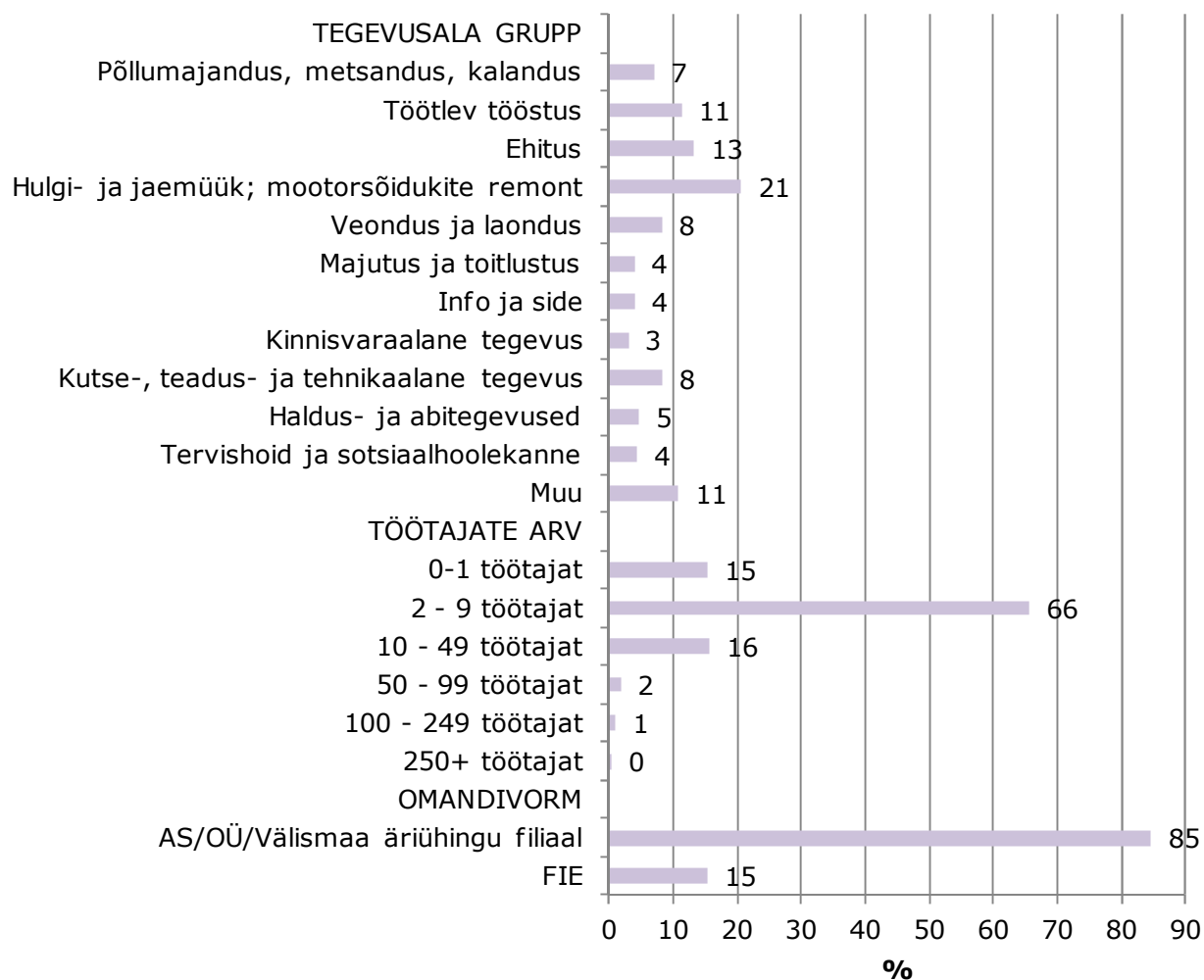
Küsitlustöö koordineerimine – Marina Karpištšenko

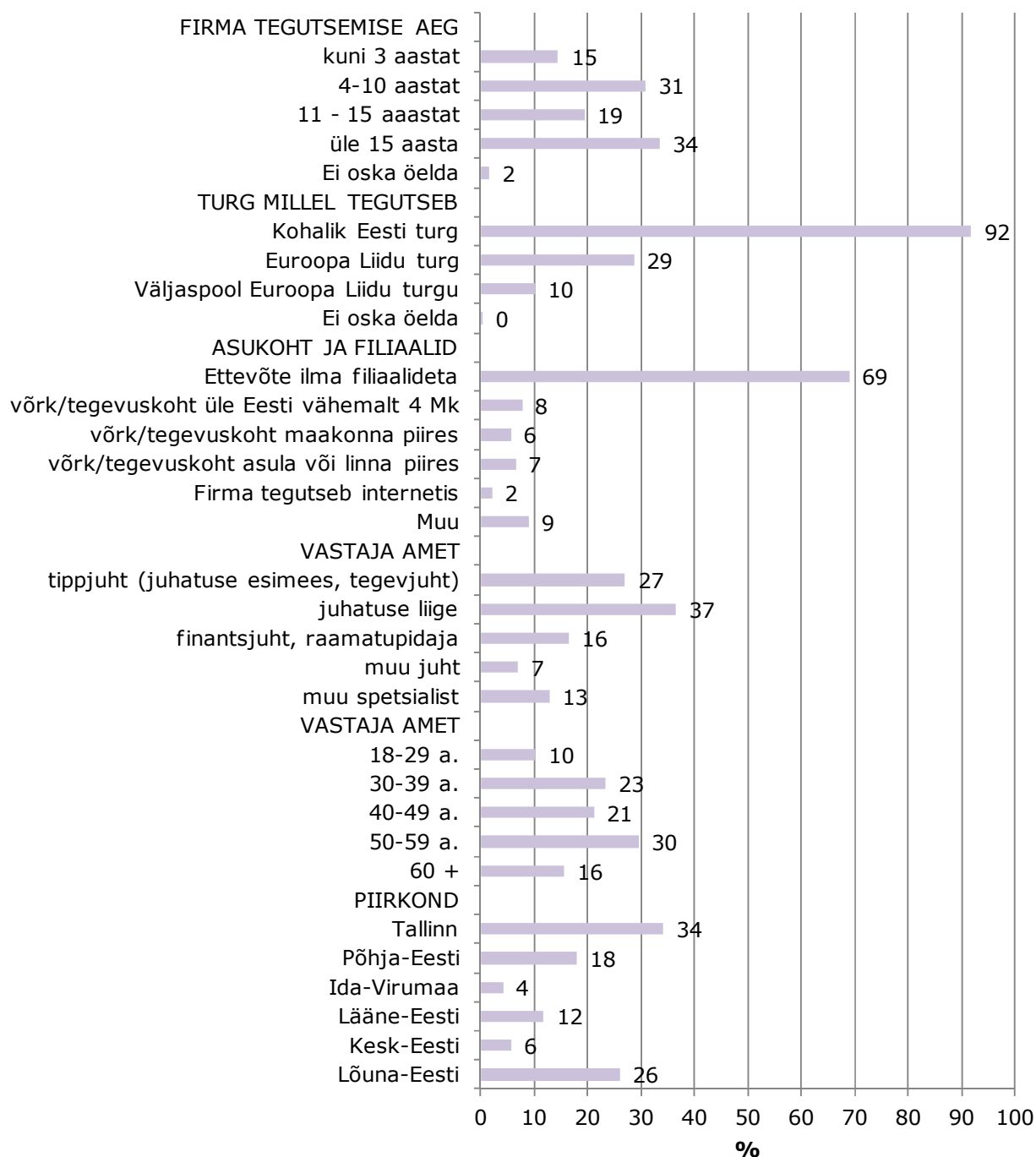
Programmeerimine, andmetöötlus – Reijo Pohl

Valdkondlik ekspert – Iivi Riivits-Arkonsuo

5 Vastanute struktuur

Joonis 1A. Vastanute struktuur, n=475



Joonis 1B. Vastanute struktuur, n=475

TULEMUSED

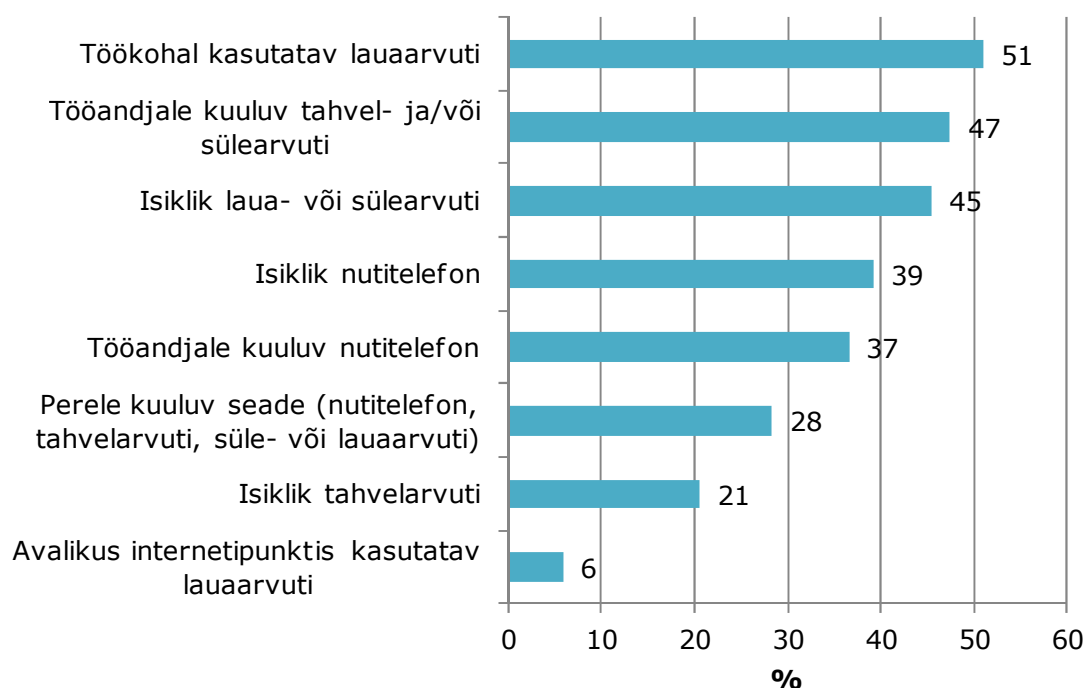
1 Seadmed interneti kasutamiseks

Küsimus: Milliseid järgnevatest seadmetest on Teil võimalik ettevõtlusega tegelemisel kasutada internetis käimiseks? Palun märkige kõik sobivad variandid.

Pea võrdselt on ettevõtjate seas kasutusel töökohtadel lauaarvutid ning tahvel- ja/või sülearvutid (51% vs. 47%). Lisaks kasutab 45% vastanutest ka isiklikku arvutit (laual- või sülearvutit). Vaid 6% märkis ühe võimalusena avaliku internetipunkti arvutit. Viimast on võimalik tegelikult kasutada kõigil ning me ei tea kui laialt seda võimalust realselt kasutatakse. Võimalik, et kasutatavus on veelgi väiksem märgitust.

Isiklikku nutitelefoni kasutatakse töö asjus eelkõige kahes noorimas vanuserühmas – 18-29a. 72% ja 30-39a. 50%. Samuti kasutavad oma isiklikku arvutit kõige sagedamini just kõige nooremad vastajad (vanuses 18-29a.). Tööandjale kuuluvat tahvel- või sülearvutit kasutavad samuti kõige sagedamini noored – 65% ning vanuse suurenedes see näitaja väheneb. Üle 60 aastastest kasutab seda vaid 33%, sagedamini kasutavad nemad laua-arvuteid.

Joonis 2. Internetis käimiseks kasutatavad seadmed. n=475



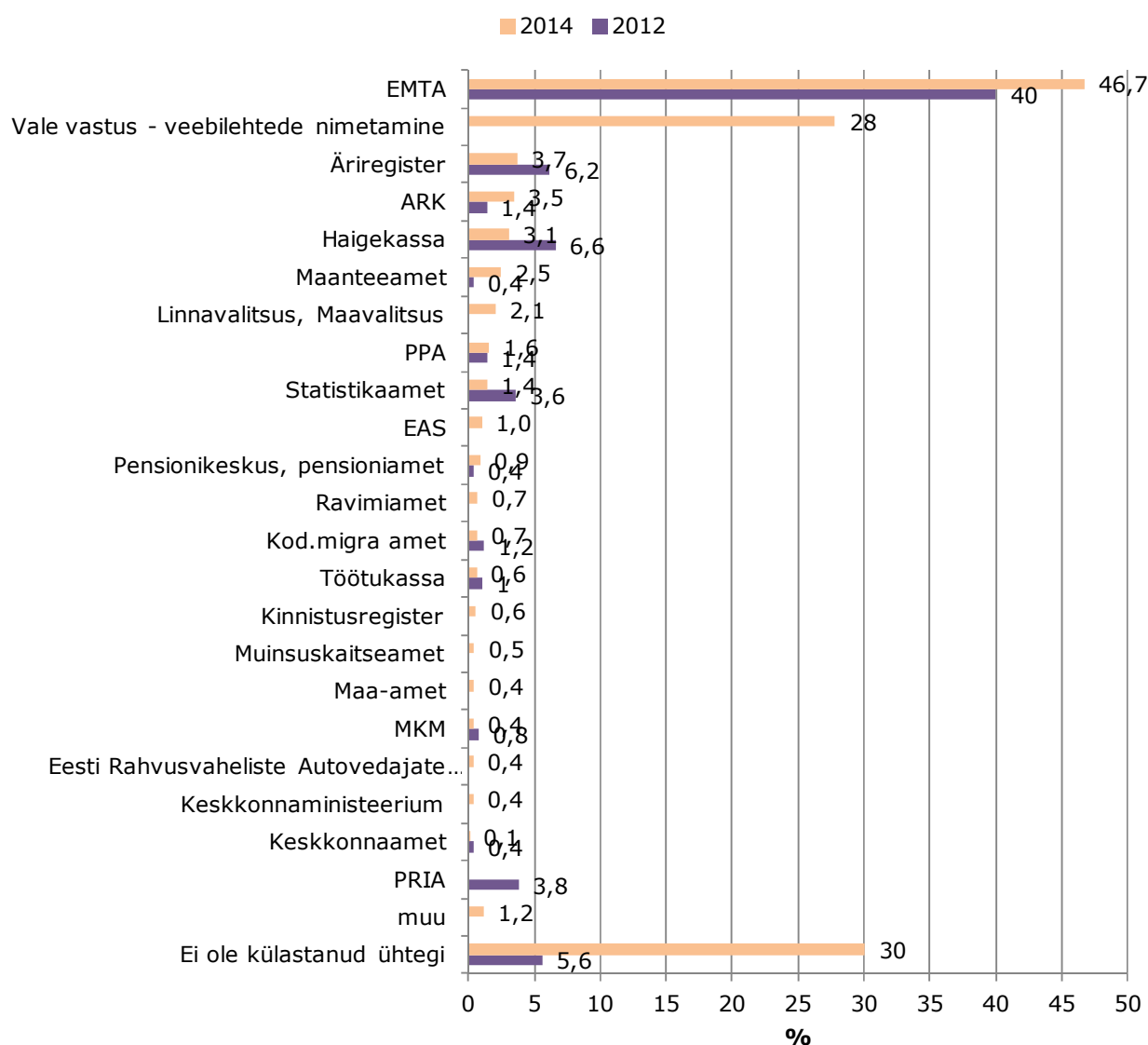
2 Asutuste teenindusbüroode külastamine

Küsimus: Milliste riigiasutuste teeninduskohtasid Te olete ettevõtlusega seondult külastanud 2013. ja 2014. aasta jooksul kõige sagedamini? Tegemist oli avatud küsimusega.

Ülekaalukalt on sagedamini külastatav ka sel aastal maksu- ja tolliameti büroo (47%) millele järgneb märksa väiksema osakaaluga Äriregister. Siiski on näha, et suur osa vastanutest luges küsimust pealiskaudselt ning vastas külastatud veebilehtede kohta – kokku 28%. Vastajaid eksitab tõenäoliselt see, et tegemist on e-teenuseid puudutava küsitlusega ning automaatselt eeldatakse, et kõik küsimused puudutavad e-teenuseid.

FIE-dest külastab EMTA bürood koguni 60%.

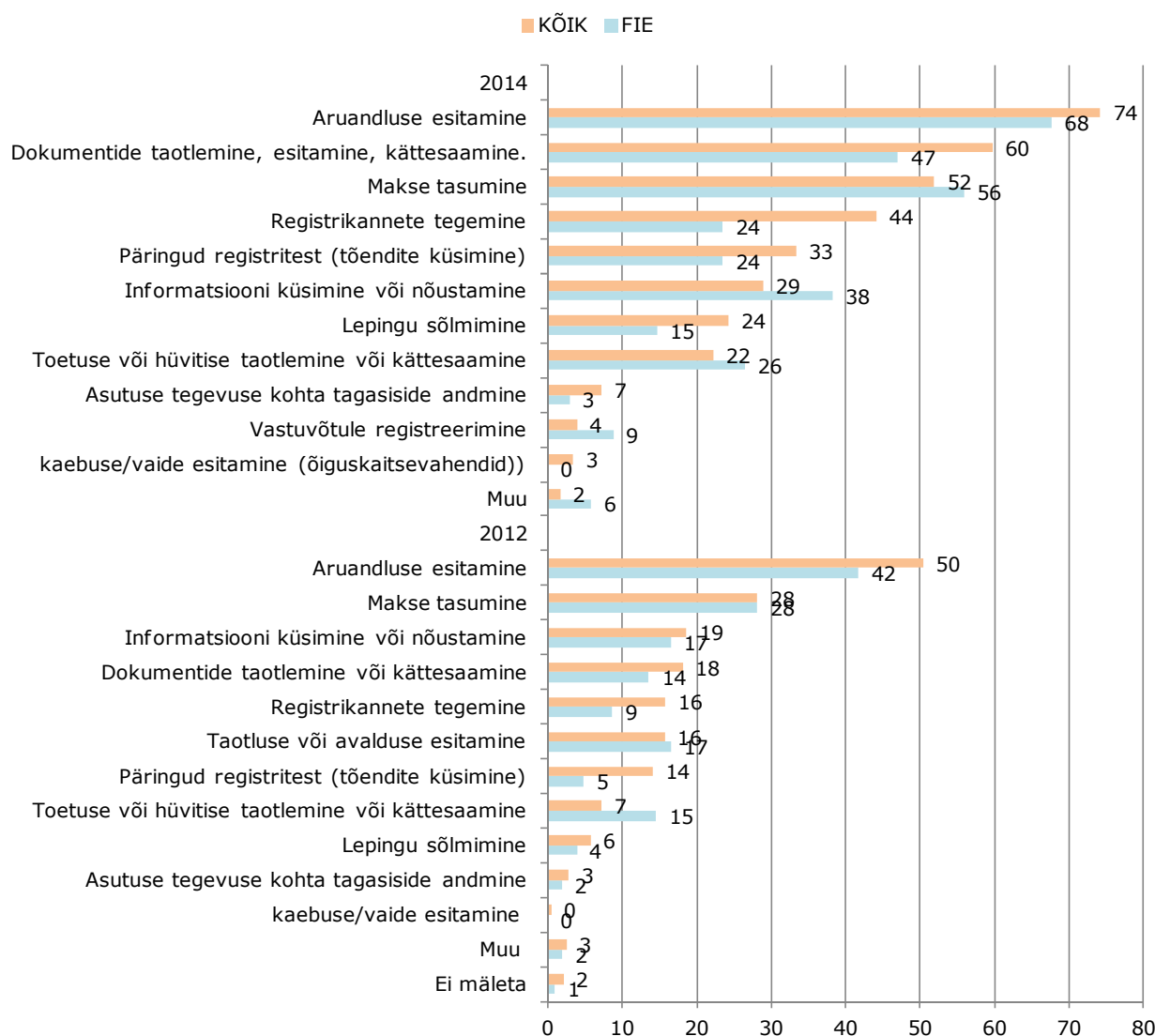
Joonis 3. Asutuste teenindusbüroode külastamine 2012-2014. n=475



Küsimus: Mis oli selle riigiasutuse teeninduskoha külastamise põhjus?

Riigiasutuste teenindusbüroode külastamise peamised põhjused on aruandluse esitamine (74%) ja dokumentidega seonduv (60%). Kolmandal kohal on maksete tasumine. Kuna eelmises küsimuses selgus, et osa vastanuid pidas antud juhul silmas ka asutuste veebilehti, võib arvata, et osa märgitud toiminguid on siin seotud ka veebilehtedel tehtuga.

Joonis 4. Teenindusbüroode külastamise põhjused, n=262



3 Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

3.1 Hariduse valdkond

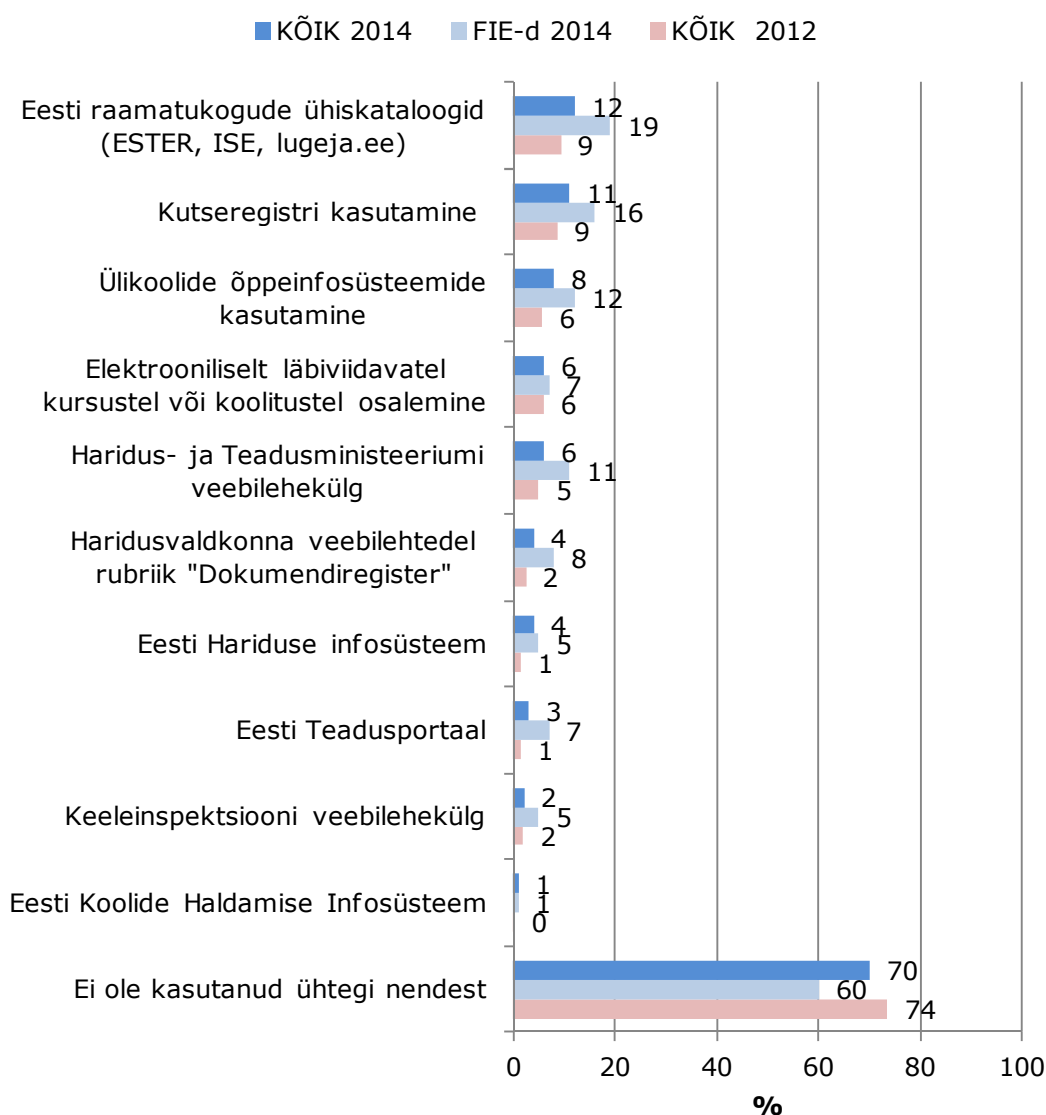
Põhiline osa uuringust käsitles konkreetsete avaliku sektori veebikeskkondade ja veebilehtede hindamist. Esmalt vaatleme hariduse valdkonda.

Küsimus: Milliseid järgnevatest hariduse valdkonna e-teenuste keskkondi või veebilehti olete Te ettevõtlusega seondult kasutanud 2013. ja 2014. aasta jooksul?

Hariduse valdkond ei ole ettevõtjate jaoks kõige enamkasutatavate valdkondade hulgas – 70% ettevõtjatest ei ole antud valdkonnas kasutanud mitte ühtegi veebilehte. Kasutajate seas on aga jätkuvalt populaarsemad raamatukogude ühiskataloogid ja Kutseregister. FIE-d kasutavad selles valdkonnas veebilehti veidi sagedamini kui ettevõtete esindajad.

Võrreldes eelmise uuringuga on enamkasutatavate lehtede külastatavus veidi suurenenud kuid toimunud muutus ei ole suur.

Joonis 5. Haridusvaldkonna lehekülgede kasutamine, n=475

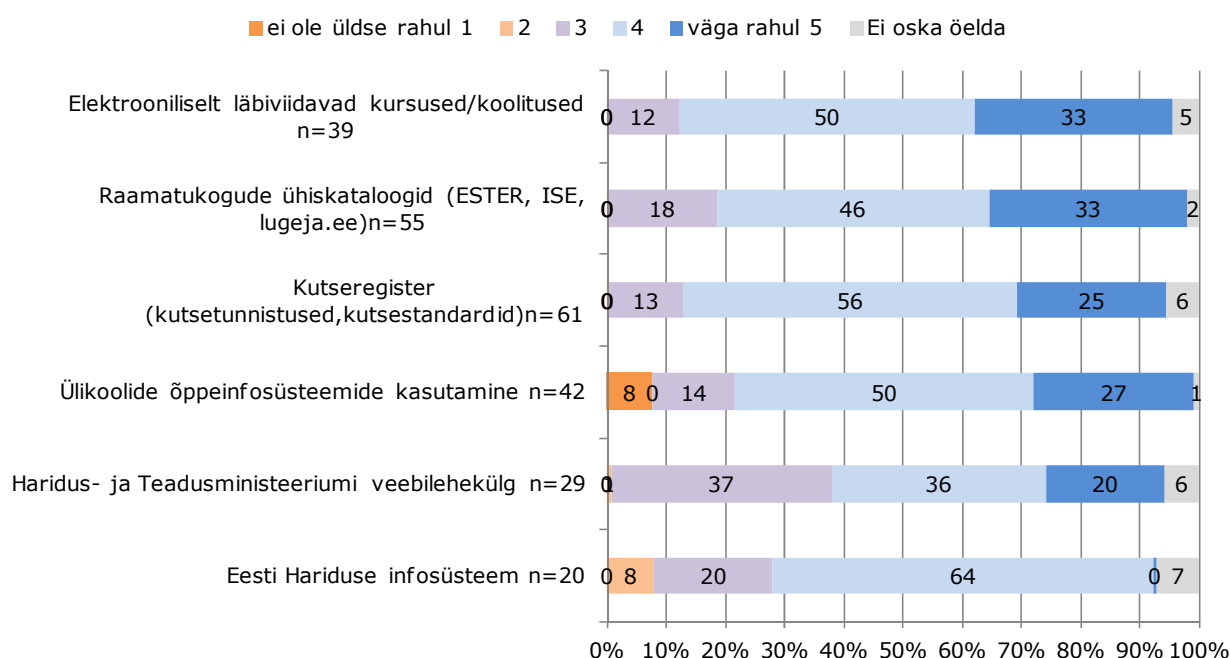


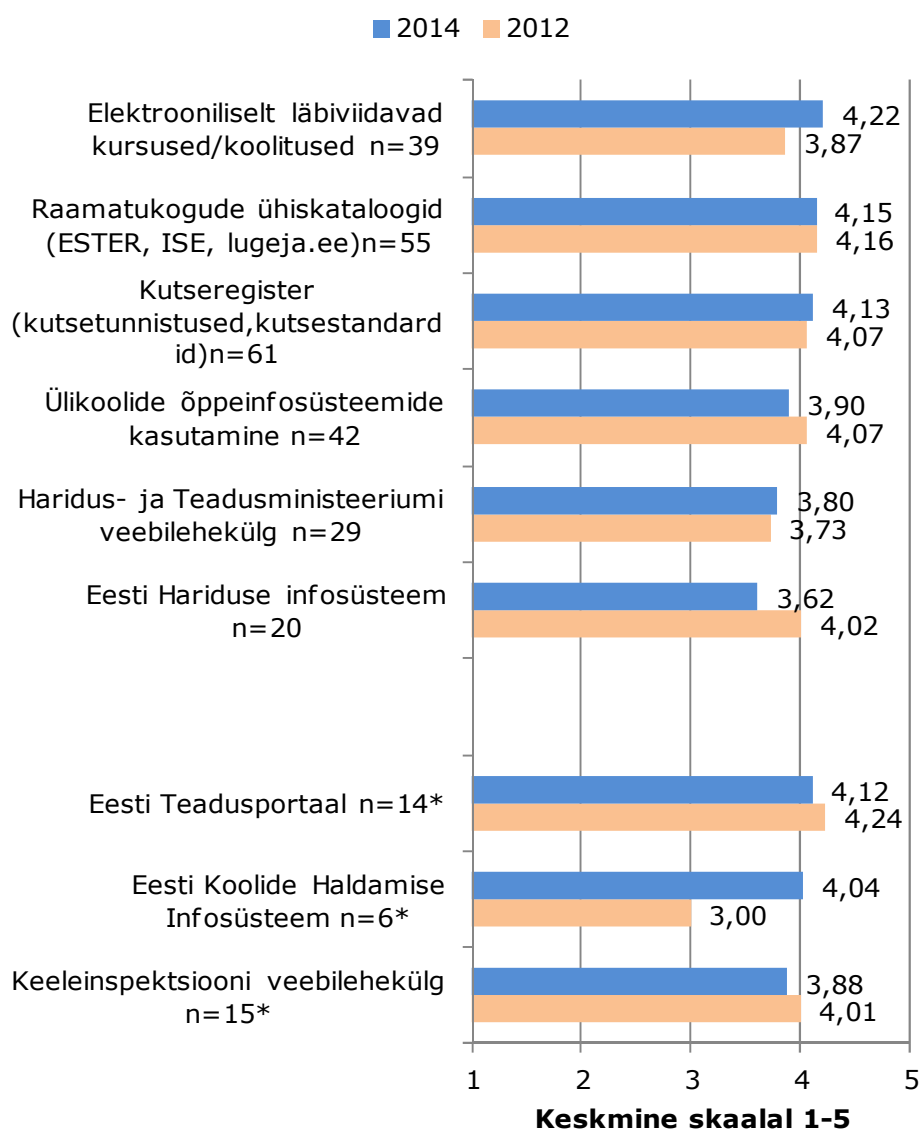
Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

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

Kõige kõrgemalt hinnati valdkonnas elektroonilisi kursusi ja koolitusi – rahulolu 83%. Järgnevad raamatukogude ühiskataloogid ja Kutseregister. Kõige enam rahulolematust näeme ülikoolide õppeinfosüsteemide puhul, millega ei ole üldse rahul 8% vastanutest. Võrreldes eelmise uuringuga näeme nii hinnangute paranemist kui ka langust. Joonis 6A.

Joonis 6. Rahulolu haridusvaldkonna lehekülgedega, n=475



Joonis 6A. Skaalade keskmised tulemused, n=475

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

Tabel 1. Rahulolematuse põhjused haridusvaldkonnas, absoluutarvud

	Keskfond ei paku piisavalt võimalusi	Keskfondi kasutamine võtab liiga palju aega	Keskfond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatuugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskfondi kasutamine ei ole turvaline	Peamist mitmeid kordi esitamata samu andmeid
Ülikoolide õppeinfosüsteemid			2	1	1			
Eesti raamatukogude ühiskataloogid		1	1					
Haridus ja teadusministeeriumi veebileht		1						
Eesti Hariduse infosüsteem			1					
Kutseregister		1	1					

Lisaks eeltoodule anti rahulolematutele vastajatele võimalus esitada oma selgitus vabas vormis. Antud juhul märgiti muid põhjuseid vaid ühe keskkonna puhul ning see oli järgmine (siin ja edaspidi esitatakse vastajate tsitaadid muutmata sõnastuses):

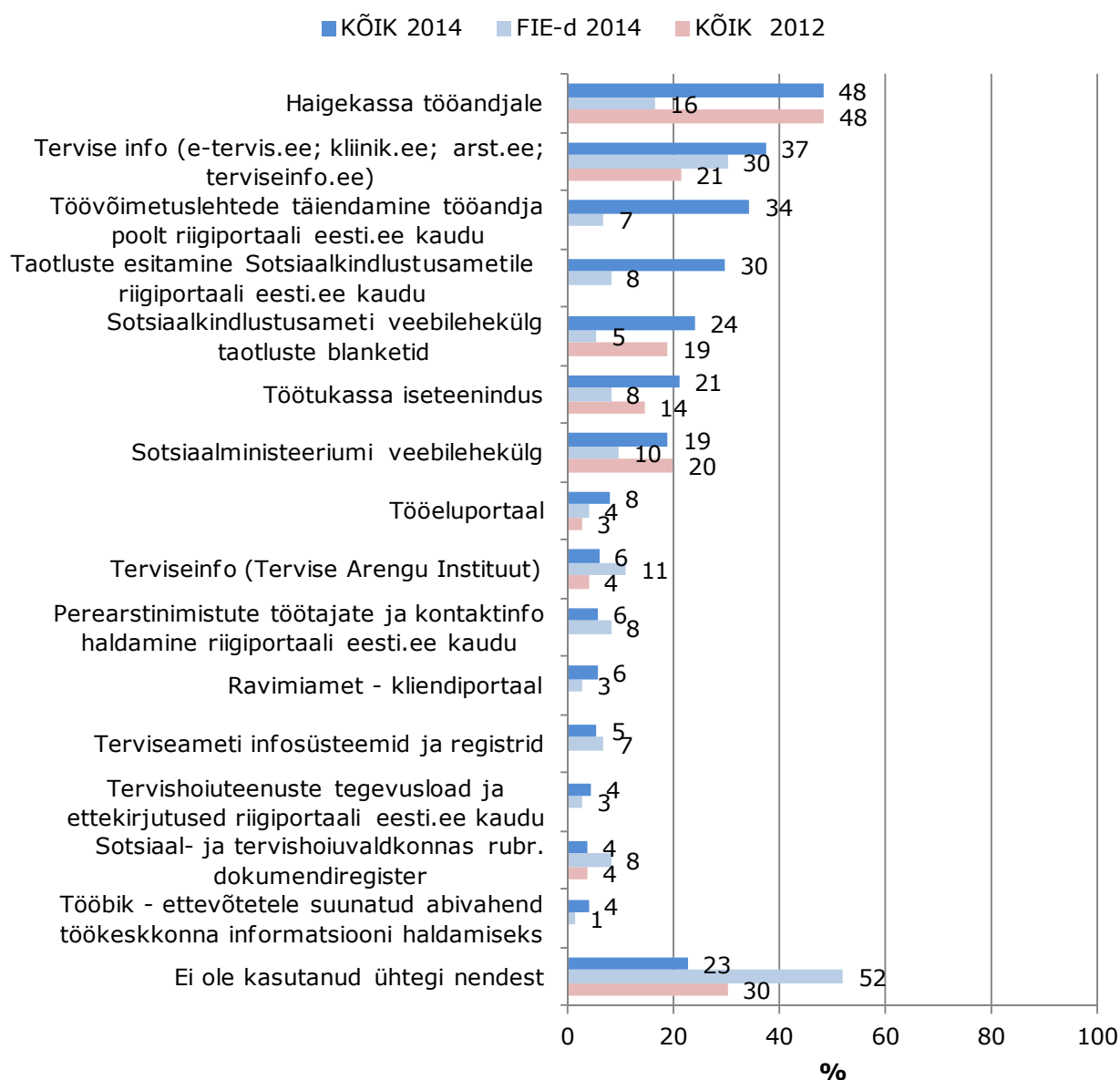
Ülikoolide õppeinfosüsteemid: *ühe kõrgkooli üliõpilaste nimekiri on seisuga 2013 aasta.*

3.2 Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkond

Küsimus: Milliseid järgnevatest sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna e-teenuste keskkondi või veebilehti olete Te ettevõtlusega seonduvalt kasutanud 2013. ja 2014. aasta jooksul?

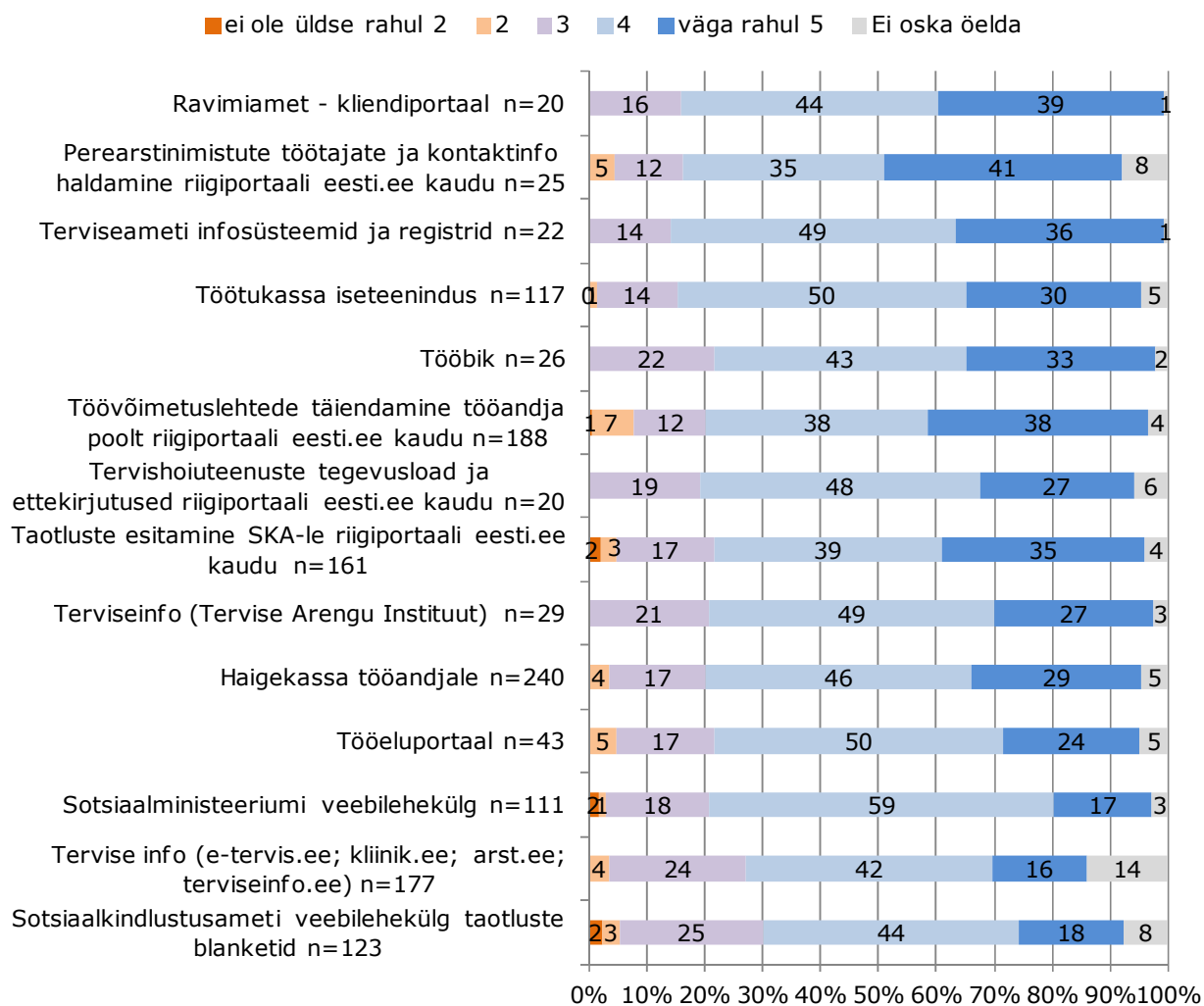
Ettevõtjate seas on antud valdkonnas enamkasutatav veebileht Haigekassa tööandjale (48%) millele järgnevad ühiselt terviseinfo leheküljed (e-tervis.ee, kliinik.ee, arst.ee ja terviseinfo.ee) 37%. FIE-de tulemust eraldi vaadeldes osutusid haigekassast populaarsemaks terviseinfo leheküljed. Oodatud tulemusena paistab silma, et antud valdkonna veebilehti kasutavad teistest märksa sagedamini tervishoiu ja sotsiaalhoolekande valdkonna ettevõtted ning lisaks kasutab mitmeid lehekülgi keskmisest sagedamini ka majutuse/toitlustuse valdkond.

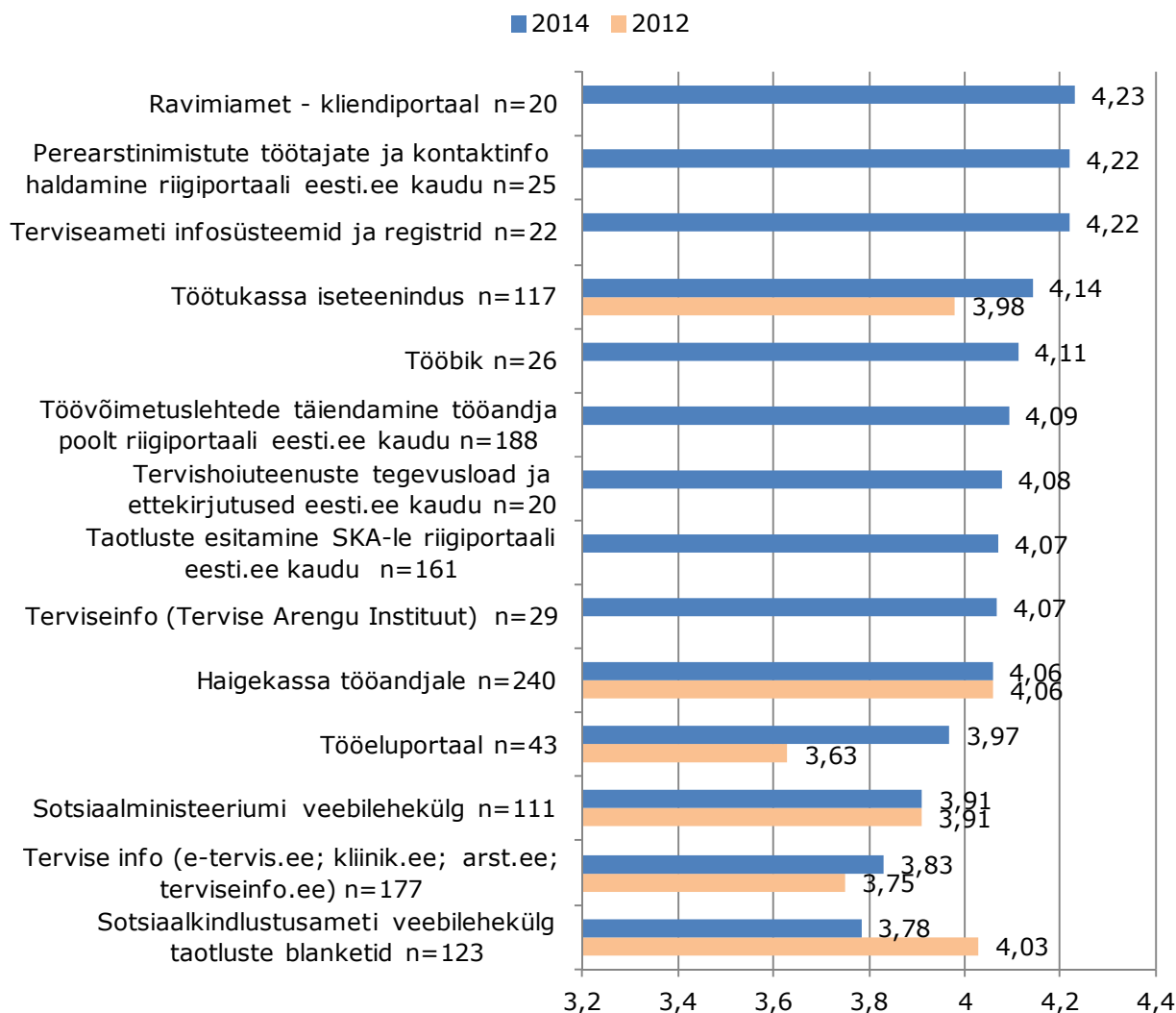
Võrreldes eelmise uuringuga on sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonnas enamuse veebilehtede ja portaalide kasutamine suurenenud. Küllalt palju kasutatakse ka sel korral esmakordselt uuringusse lisatud lehekülgi. Vähenenud on nende ettevõtjate osakaal, kes ei kasuta sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonnas ühtegi veebilehte.

Joonis 7. Sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna veebilehtede kasutamine, n=475**Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele**

Kõige kõrgemaid hinnanguid pälvisid võrdse keskmise hindega kolm portaali: ravimiameti kliendiportaal, perearstinimistute töötajate ja kontaktinfo haldamine eesti.ee kaudu ning Terviseameti infosüsteemid ja registrid. Üldiselt on rahulolu sotsiaalvaldkonna veebilehekülgedega kõrgel tasemel kuid mitmete lehekülgede puhul näeme lisaks ka vastajate madalaid hinnanguid.

Võrreldes eelmise uuringuga on kolmel veebilehel hinnangud paranenud ning ühel on see langenud.

Joonis 8. Rahulolu sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna lehekülgedega, n=475

Joonis 8A. Skaalade keskmised tulemused, n=475

Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindega 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta. Tulemused on välja toodud tabelis 2. Muude rahulolematuse põhjuste osas toodi välja järgmist:

Sotsiaalministeeriumi veebilehekülg: *Keskcond on liiga ebamugav kasutada. Nt kui edastada TVL, siis pärast edastamist ei saa kohe valida võimalust, et saada TVL ka e-mailile, peab mitu sammu tagasi tegema, et saaks saata. Teiseks: sm.ee/aveeb ei toeta mac arvutite brauserite kasutamist*

Taotluse esitamine SKA-le eesti.ee kaudu: *Süsteem on pidevalt maas, ei tööta! Pidevad tõrked eesti.ee töös.*

Töövõimetuslehtede täiendamine tööandja poolt riigiportaali eesti.ee kaudu: *Aeg-ajalt on eesti.ee-s veateated ja ei saa tööd teha. Samuti logitakse mind liiga ruttu automaatselt välja. Emta-st ei tule andmed iga kord üle. Näiteks tööleping on töötajaga lõpetatud, aga haigekassal infot ei ole ja lahkunud töötaja töövõimetus leht "pipub" meil üleval. Pidevad tõrked eesti.ee töös.*

Töövõimetuslehe käiku saab tööandja näha hetkest, kui arst selle lõpetab ja edastab. Tegelikult võiks see olla nähtav sellest kuupäevast kui leht välja anti. Seda võiks täiendada.

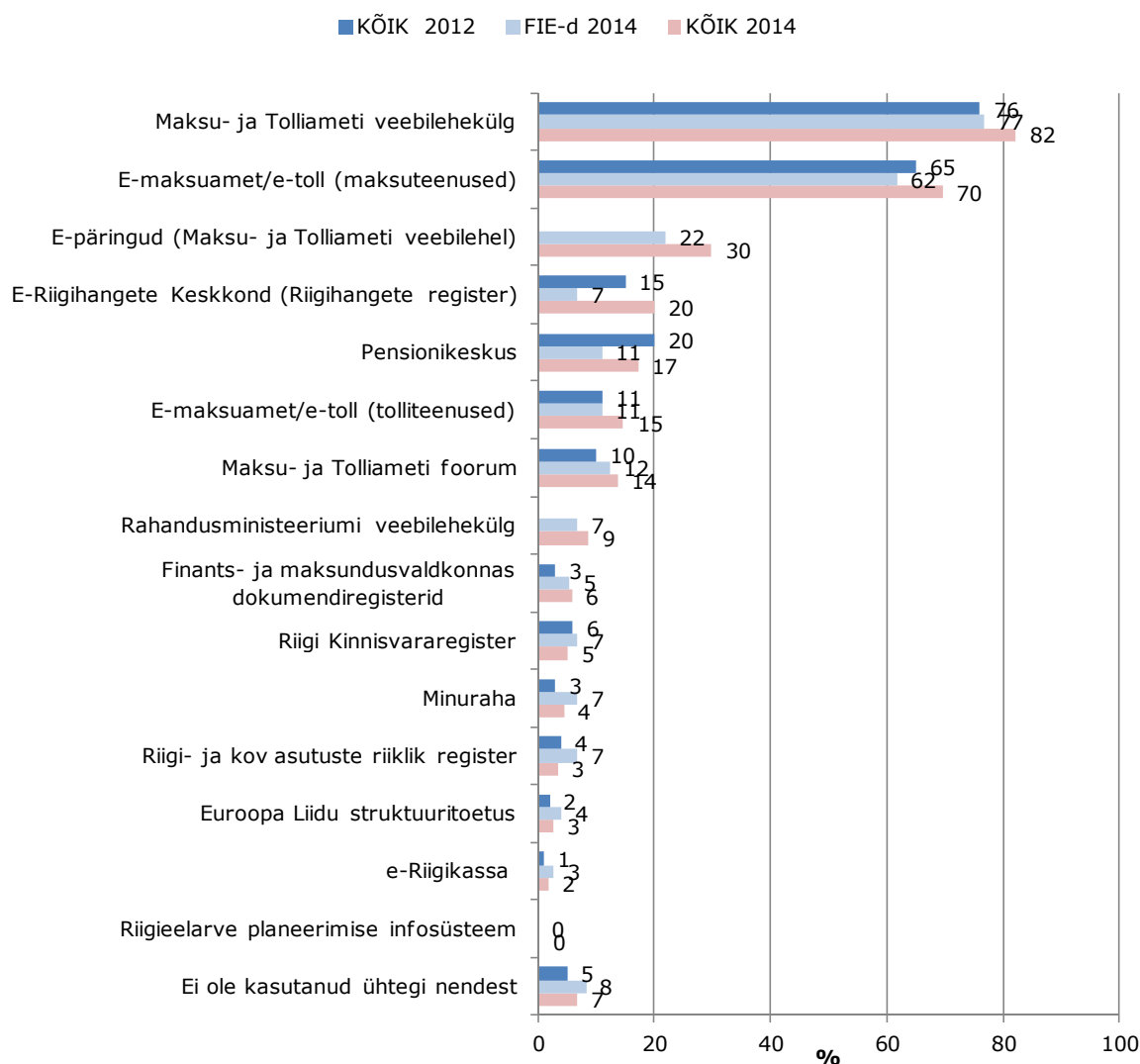
Tabel 2. Rahulolematuse põhjused sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonnas, absoluutarvud

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatu gi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Peamist mitmeid kordi esitama samu andmeid
Tervise info otsimine	1	3	2					
Sotsiaalministeeriumi veebileht	2	2	2	2	2	2		2
Sotsiaalkindlustusameti taotluste blanketid	2	5	2	2	2	2		2
Taotluste esitamine								
Sotsiaalkindlustusametile eesti.ee kaudu	3	2	6	6	4	2		2
Töötukassa iseteenindus	1	2	2					
Haigekassa tööandjale	1	2	6	3	2	1		
Töövõimetuslehtede täiendamine eesti.ee kaudu	1	5	9	3	5	3		1
Perearstnimistute info haldamine eesti.ee kaudu			1					
Tööeluportaal		1	1					

3.3 Finants- ja maksundusvaldkond

Küsimus: Milliseid järgnevatest finants- ja maksundusvaldkonna e-teenuste keskkondi või veebilehti olete Te ettevõtlusega seonduvalt kasutanud 2013. ja 2014. aasta jooksul?

Oodatult on ettevõtjate seas antud valdkonnas enamkasutatavad Maksu- ja tolliameti veebilehed ja keskkonnad ning seda just maksuteenuste valdkonnas. Kõige harvem kasutatakse uuritud lehekülgedest e-riigikassat ning Riigieelarve planeerimise infosüsteemi. Võrreldes eelmise uuringuga on pea kõigi veebilehekülgede kasutamine suurenenud.

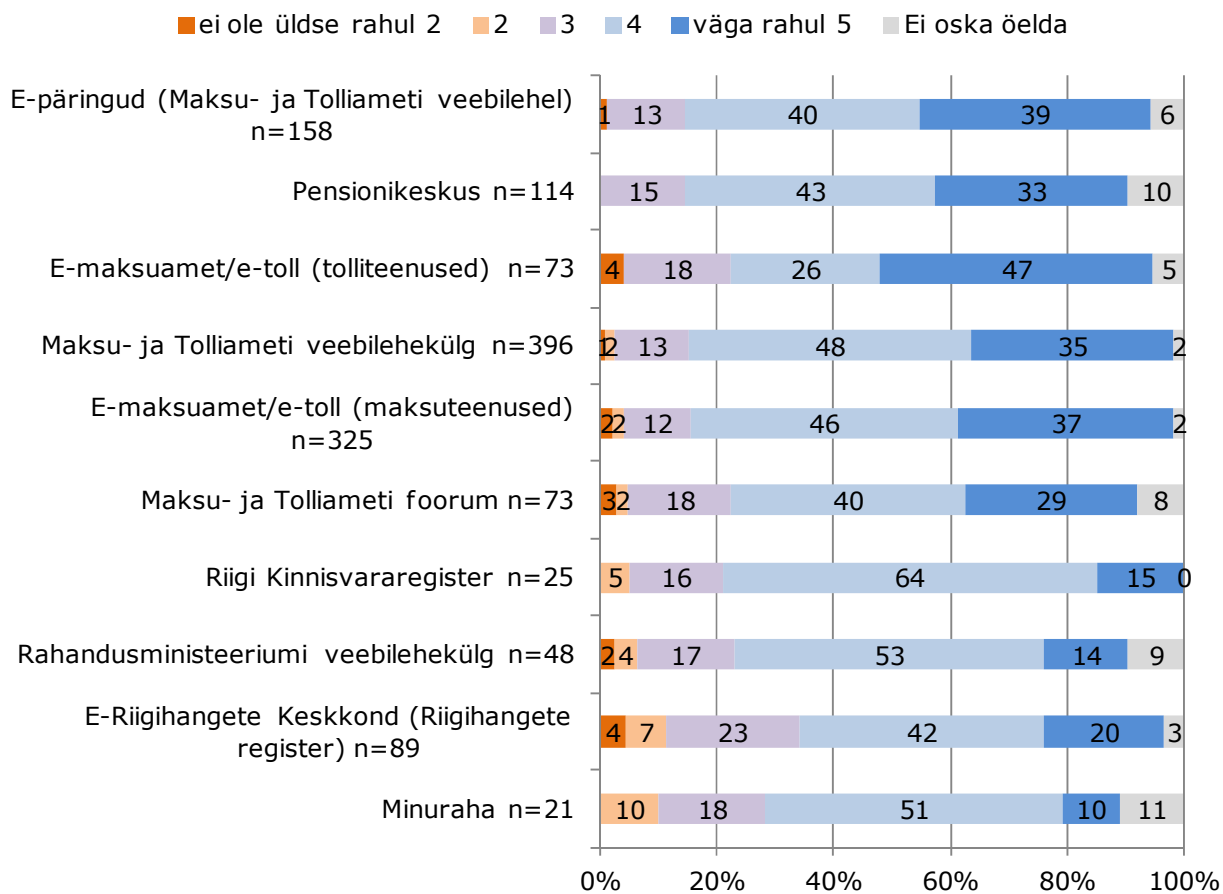
Joonis 9. Finants- ja maksundusvaldkonna veebilehtede kasutamine, n=475**Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele**

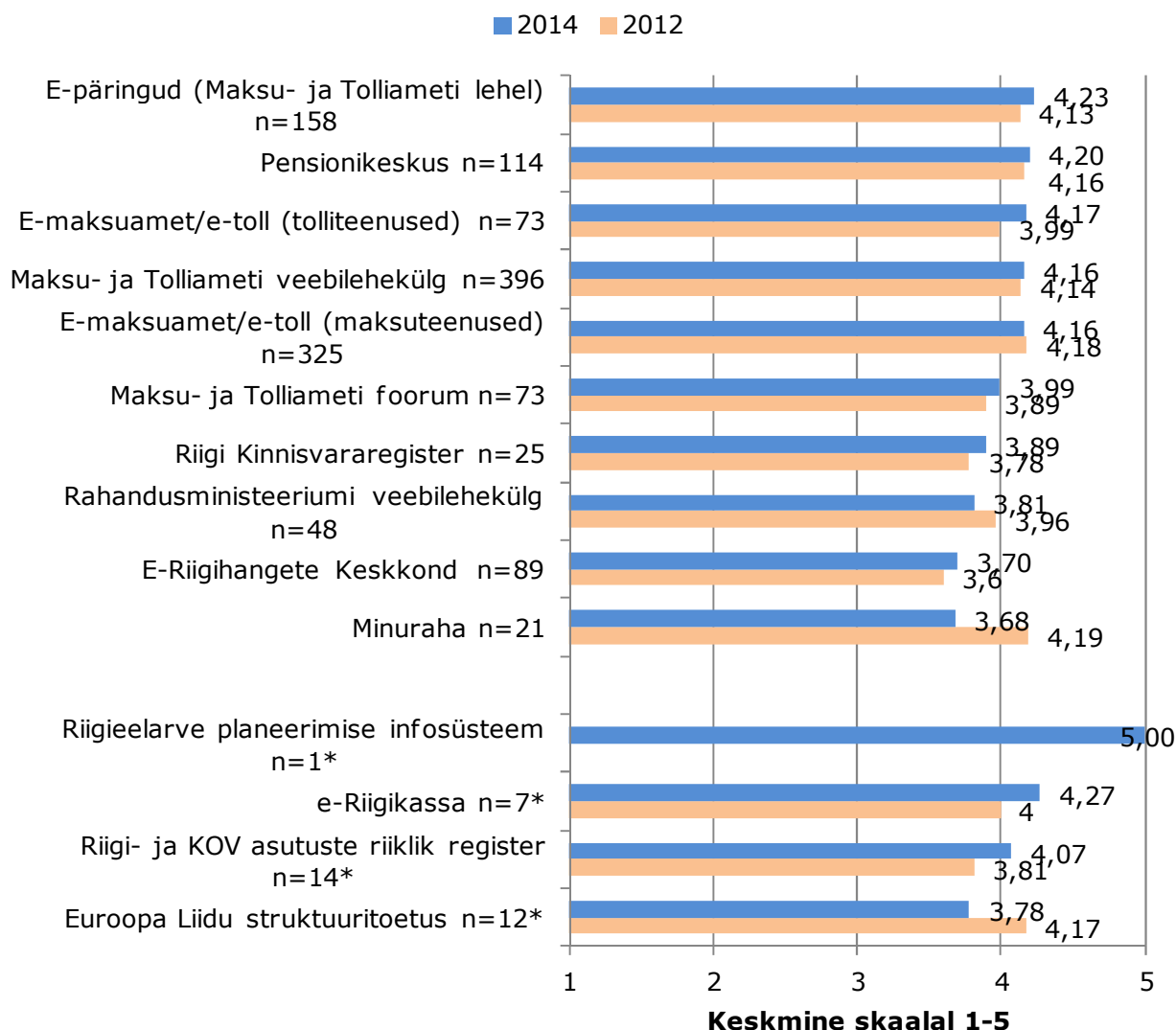
Kõige kõrgemalt hinnati finants- ja maksundusvaldkonna veebilehtedest e-päringuid Maksu ja tolliameti veebilehel – rahulolu 79%. Järgnevad pensionikeskus ja e-maksuamet/e-toll tolliteenuste lehekülg.

Kõige enam rahulolematust näeme Riigihangete registri puhul kuid mõningaid rahulolematuid vastajaid näeme lisaks ka paljude teiste veebilehtede puhul.

Võrreldes eelmise uuringuga on 6 uuritud lehekülje puhul hinnangud paranenud ja 2 puhul langenud. Kõige enam on paranenud e-Maksuameti tolliteenuste lehekülje hinnang, langenud on hinnangud aga leheküljel Minuraha ja Rahandusministeeriumi veebilehel.

Joonis 10. Rahulolu finants- ja maksundusvaldkonna veebilehtedega, n=475



Joonis 10A. Skaalade keskmised tulemused, n=475

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

Tabel 3. Rahulolematuse põhjused finantsvaldkonnas, absoluutarvud

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine e võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Peamist mitmeid kordi esitama samu andmeid
Minuraha	1	1	1	1				
EMTA foorum	3	3	2	2				
EMTA tolliteenused		1	2	1	1			
EMTA maksuteenused	4	6	6	4		1		1
Rahandusministeerium		2	1	1		1		
E-Riigikassa	2		5	3	2	1		
Riigi Kinnisvararegister			1					
E-päringud (Maksu- ja Tolliameti lehel)		2	2	2	2	2		
EMTA veebilehekülg	1	5	7	5	2	3		2
Euroopa Liidu struktuuritoetus			1					

Muude rahulolematust pälvivate asjaolude osas toodi välja järgmist:

E-Riigihangete keskkond: *Keskkond ei tööta korrektselt.*

Maksu- ja Tolliameti veebilehekülj: *Enne uuendamist oli keskkonda lihtsam ja arusaadavam kasutada.*

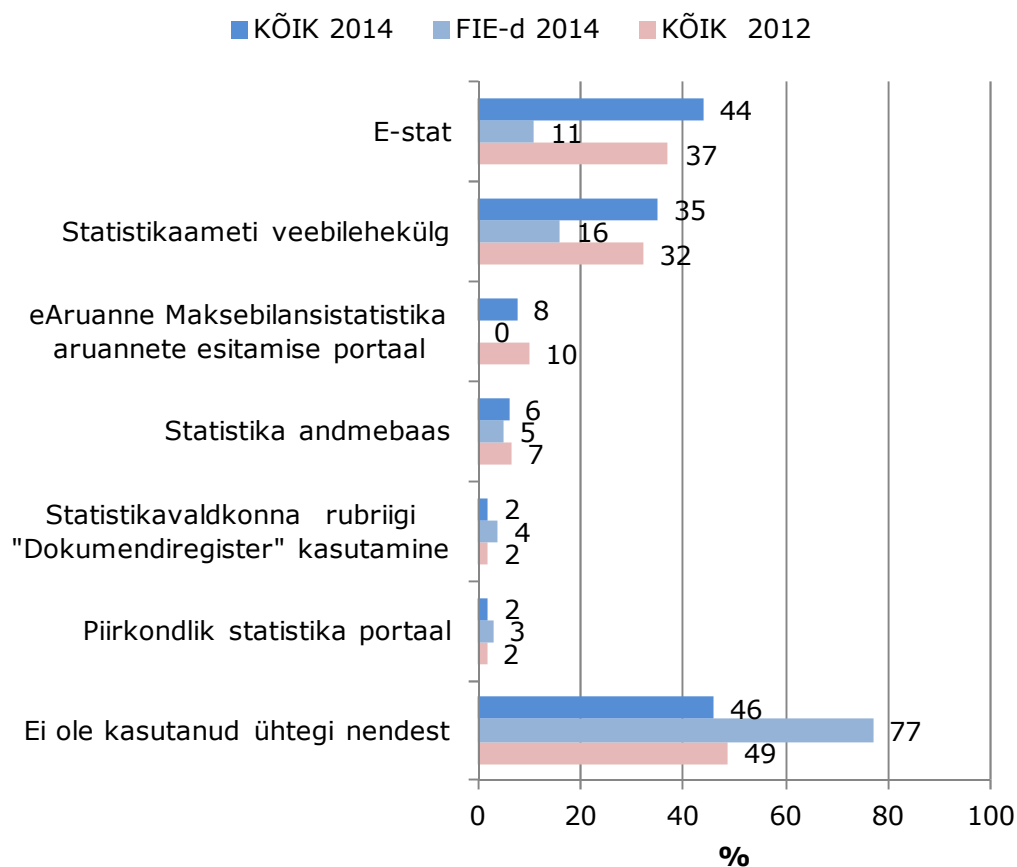
3.4 Statistika valdkond

Küsimus: Milliseid järgnevatest statistika valdkonna e-teenuste keskkondi või veebilehti olete Te ettevõtlusega seondult kasutanud 2013. ja 2014. aasta jooksul?

Statistika valdkonnas on kõige sagedamini kasutatud lehekülge E-Stat (44%) ning seejärel Statistikaameti veebilehekülge. Ülejäänud leheküljed on märksa vähem kasutatavad. Ka FIE-de seas on tulemus sarnane kuid nad kasutavad valdkonna lehekülgi vähem – tervelt 77% neist ei kasuta oma töös ühtegi statistika valdkonna lehekülge.

Võrreldes eelmise uuringuga on mõlema populaarsema lehekülje kasutamine veelgi suurenenud.

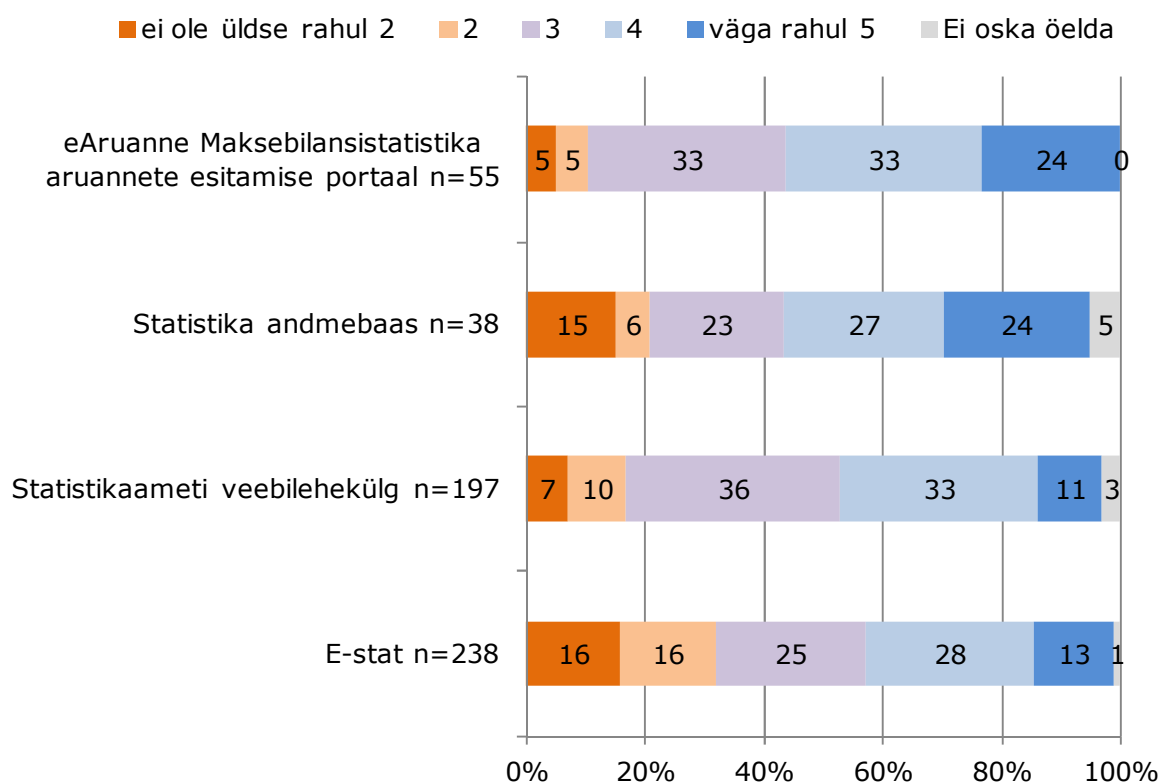
Joonis 11. Statistika valdkonna veebilehtede kasutamine, n=475

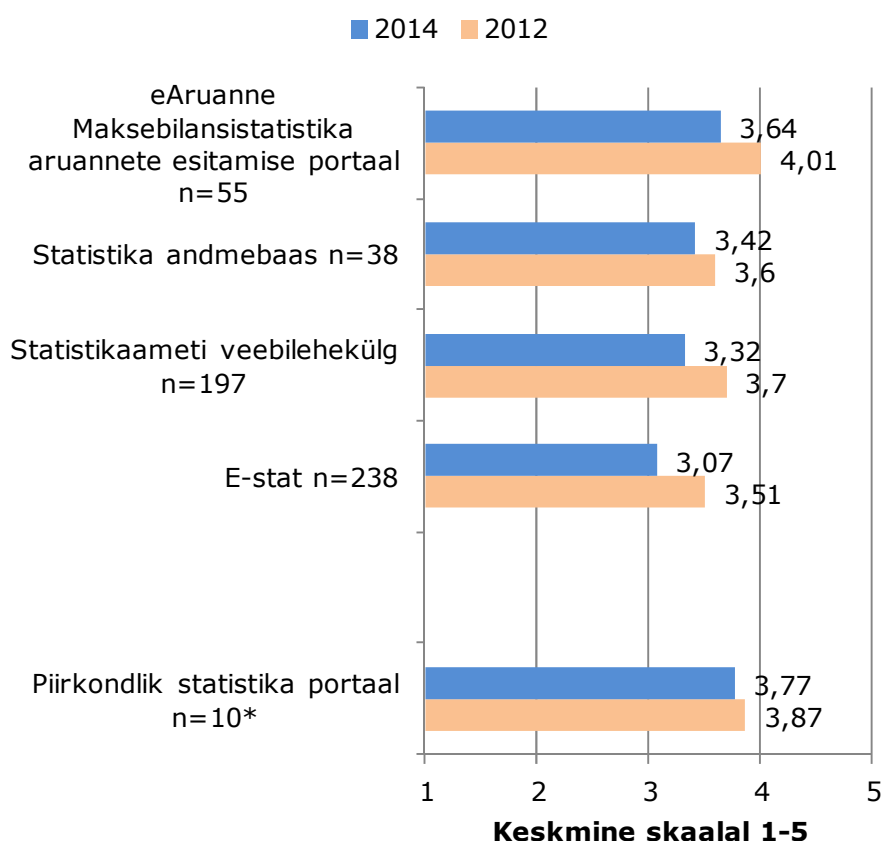


Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

Statistika valdkonnas näeme kasutajate rahulolematust suhteliselt palju. Kõigi toodud lehekülgede skaalade keskmised tulemused jäävad alla 4-palli. Kõik hinnangud on siin võrreldes eelmise uuringuga ka langenud. Kõige enam rahulolematust näeme kõige kasutatavama leheküljega E-stat, kus on rahulolematuid 32%.

Joonis 12. Rahulolu statistikavaldkonna veebilehtedega, n=475



Joonis 12A. Skaalade keskmised tulemused, n=475

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

Tabel 4. Rahulolematuse põhjused statistikavaldkonnas, absoluutarvud

	Keskfond ei paku piisavalt võimalusi	Keskonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskfond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskonna kasutamine ei ole turvaline	Peamistmeid kordi esitama samu andmeid
Piirkondliku statistika portaal	1	2	2	2	1			
E Aruanne	1	2	3	2				1
Statistika andmebaas	2	2	7	4	1			1
Statistikaameti veebilehekülg	6	19	19	5	3	2		5
E-stat	9	43	48	27	9	7		27

Muude rahulolematuse põhjuste seas toodi välja järgmist:

E-stat: 1) pidevad katkestused eSTATi töös! 2) ei saa kasutada Safari veebisirvijaga! Hetkel toetab eSTAT vaid veebisirvijaid Firefox 25 ja uuemad, Internet Explorer 8 ja uuemad ning Google Chrome. Kuna kasutan arvutit milles on Safari veebisirviija, siis pean eSTATi sisenemiseks eraldi teise inimese arvutit kasutama või eraldi lisa veebisirviija paigaldama. Kui ma seda aga teen, siis jookseb eSTAT keskkond igal võimalikul moel kokku. Täiesti kohutav keskkond.

Arusaamatu ja segane ülesehitus.

Ebamugav kasutada

Ei saanud keskkonda sisse.

E-stati tehes pole absoluutselt mõeldud kasutusmugavuse ja arusaadavuse peale, peasi, et mingi asi olemas oleks, kusjuures uus versioon on kordades hullem eelmisest.

kasutajaliides on algeline, kui mõni lahter on täitmata, ei anta viidet, mis on valesti - pead ise ära arvama, kust võiks parandada, et aruanne oleks esitatav

Keskkonda sisselogimisel on tihti tõrkeid. Vormidele sisestatud andmetega koondite trükkimise võimalus kord on olemas, siis jälle kaob.

Kohutavalt ebamugav keskkond kasutamiseks.

Riiklikud programmid arenevad liiga kiiresti, väikeettevõtjad ei suuda nii kiirelt teha it alaseid kulutusi. Ei arvestata vanade keskkondadega. Samas infot nõutakse.

Teenus väga tihti on rivist väljas!

Tuleb sisestada hulk andmeid, mis riigil olemas on.

Üleüldse on e-stat täiesti kasutajavaenulik keskkond!

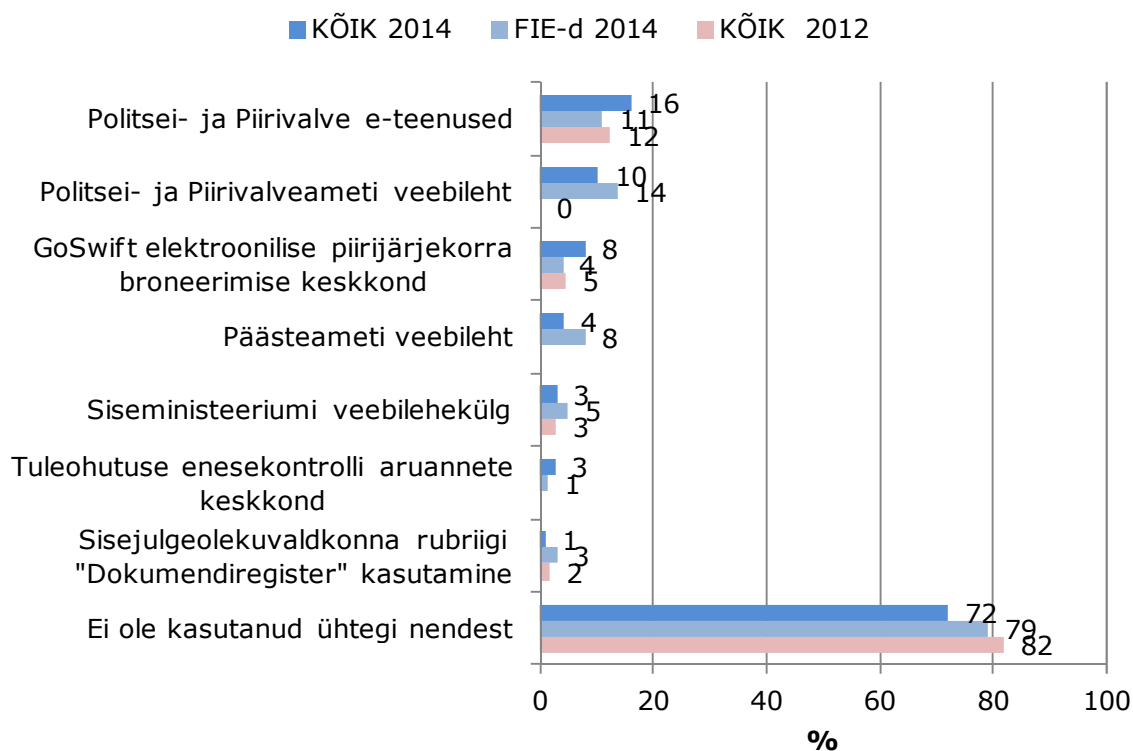
Statistika andmebaas: *Kasutajamugavus, toimingute loogilisus on minu jaoks pigem ebaloogilise ülesehitusega*

3.5 Sisejulgeoleku valdkond

Sisejulgeoleku valdkonna veebileheküljed ei ole ettevõtjate seas hetkel väga laialdaselt kasutatavad. Siiski on näha, et võrreldes eelmise uuringuga on nende kasutatavus suurenenud ning vähenenud on ettevõtjate hulk, kes ei kasuta valdkonnast mitte ühtegi lehekülge.

Kõige sagedamini kasutatakse valdkonnast Politsei ja Piirivalve e-teenuseid – 16%, järgneb PPA veebilehekülg. Kõige vähem kasutatakse antud valdkonnas dokumendiregistreid.

Joonis 13. Sisejulgeoleku valdkonna veebilehtede kasutamine, n=475

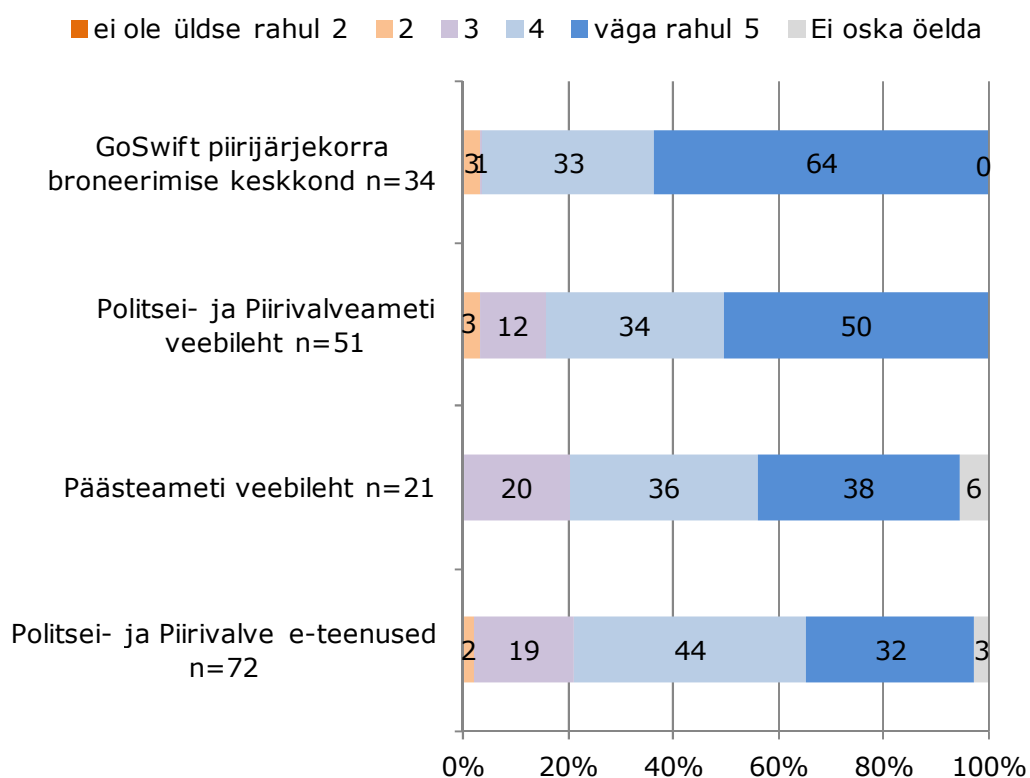


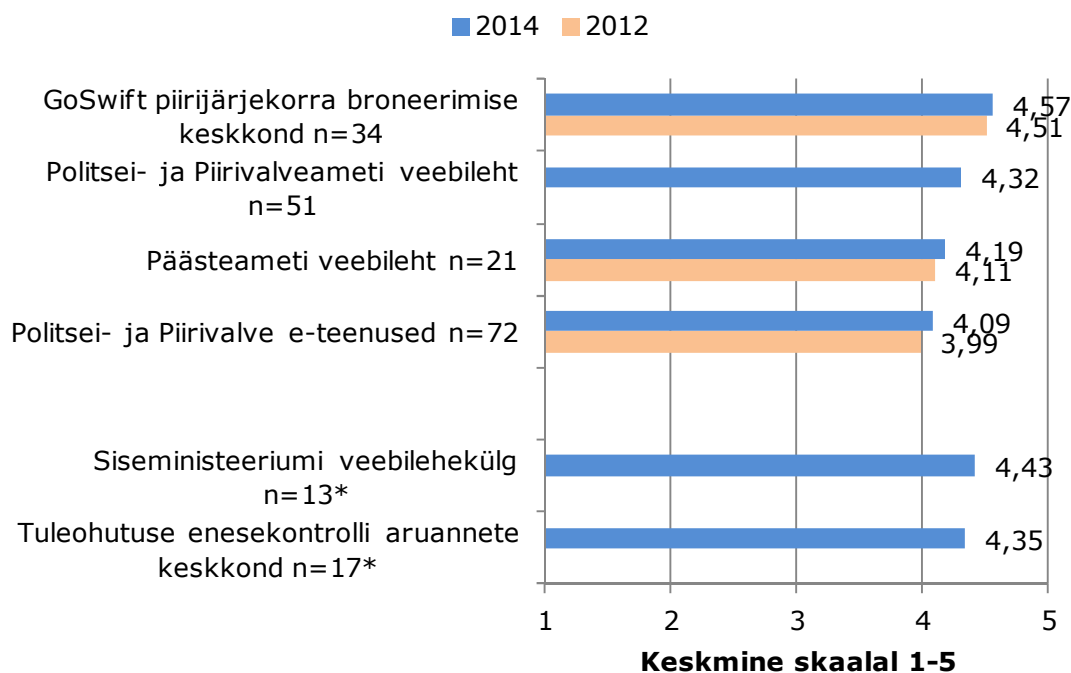
Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

Hinnangud sisejulgeoleku valdkonna veebilehtedele on kõrgel tasemel – madalaid hinnanguid näeme siin väga vähe. Kõige kõrgemalt hinnati ka sel aastal piirijärjekorra broneerimiskeskonda GoSwift, millega on rahul 97%, järgneb PPA veebilehekülg (84%). Üldiselt võib öelda, et kõik antud valdkonna veebileheküljed on pälvinud kõrgeid hinnanguid – keskmised tulemused ületavad kõik 4 palli.

Võrreldes eelmise uuringuga on tulemused ka veidi paranenud.

Joonis 14. Rahulolu sisejulgeoleku valdkonna veebilehtedega, n=475



Joonis 14A. Skaalade keskmised tulemused. N=475

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

Tabel 5. Rahulolematuse põhjused sisejulgeoleku valdkonnas, absoluutarvud

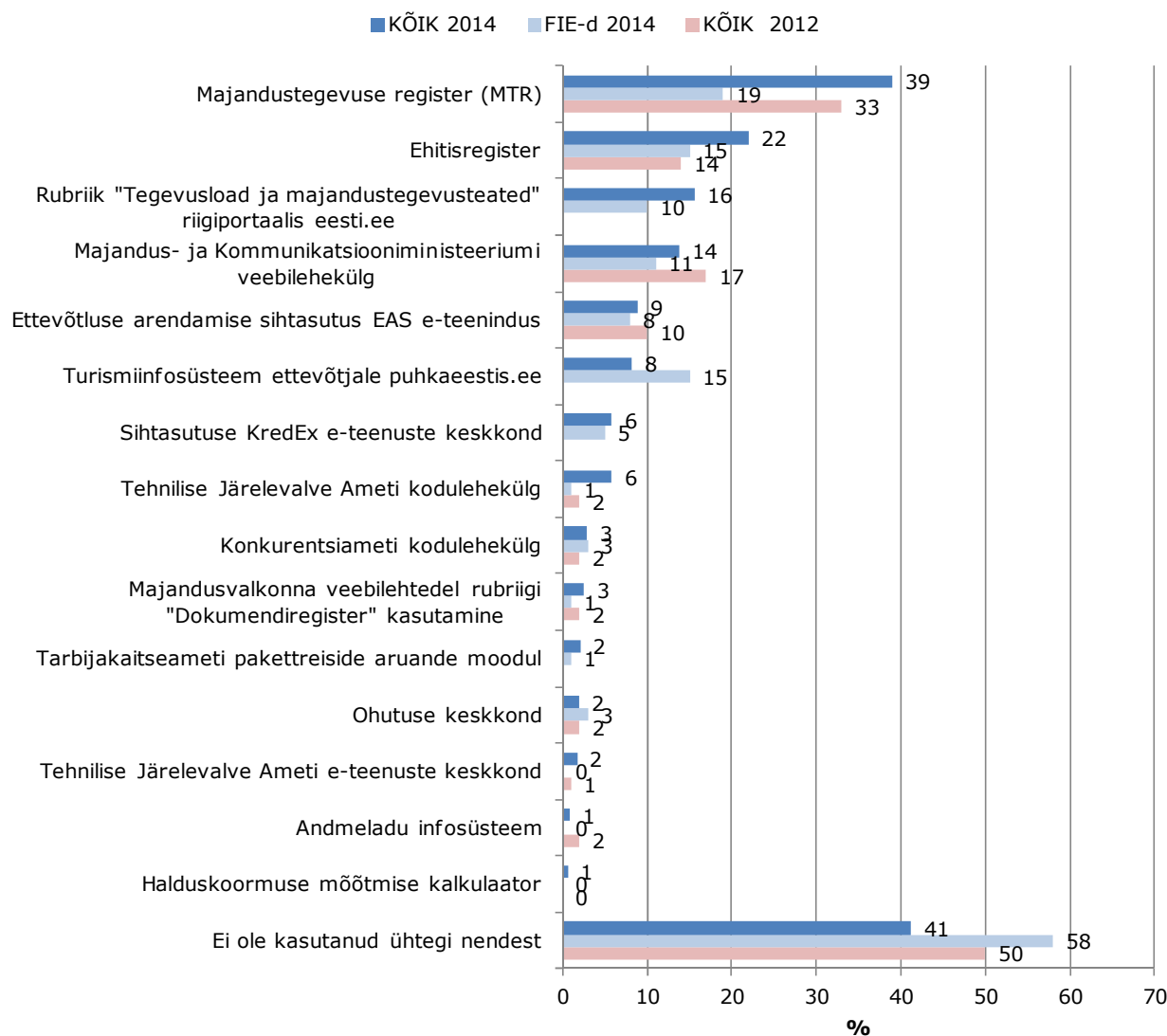
	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline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

3.6 Majandusvaldkond

Sarnaselt eelmisele uuringule on ka sel aastal majandusvaldkonna enamkasutatavaks veebileheks Majandustegevuse register MTR. Järgnevad Ehitisregister ja Riigiportaali rubriik „Tegevusload ja majandustegevusteated“. FIE-d kasutavad valdkonna veebilehti ettevõtete esindajatest mõnevõrra vähem. Ainsa erandina võib välja tuua turismiinfosüsteemi „Puhka Eestis“, mida FIE-d kasutavad teistest sagedamini. Silma paistab, et Ehitisregistrit kasutavad teistest märksa sagedamini kinnisvara ja ehituse valdkonna ettevõtjad. Töötleva tööstuse valdkonna ettevõtjad on aga aktiivsemad EAS-i ja Kredexi portaalide kasutamisel.

Võrreldes eelmise uuringuga on ka majandusvaldkonna veebilehekülgede kasutamine ettevõtjate seas enamasti sagenenud. Ligi 10 protsendipunkti võrra on ka vähenenud vastajate osakaal, kes ei kasuta mitte ühtegi majandusvaldkonna veebilehte.

Joonis 15. Majandusvaldkonna veebilehede kasutamine, n=475

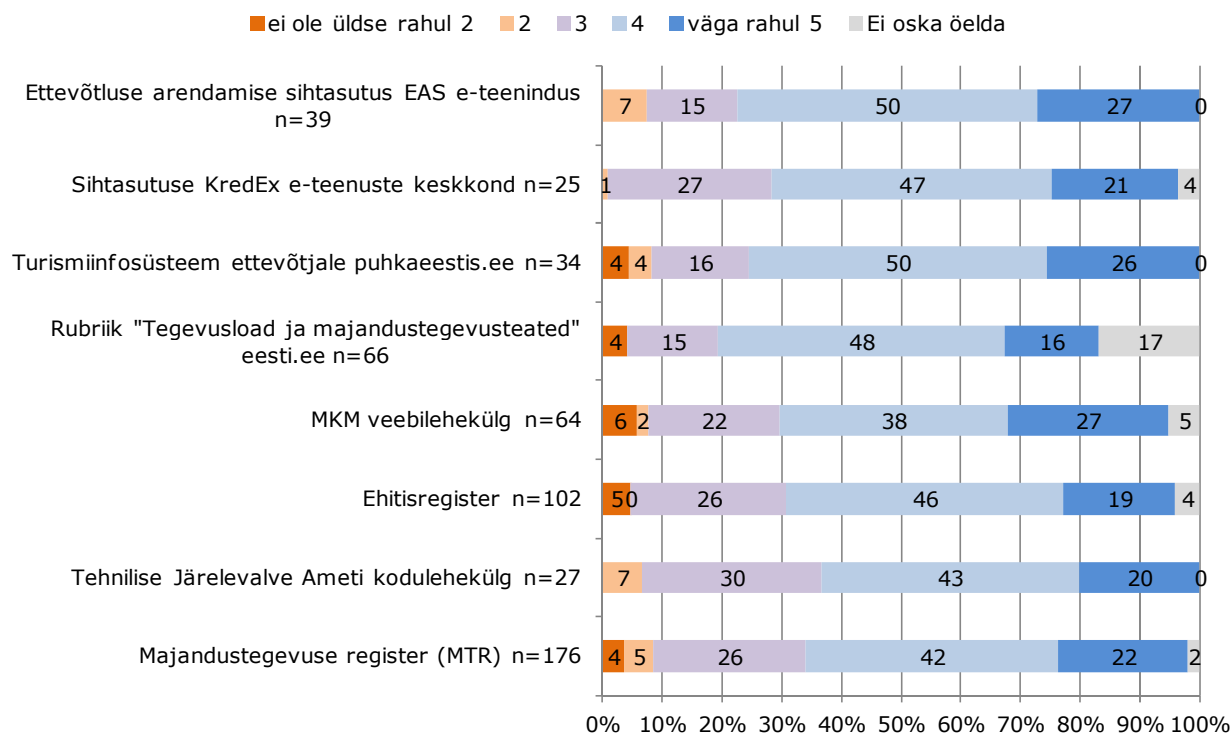


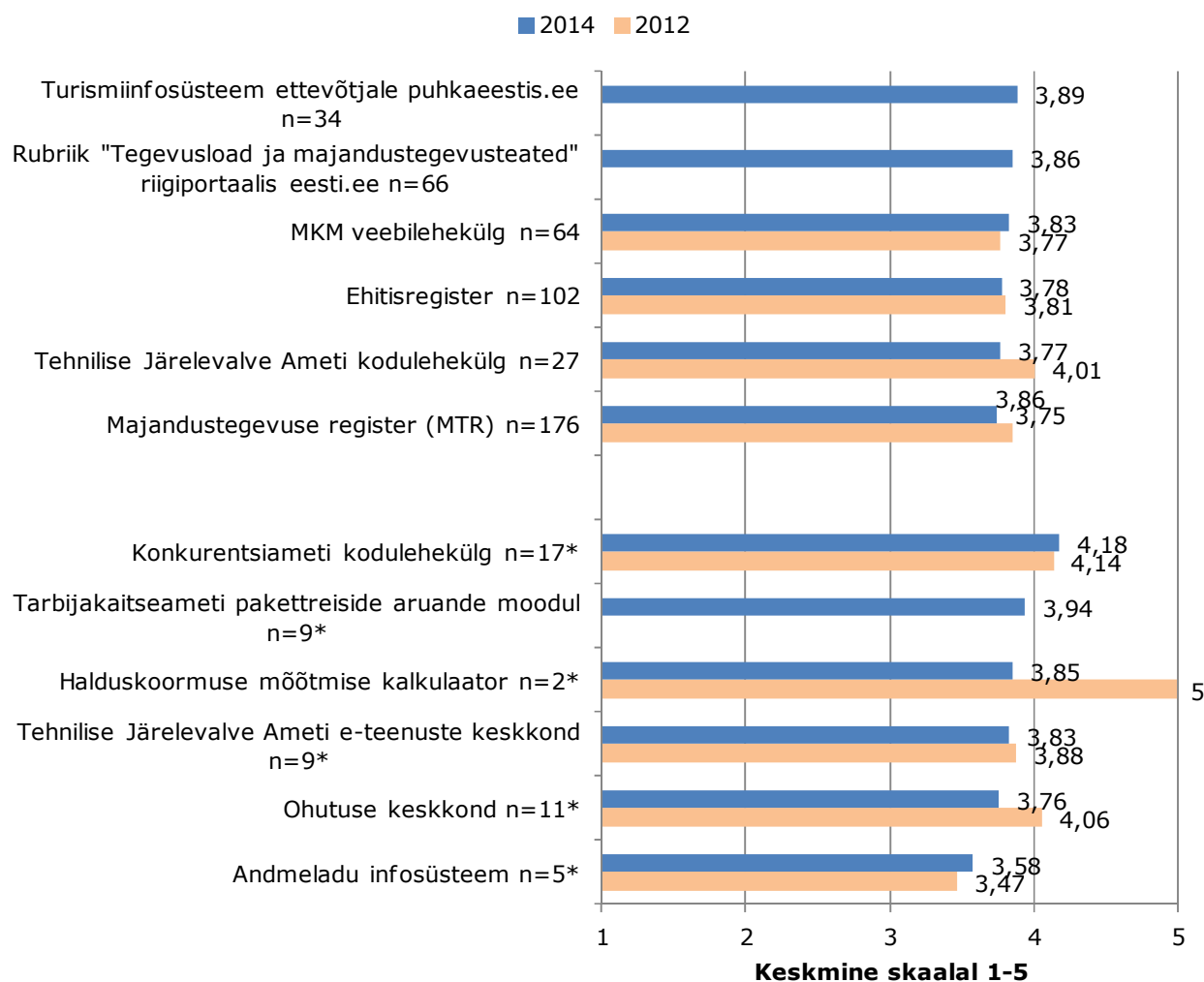
Hinnangud keskkondadele ja veebilehetele

Kõrgeima hinnangu pälvis majandusvaldkonna veebilehtedest EAS-i e-teenindus, millega on rahul või väga rahul 77% vastanutest. Järgneb KredExi e-teenuste keskkond. Madalaima hinnangu pälvis Majandustegevuse register (MTR). Silma paistab, et kuigi rahulolijate osakaalud on küllaltki kõrged, näeme siin paljude lehekülgede puhul ka sageli 10% ringis rahulolematuid vastajaid. Kõige enam on neid Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi veebilehekülje ja Ehitisregistri puhul.

Võrreldes eelmise uuringuga on kahel piisava vastajate arvuga veebilehel keskmine hinne paranenud ja kahel langenud, ülejäänutel on see jäänud samale tasemele. Kuna üski keskmine hinnang ei jõua antud valdkonnas 4-pallini siis võib öelda, et mõningast arenguruumi on veel pea kõigil antud valdkonna veebilehtedel.

Joonis 16. Rahulolu majandusvaldkonna veebilehtedega, n=475



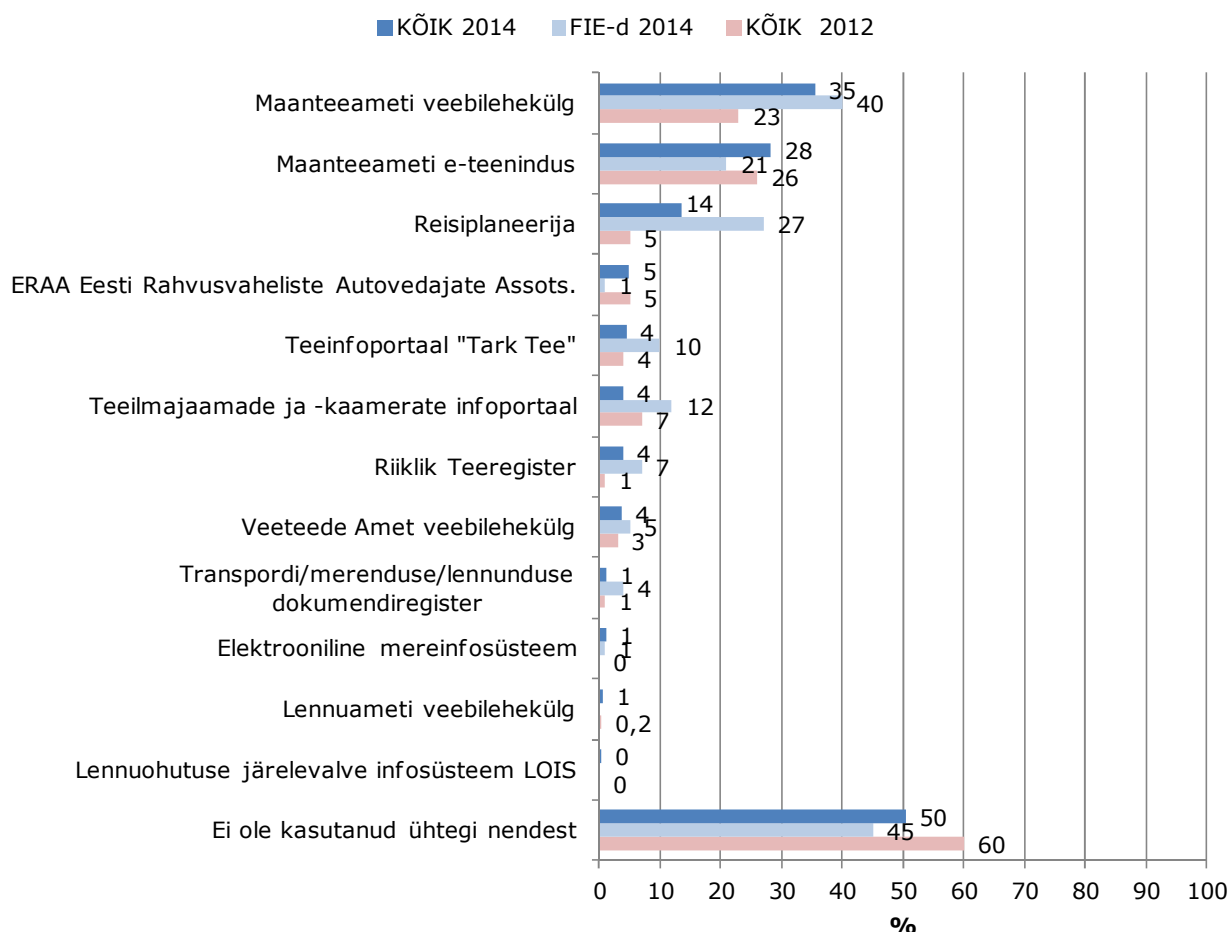
Joonis 16A. Skaalade keskmised tulemused, n=475**Tabel 6. Rahulolematuse põhjused majandusvaldkonnas, absoluutarvud**

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Peamist kordi esitamata samu andmeid
MKM veebilehekülg	4	2	2	5	2	2		
Ehitisregister	2		3	3				
Rubriik "Tegevusload ja majandustegevusteated" eesti.ee	2	2	2	2	2	2		
MTR	2	5	13	8	5	3		
Ettevõtluse arendamise sihtasutus EAS e-teenindus	1	1	2	1	1		1	
Sihtasutuse KredEx e-teenuste keskkond			1					
Tehnilise Järelevalve Ameti e-teenuste keskkond	1			1				
Turismiinfosüsteem ettevõtjale puhkaeestis.ee	1		1	1				
Tarbijakaitseameti pakettreiside aruande moodul			1		1			1

3.7 Transpordi-, lennunduse- ja merendusvaldkond

Kui eelmise uuringu ajal oli transpordi valdkonnas enamkasutatav veebileht Maanteeameti e-teenindus, siis sel korral on selleks Maanteeameti veebilehekülg. Viimase kasutatavus on märgatavalt suurenenud. Samuti on suurenenud Reisiplaneerija kasutamine ettevõtjate seas. FIE-d kasutavad nelja veebilehte sagedamini kui ettevõtete esindajad: Maanteeameti veebilehekülg, Reisiplaneerija, Teeinfoportaal „Tark Tee” ja Teeilmajaamade ja -kaamerate infoportaal. Üldiselt suureneb ka transpordivaldkonnas e-teenuste kasutamine – seekord on 10% võrra vähem ettevõtjaid, kes ei kasuta transpordivaldkonnas mitte ühtegi e-teenust. Kõige aktiivsem tegevusala transpordiga seonduvate veebilehtede kasutamisel on loogilise tulemusena veondus ja laondus.

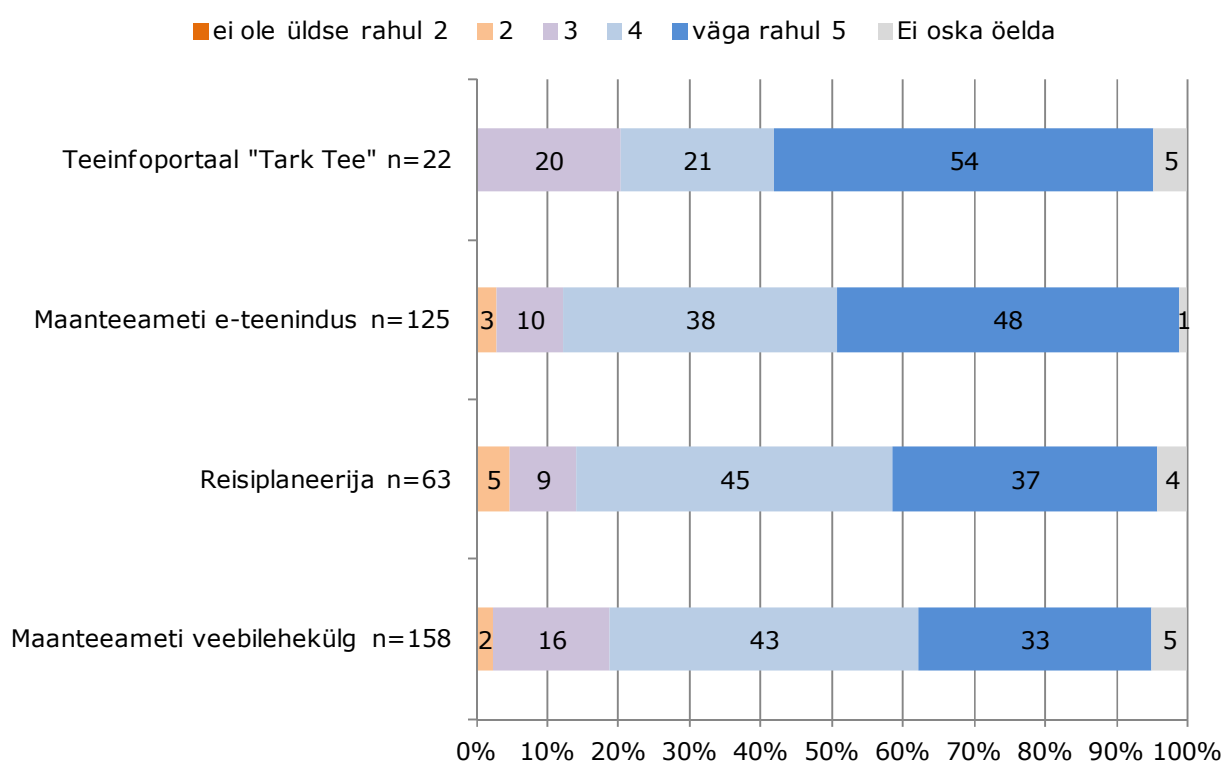
Joonis 17. Transpordivaldkonna veebilehtede kasutamine, n=475

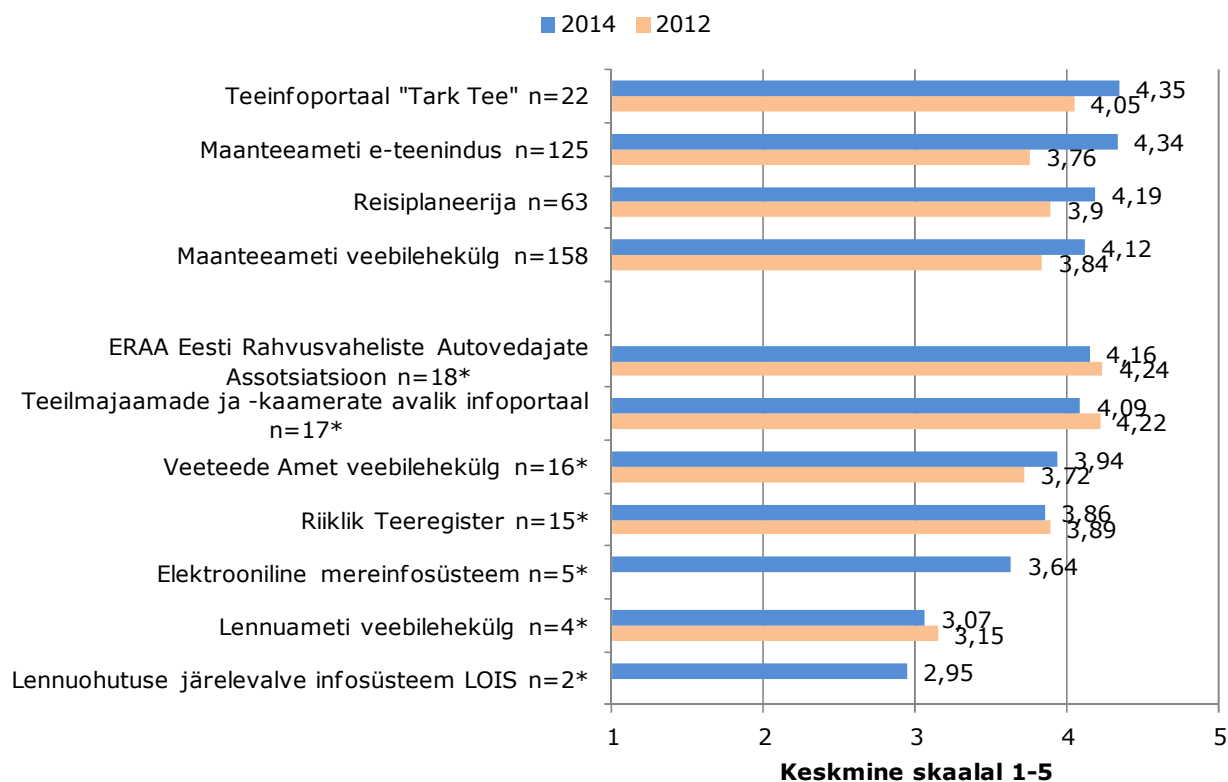


Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

Transpordivaldkonna veebilehtede ja portaalide puhul näeme üldiselt kõrget rahulolu – sageli on rahulolevaid vastajaid 70% ringis ning ka skaalade keskmised on enamasti kõrgemal tasemel kui 4 palli. Kõige kõrgemalt hinnati teeinfoportaali „Tark Tee“. Kõigi veebilehtede keskmised hinnangud on samuti kõrged ja erinevad üksteisest vaid vähesel määral. Rahulolematuid vastajaid näeme kõige enam Reisiplaneerija veebilehel ning neid on 5%. Võrreldes eelmise uuringuga on enamus valdkonna veebilehti seekord pälvinud kõrgema keskmise hinde.

Joonis 18. Rahulolu transpordi valdkonna veebilehtedega, n=475



Joonis 18A. Skaalade keskmised tulemused, n=475**Tabel 7. Rahulolematuse põhjused transpordivaldkonnas, absoluutarvud**

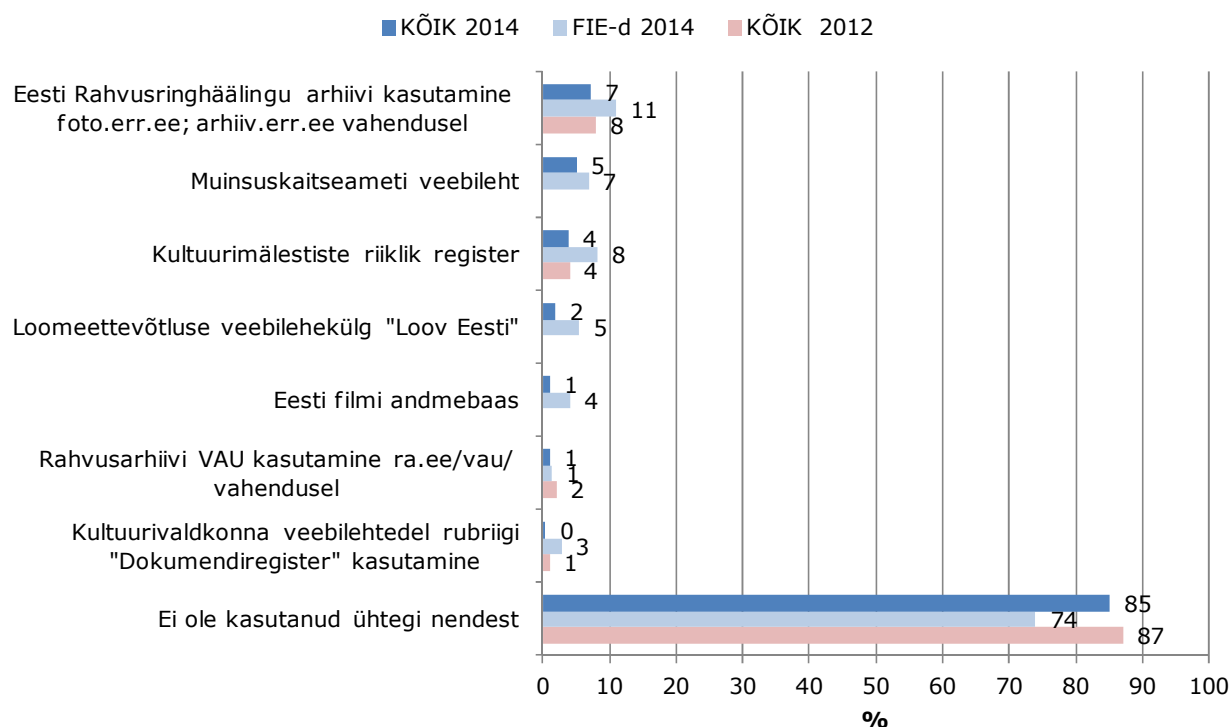
	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Maanteeameti veebileht		1	3	2				
Maanteeameti e-teenindus	2	2	2					
Reisiplaneerija		1	2					
ERAA	1	1	1	1				
Lennuohutuse infosüsteem LOIS	1	1	1					

Muude põhjuste seas toodi välja järgmist:

Elektroniline mereinfosüsteem: *Google Chromes ei saa sisse logida ID kaardi, Mobiili ID-ga.*

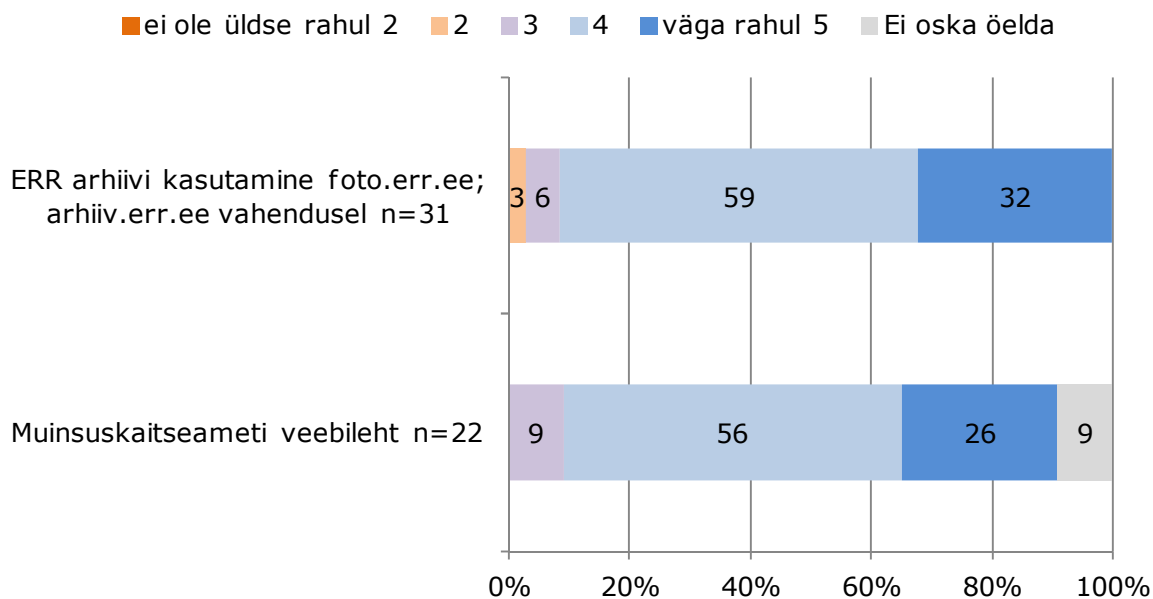
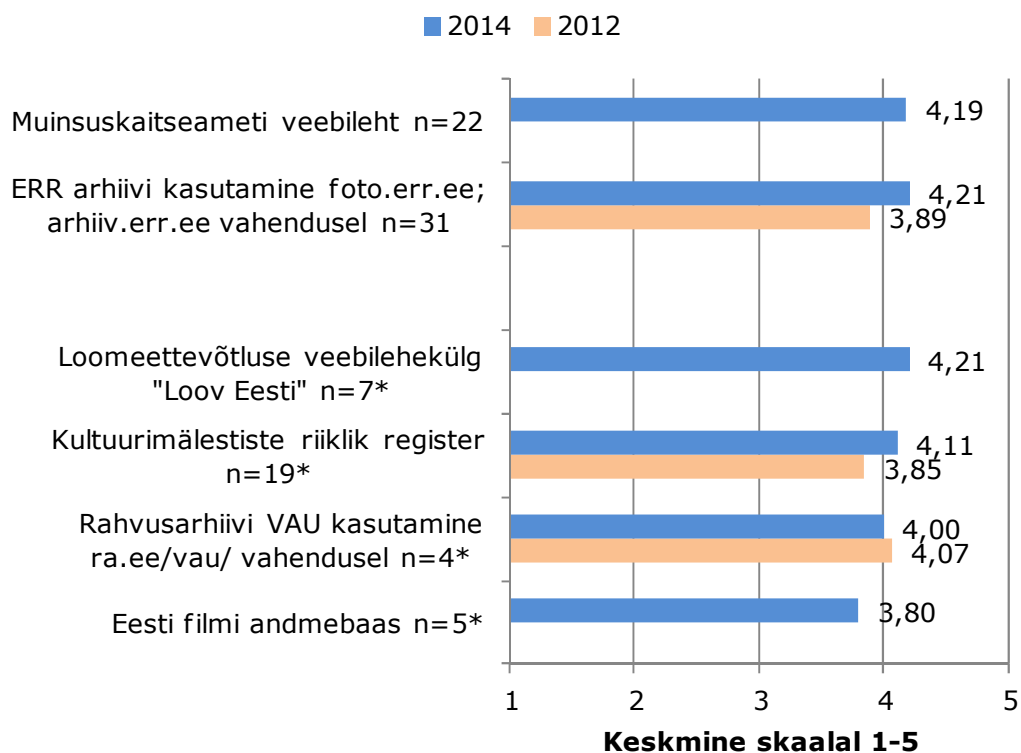
3.8 Kultuurivaldkond

Kultuurivaldkonna veebilehed ja e-teenused on jätkuvalt ettevõtjate seas suhteliselt vähekasutatavad. Sarnaselt eelmisele uuringule kasutatakse siin kõige sagedamini ERR arhiivi foto.err.ee ja arhiiv.err.ee vahendusel. Järgneb muinsuskaitseameti veebileht. Kõige vähem kasutatakse selles valdkonnas dokumendiregustreid. Võrreldes eelmise uuringuga kultuurivaldkonna veebilehtede kasutatavus ettevõtjate seas oluliselt suurenenud ei ole.

Joonis 19. Kultuurivaldkonna veebilehtede kasutamine, n=475**Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele**

Antud valdkonnas saame täpsemalt vaadelda vaid kahe veebilehe rahulolu hinnanguid kuna teistel on vastajaid üldistusteks liialt vähe. Mõlemad olulisemad veebilehed – ERR arhiiv ja Muinsuskaitseameti veebileht on pälvinud ka väga kõrgeid hinnanguid vastajatelt – rahul või väga rahul on koguni 91% ja 82% vastanutest.

Võrreldes eelmise uuringuga on ERR Arhiivi hinnangud veelgi paranenud. Muinsuskaitseameti veebileht osales uuringus esmakordselt.

Joonis 20. Rahulolu kultuurivaldkonna veebilehtedega, n=475**Joonis 20A. Skaalade keskmised tulemused, n=475**

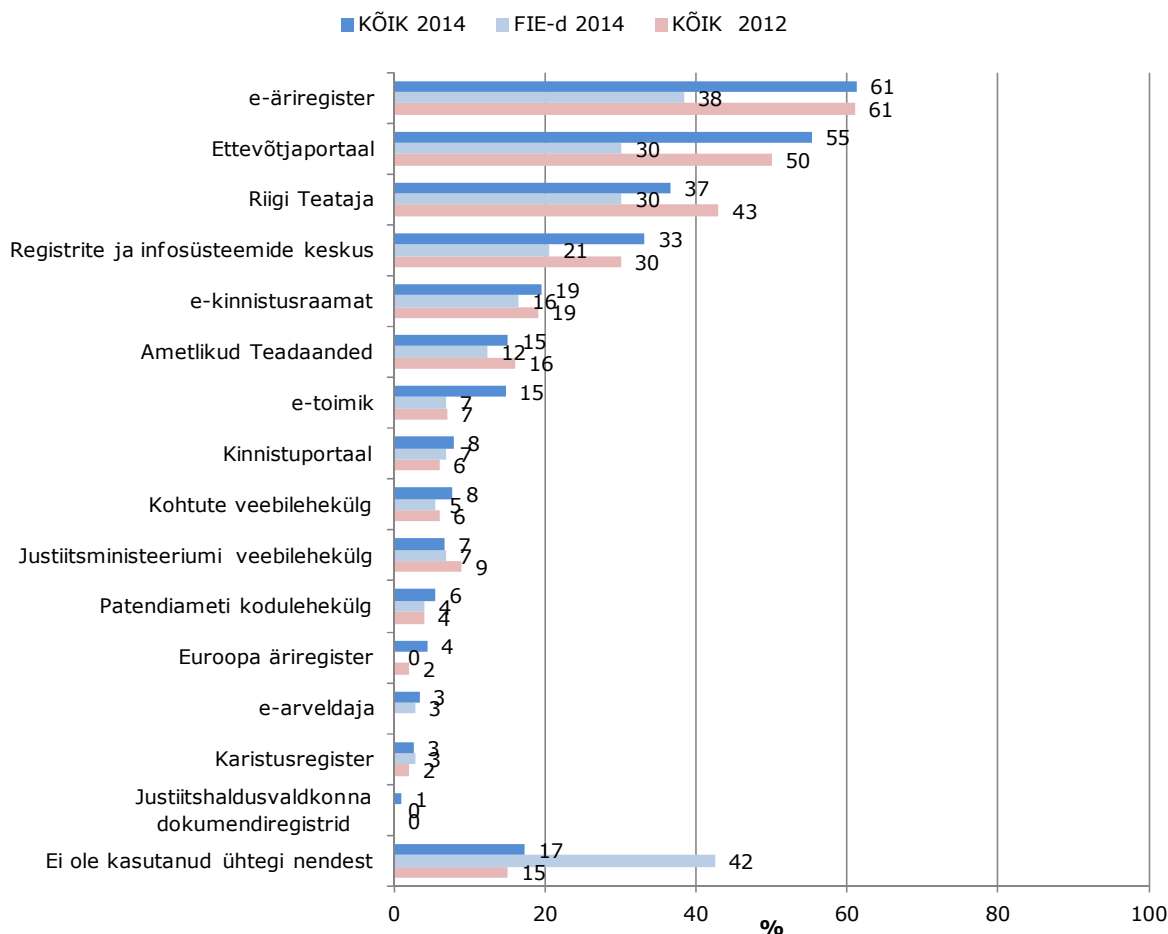
Tabel 8. Rahulolematuse põhjused kultuurivaldkonnas, absoluutarvud

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Peamistmeid kordi esitama samu andmeid
ERR arhiivi kasutamine	1	1	1	1				

3.9 Justiitshaldusvaldkond

Kõige sagedamini kasutavad ettevõtjad justiitshaldusvaldkonnas ka sel aastal e-äriregistrit (66%) ja ettevõtjaportaali (55%). Kõige vähem kasutatakse nimetatud veebilehtedest ja teenustest valdkonna dokumendiregistreid. Silma paistab, et FIE-d kasutavad justiitshaldusvaldkonna veebilehti märksa vähem kui ettevõtete esindajad. Finantsjuhid ja raamatupidajad kasutavad muude ametite esindajatega võrreldes märksa sagedamini Registrate ja infosüsteemide keskust, e-äriregistrit, ettevõtjaportaali, Ametlike Teadaannete ja Riigi Teataja veebilehekülgi.

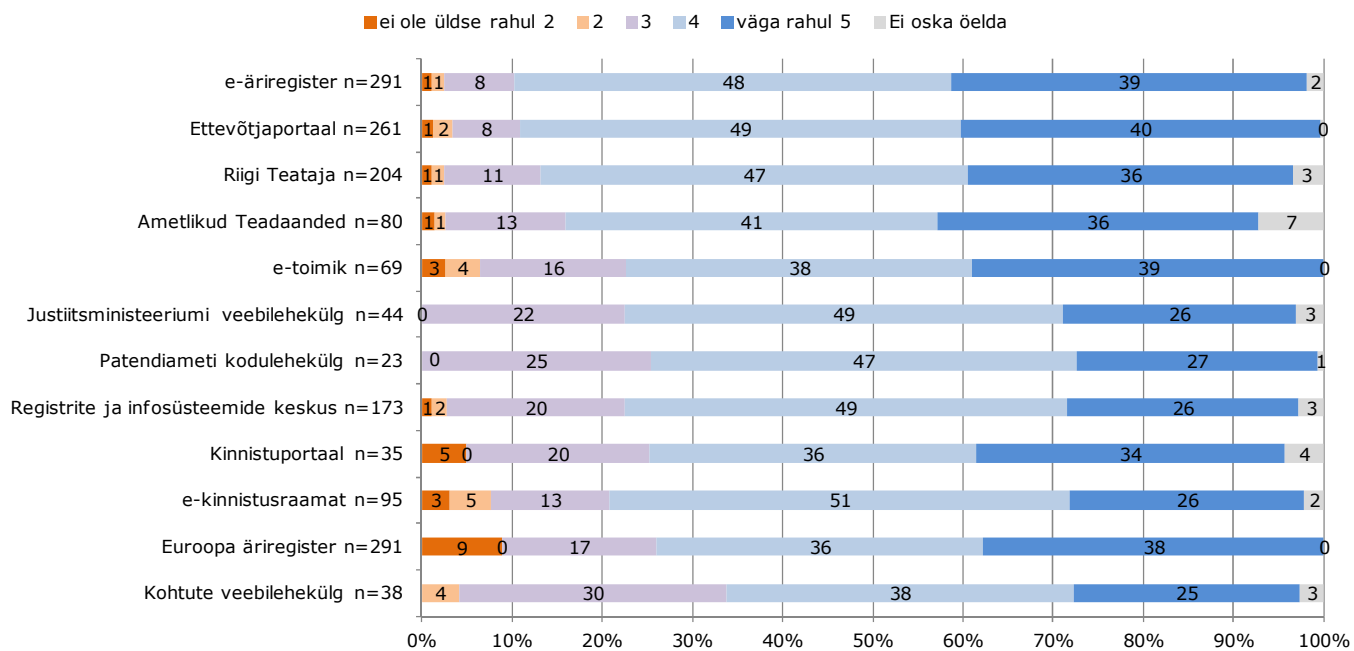
Ettevõtjate seas on võrreldes eelmise uuringuga kaheksal antud valdkonnas uuritud veebilehel kasutatavus suurenenud, ühel vähenenud ning ülejäänutel on see jäänud samale tasemele. Vähenenud on kasutamine Riigi Teataja elektroonilisel leheküljel.

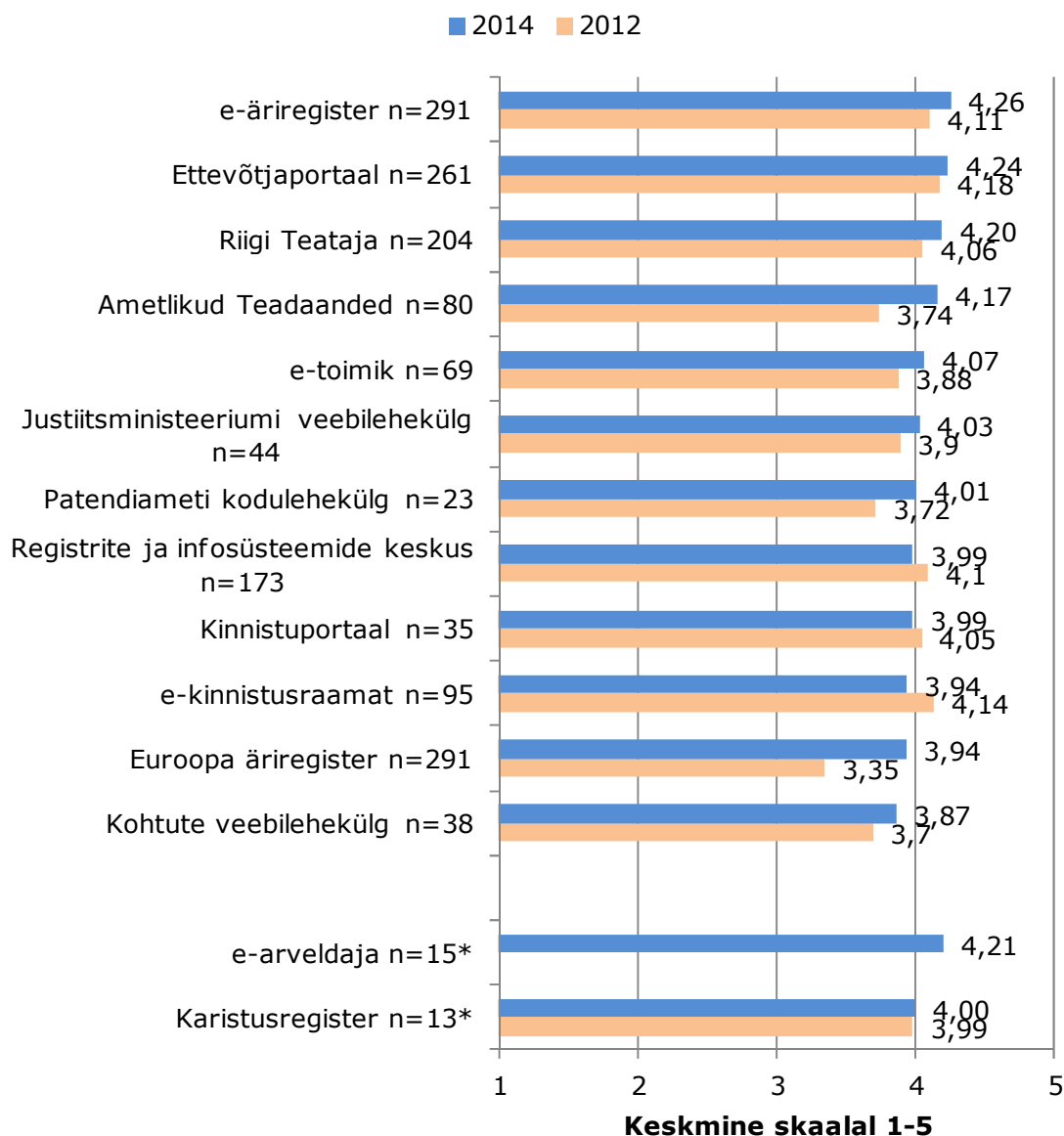
Joonis 21. Justiitshaldusvaldkonna veebilehtede kasutamine, n=475**Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele**

Vaadeldes hinnanguid justiitshaldusvaldkonna veebilehekülgedele näeme, et üldiselt on ettevõtjad valdkonna lehekülgedega hästi rahule jäänud. Enamasti on rahulolijate osakaal 60-70% ringis. Kõige kõrgemalt hinnati võrdse tulemusega e-äriregistrit ja ettevõtjaportaali. Kõige madalamalt hinnati uuritud veebilehekülgede omavahelises võrdluses Kohtute veebilehekülge. Kuigi ka antud lehekülje hinnangud pole sugugi madalal tasemel jäävad need teistele veidi alla. Kõige rohkem rahulolematust ilmnes Euroopa Äriregistri ja e-kinnistusraamatu puhul.

Võrreldes eelmise uuringuga on vastajate hinnangud justiitshaldusvaldkonna veebilehekülgedele valdavalt paranenud kuid kahe portaali puhul on need langenud. Langenud on hinnangud e-kinnistusraamatul ning Registrite ja infosüsteemide keskusel.

Joonis 22. Rahulolu justiitshaldusvaldkonna veebilehtedega, n=475



Joonis 22A. Skaalade keskmised tulemused, n=475**Tabel 9. Rahulolematuse põhjused justiitshaldusvaldkonnas, absoluutarvud**

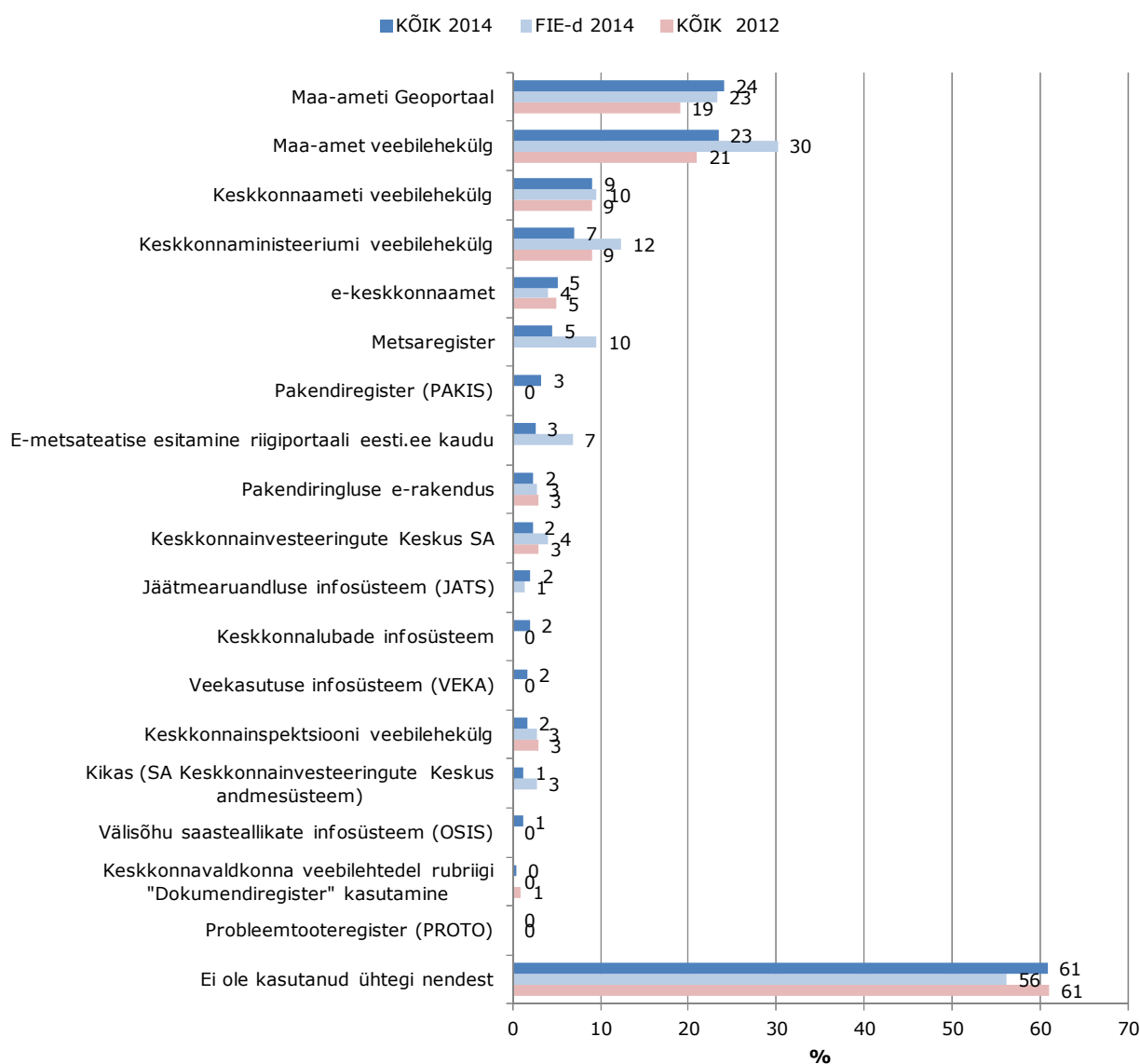
	Keskfond ei paku piisavalt võimalusi	Keskonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskfond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskonna kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Ettevõtjaportaal	4	4	5	4		1		
Ametlikud Teadaanded		1	2	1	1	1		
Karistusregister	1	1	1	1				
Kinnistuportaal		1	1	1				
Riigi Teataja	2	5	5	4		1		1

3.10 Keskkonnavaldkond

Keskkonnavaldkonnas on jätkuvalt kaheks enamkasutatavaks veebileheküljeks Maa-ameti Geoportaal ja Maa-ameti veebilehekülg. Veel on olulisemad leheküljed valdkonnas Keskkonnaameti ja Keskkonnaministeeriumi veebilehed. 61% ettevõtjatest ei ole aastatel 2013-2014 kasutanud mitte ühtegi keskkonnavaldkonna olulisematest veebilehekülgedest. Silma paistab, et FIE-d kasutavad siin valdkonnas mitmeid veebilehti sagedamini kui ülejäänud ettevõtjad. Oodatult on keskkonnavaldkonna veebilehete kasutamisel aktiivsemad põllumajanduse/metsanduse valdkonna esindajad. Eriti paistab silma, et nemad kasutavad sagedamini Maa-ameti lehekülgi ning Metsaregistrit.

Võrreldes eelmise uuringuga on Maa-ameti Geoportaali kasutamine suurenenud, ülejäänud lehekülgede puhul on see jäänud samale tasemele. Küll aga lisasime seekord uuringusse mitmeid uusi lehekülgi, millel omakorda on oma kasutajaskond.

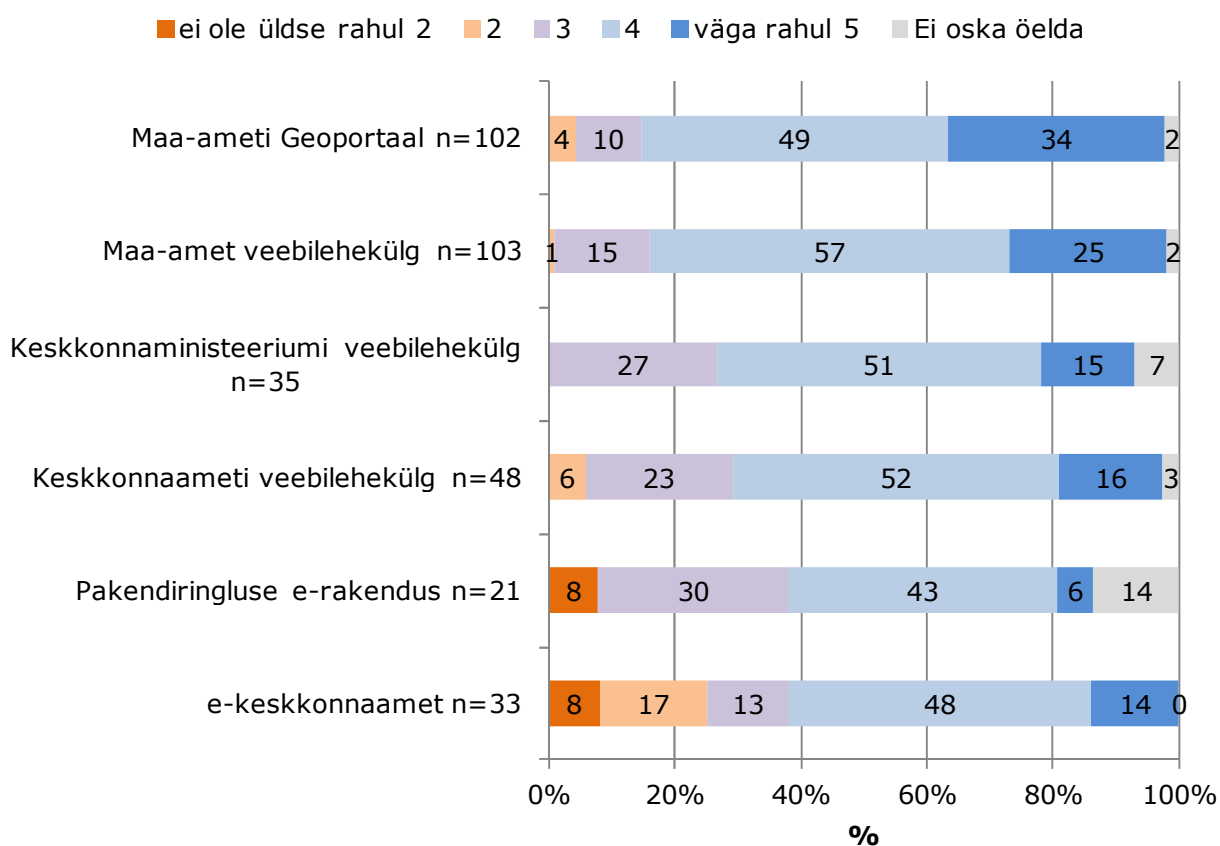
Joonis 23. Keskkonnavaldkonna veebilehete kasutamine, n=475

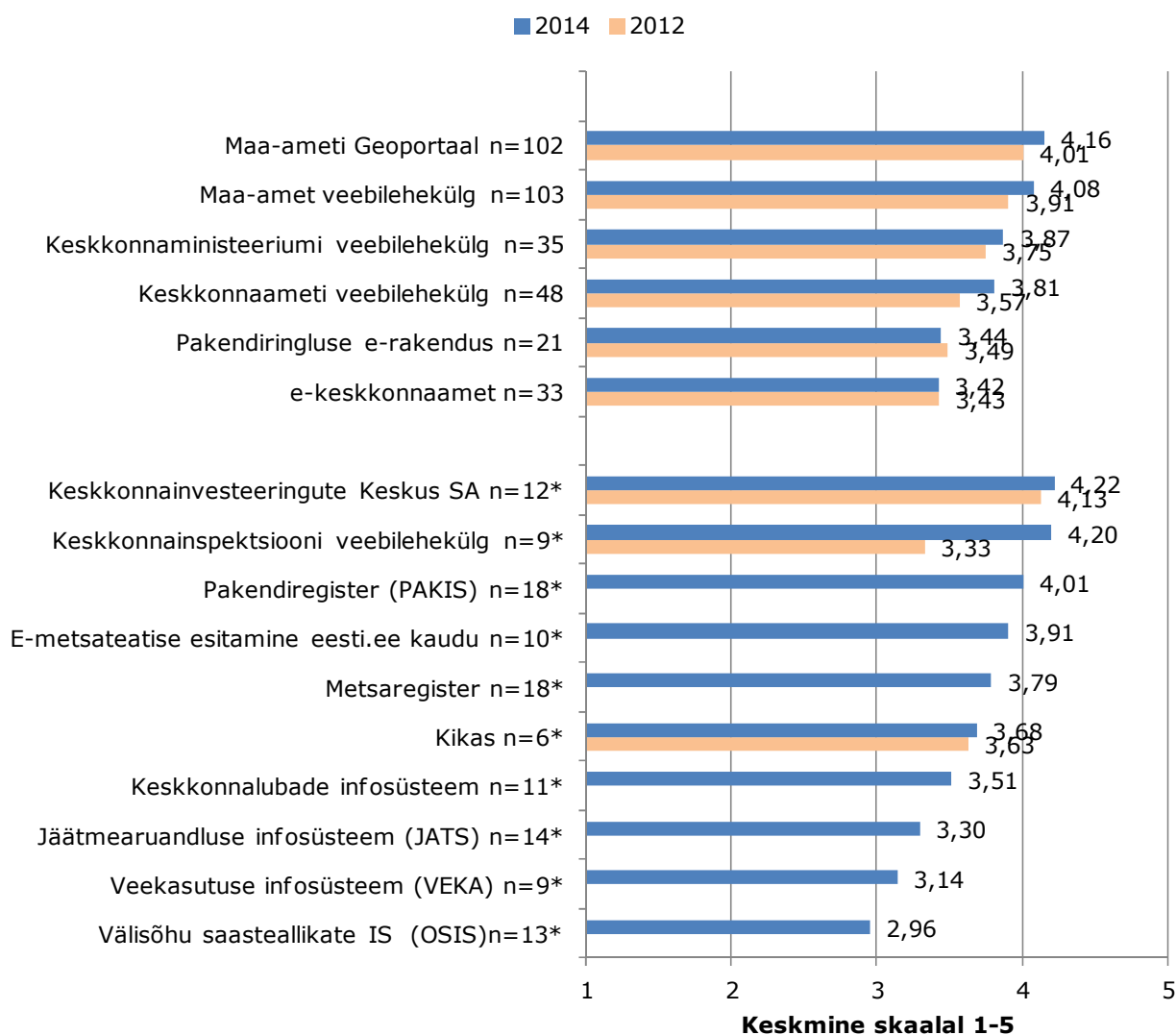


Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

Keskkonnavaldkonnas näeme vastajate hinnangutes erinevaid suundi – on lehekülgi, millega ollakse väga hästi rahul kuid ka selliseid, millega rahulolu on madalamal tasemel. Kõrgeimad hinnangud pälvisid enamkasutatavad lehed, nagu Maa-ameti Geoportaal ja Maa-ameti veebilehekülg. Vastakaid hinnanguid pälvivad e-keskkonnaamet ja Pakendiringluse e-rakendus, kus näeme lisaks suurele hulgale rahulolevatele klientidele ka suhteliselt palju rahulolematust – vastavalt 25% ja 8%. Võrreldes eelmise uuringuga on enamasti vastajate hinnangud paranenud.

Joonis 24. Rahulolu keskkonnavaldkonna veebilehtedega, n=475



Joonis 24A. Skaalade keskmised tulemused, n=475**Tabel 10. Rahulolematuse põhjused keskkonna valdkonnas, absoluutarvud**

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Pakendiringluse e-rakendus				4		1		
Metsaregister				1	1	1		
Jäätmearuandluse infosüst. JATS				1				
Veekasutuse infosüst. VEKA				1				
Välisõhu saasteallikate infosüsteem (OSIS)				4		1		1
KIKAS		1	1					
Keskkonnalubade infosüsteem			1	1				
e-keskkonnaamet		3	4	3		1		1
Keskkonnaameti veebilehekülg		1	2	1				
Maa-ameti Geoportaal	2			2				

Muude vastuset seas toodi välja: *Google Chrome-ga ei tööta korralikult Maainfo kaardirakendus.*

Metsaregister jookseb sageli "kinni", on aeglane.

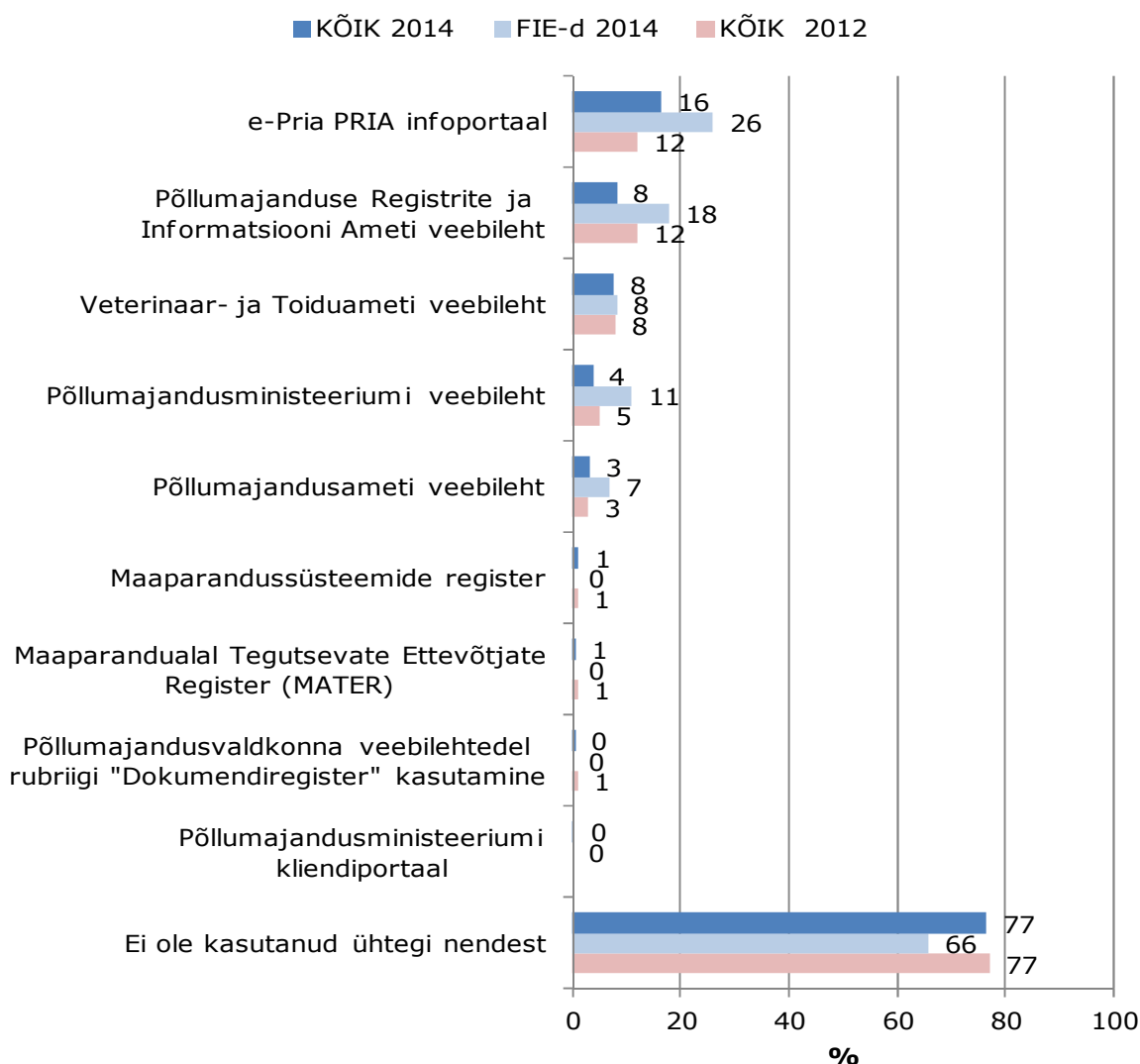
Veekasutamise infosüsteem VEKA: *ei ole loogiliselt üles ehitatud*

3.11 Põllumajanduse valdkond

Põllumajanduse valdkonnas on enamkasutatavad jätkuvalt e-PRIA infoportaal, PRIA veebileht ning Veterinaar- ja Toiduameti veebileht. FIE-d kasutavad valdkonna mitmeid lehekülgi sagedamini kui ettevõtete esindajad. 77% ettevõtjatest ei kasuta mitte ühtegi põllumajandusvaldkonna veebilehekülge ega portaali. Oodatult näeme põllumajandusvaldkonna puhul aktiivseid kasutajaid põllumajanduse/metsanduse tegevusalal. Samuti kasutavad aktiivselt Veterinaar- ja toiduameti veebilehte toitlustuse ja majutuse tegevusala esindajad.

Võrreldes eelmise uuringuga on suurenenud e-PRIA infoportaali kasutamine, teistel veebilehtedel on kasutamise sagedus jäänud samale tasemele.

Joonis 25. Põllumajandusvaldkonna veebilehete kasutamine, n=475

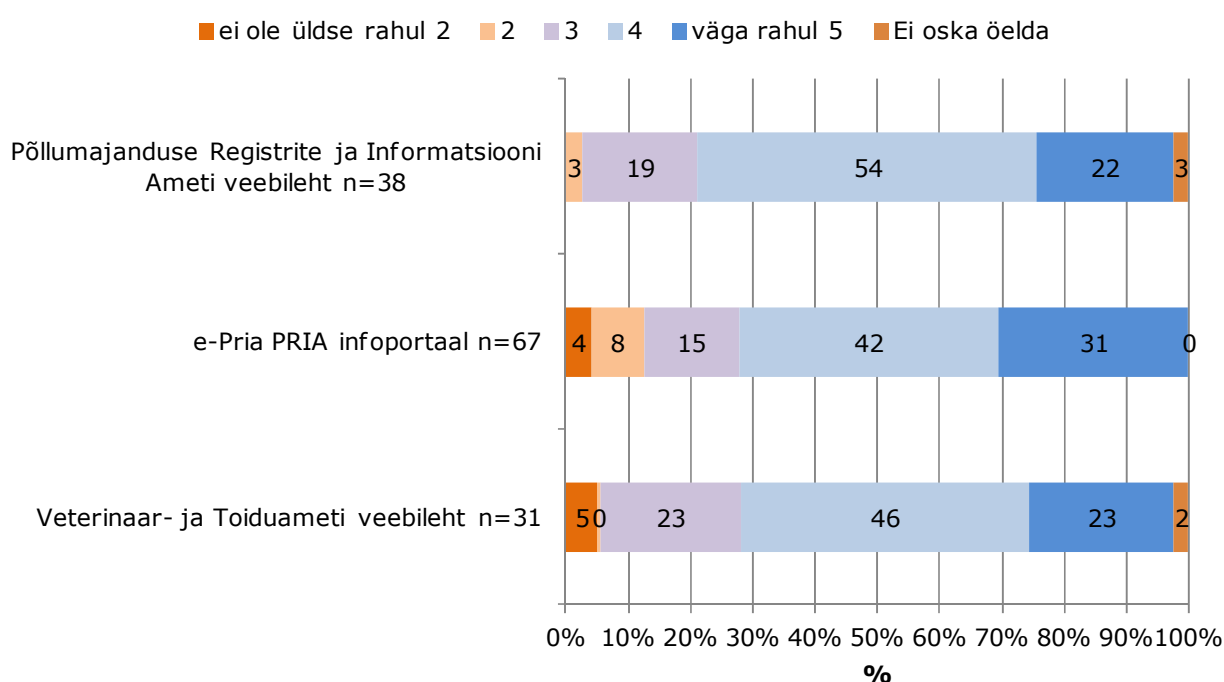


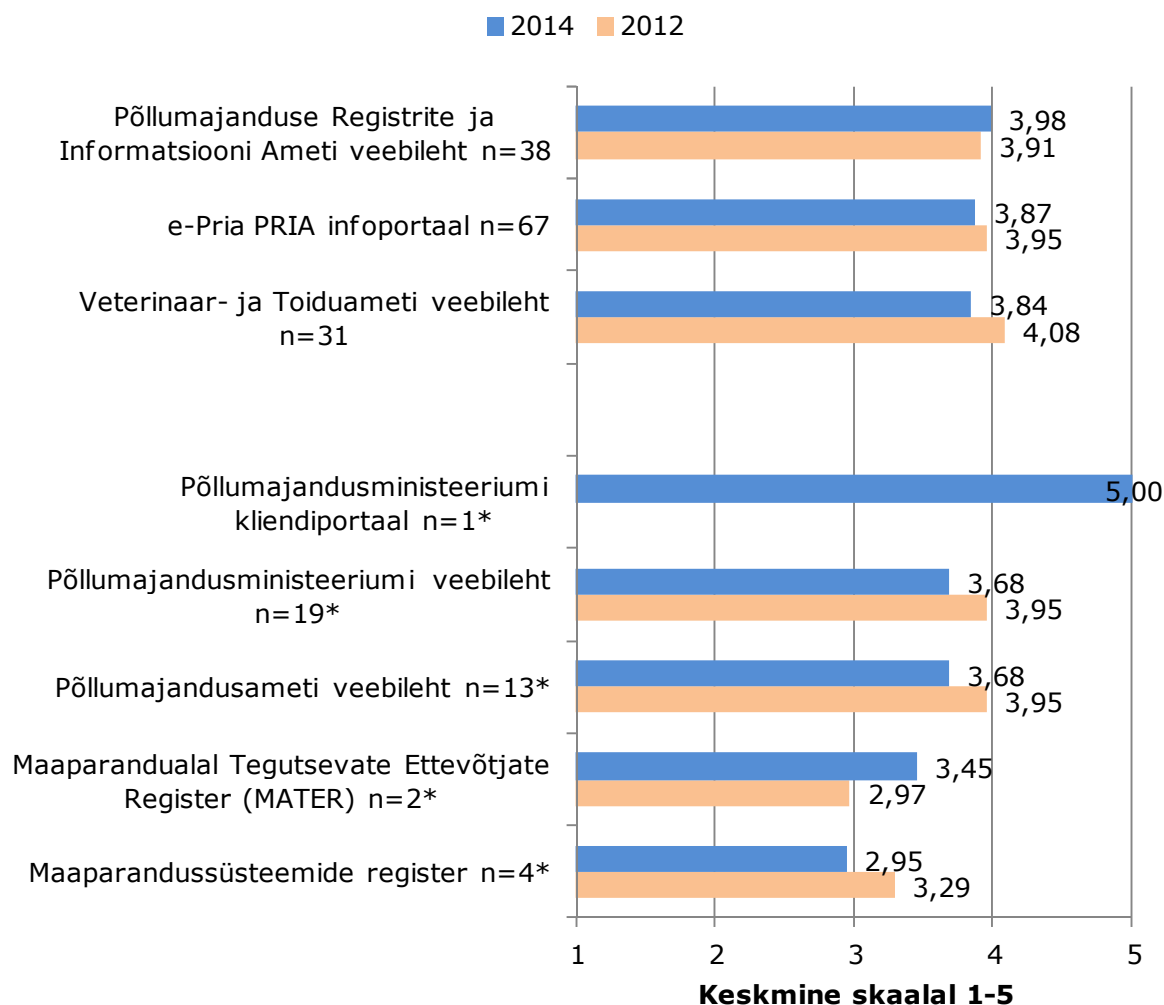
Hinnangud keskkondadele ja veebilehtedele

Vastajate vähesuse tõttu saame siin täpsemalt vaadelda vaid kolme veebilehte: PRIA veebileht, e-PRIA ning Veterinaar- ja Toiduameti veebilehekülg. Kõrgeimad hinned pälvis neist PRIA veebileht (rahulolu 76%) kuid ka kahe teise leheküljega ollakse küllalt hästi rahul. Rahulolematuid vastajaid on kõige enam e-PRIA infoportaalil, nimelt 12%.

Võrreldes eelmise uuringuga on PRIA veebilehel tulemus veidi paranenud, ülejäänud lehekülgedel aga veidi langenud.

Joonis 26. Rahulolu põllumajandusvaldkonna lehekülgedega, n=475



Joonis 26A. Skaalade keskmised tulemused, n=475**Tabel 11. Rahulolematuse põhjused põllumajandusvaldkonnas, absoluutarvud**

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid
Põllumajandusministeeriumi veebilehekülg			1					
Maaparandussüsteemide register	1			1				
PRIA veebileht			1					
e-PRIA infoportaal	2	6	6	6	2	4		6
Veterinaar- ja Toiduameti veebileht	1	1	2	1	1	1		

Muude vastuste seas toodi välja järgmist:

Taimkaitsevahendite register on täiesti kasutuskõlbmatu

e-PRIA infoportaal: Keskkond ei ole töökindel

Veterinaar- ja toiduameti veebileht: Täiesti kohutavalt ülesehitatud veebileht. Võimatu on kiiresti õiget informatsiooni leida. Kasutan iga päev. Sisu on täiesti ebaloogiline. Otsing ei leia tulemusi. Jube, lausa piinlik.

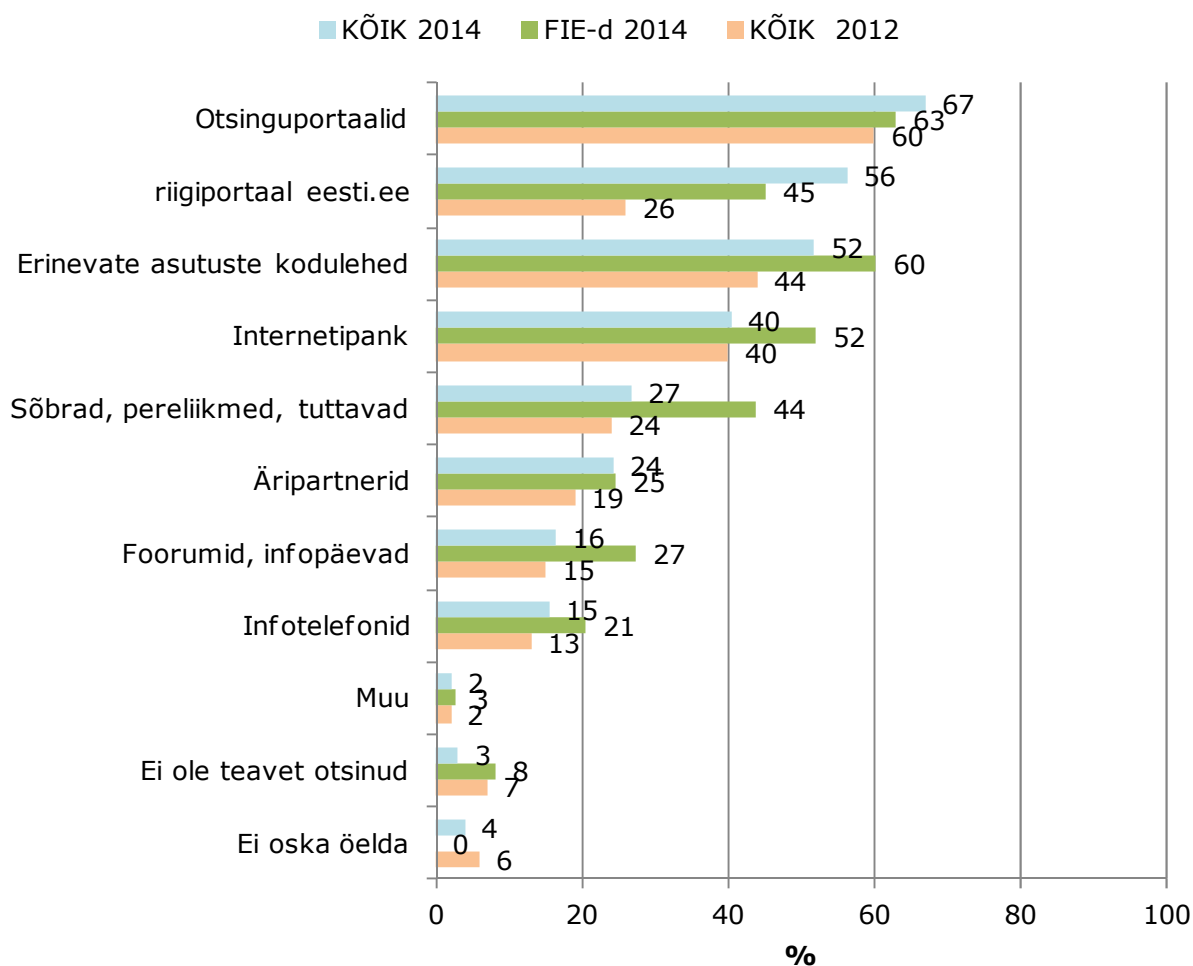
4 Infokanalid

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

Kõige sagedamini on ettevõtjad infot otsinud otsinguportaalidest, seejärel riigiportaalist eesti.ee ning erinevate asutuste lehekülgedelt. Samuti saadakse infot internetipangast või sõpradelt/tuttavatelt. FIE-d otsivad infot ettevõtete esindajatest sagedamini asutuste kodulehtedelt, internetipangast ja oma tuttavate kaudu ning ka foorumitest ja infopäevadelt.

Võrreldes eelmise uuringuga on oluliselt suurenenud riigiportaaali eesti.ee kasutamine avalike e-teenuste kohta info otsimiseks. Muude infokanalite puhul olulisi muutusi toimunud ei ole.

Joonis 27. Kasutatud infokanalid, n=475

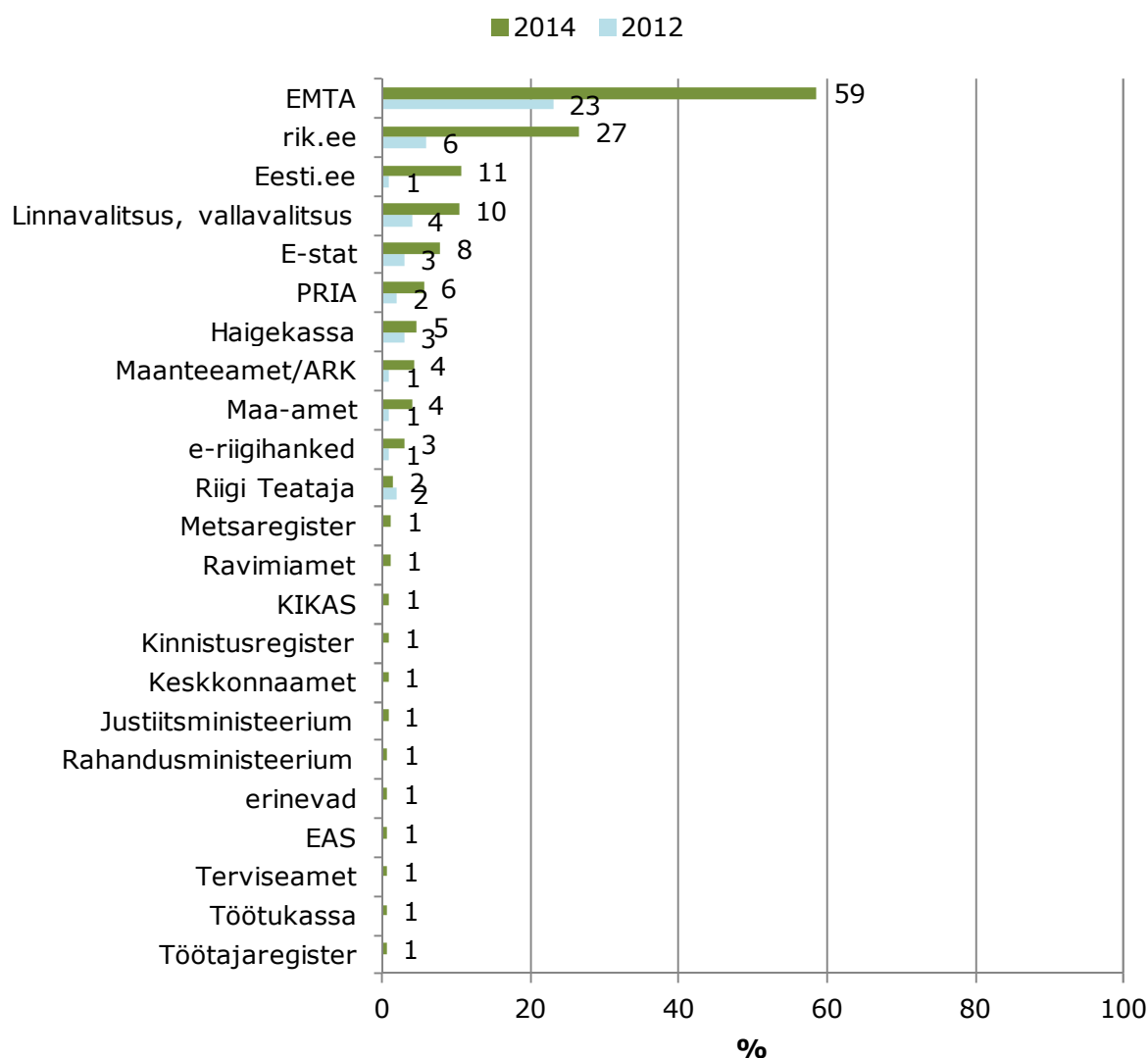


5 Enamkasutatavad veebilehed

Küsimus: Millise riigiasutuse e-teenuste portaali või veebilehekülge Te olete seoses tööga külastanud 2013. ja 2014. aasta jooksul kõige sagedamini? Arvestage siia ka KOV asutuste lehed. Küsimus esitati avatud vormis, vastusevariante ette ei pakutud.

Jätkuvalt on ettevõtjate seas enamkasutatavateks Maksu- ja tolliameti veebilehed (59%). Järgnevad äriregistri (rik.ee) ja eesti.ee veebilehed. Lisaks kasutatakse suhteliselt palju kohalike omavalituste lehekülgi ja statistikaameti andmebaase. Erinevate valdkondade esindajad kasutavad ka erinevate ministeeriumide, haigekassa ja riigiametite e-teenuseid. Kokkuvõttes nimetati 43 erinevat avalikku e-teenust.

Joonis 28. Enamkasutatavad veebilehed, n=262



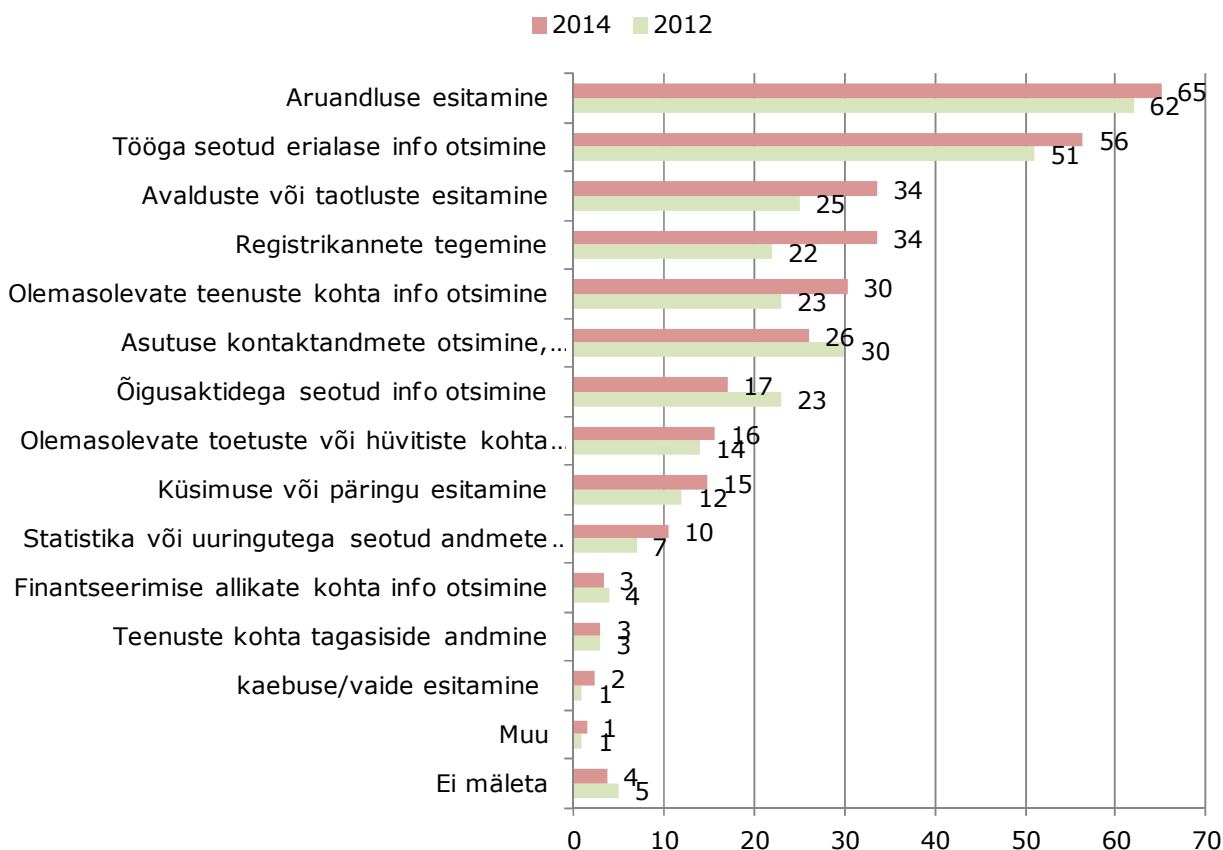
Külastamise põhjused

Küsimus: Mis oli selle (enamkasutatava) portaali või veebilehe külastamise põhjus?
Vastajatel lubati valida mitu vastusevarianti.

Peamisteks veebilehe või portaali külastamise põhjusteks olid sarnaselt eelmisele aastale aruandluse esitamine ning tööga seotud erialase info otsimine. Küllalt sageli esitatakse ka erinevaid taotlusi ja avaldusi ning tehakse registrikandeid. Märksa vähem antakse teenuste kohta tagasisidet või esitatakse kaebuseid ja vaideid.

Loogilise tulemusena on finantsjuhtide e-teenuste kasutamise põhjuseks teistest sagedamini olnud aruandluse esitamine (86%). FIE-d on ettevõtete esindajatest harvem teinud registrikandeid ning otsinud statistilist informatsiooni.

Joonis 29. Portaalide kasutamise põhjused, n=261



6 Hinnangud riigiportaali eesti.ee

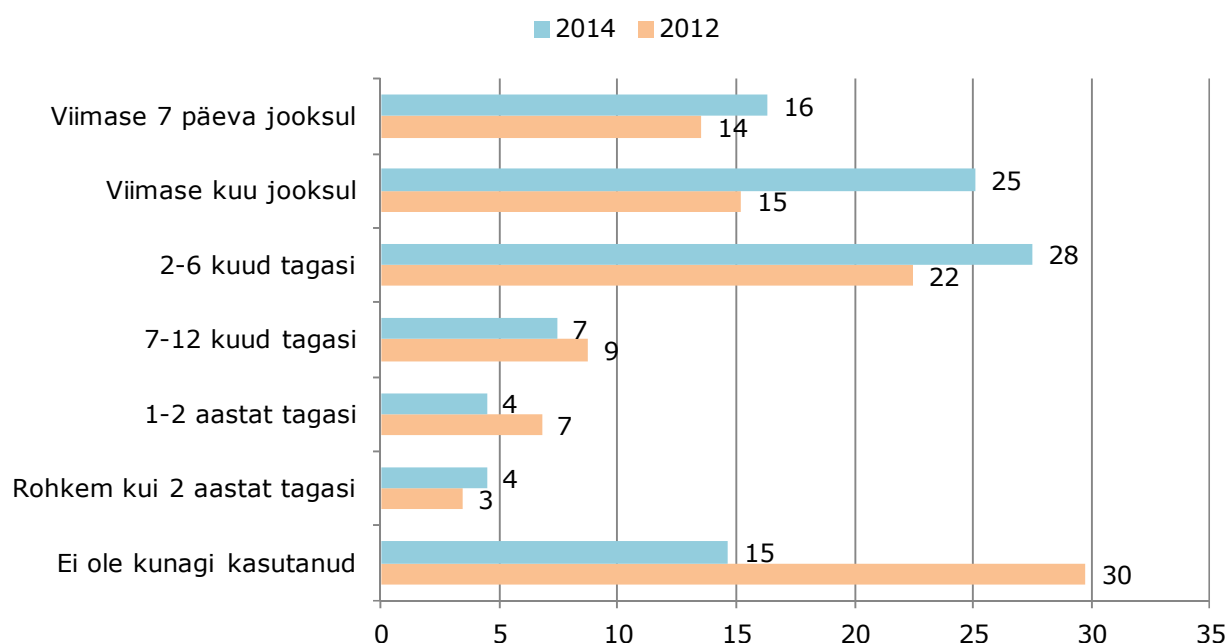
6.1 Portaali kasutamine

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

Võrreldes tulemusi eelmise uuringu omadega paistab kohe silma riigiportaali eesti.ee märgatavalt sagedasem kasutamine. Vastajaid, kes portaali üldse ei kasuta, on 15% ning üle 2 aasta tagasi on seda kasutanud 4% vastanutest. 76% ettevõtjatest on portaali kasutanud viimase aasta jooksul ning 16% kasutab iganädalaselt. Eelmise uuringu ajal aasta 2013 alguses oli ettevõtjaid, kes eesti.ee portaali ei kasuta, tervelt 30%.

Aktiivsemad tegevusalad, kus eesti.ee portaali sagedamini kasutatakse, on töötlev tööstus, tervishoid ning jae- ja hulgikaubandus. Kõige passiivsemad on selles osas põllumajandusvaldkonna esindajad – neist 28% ei ole portaali kunagi kasutanud. Samuti on mittekasutajate seas keskmisest märksa enam üle 60-aastaseid vastajaid (25%) ning FIE-sid (32%).

Joonis 30. Eesti.ee portaali kasutamine, n=475

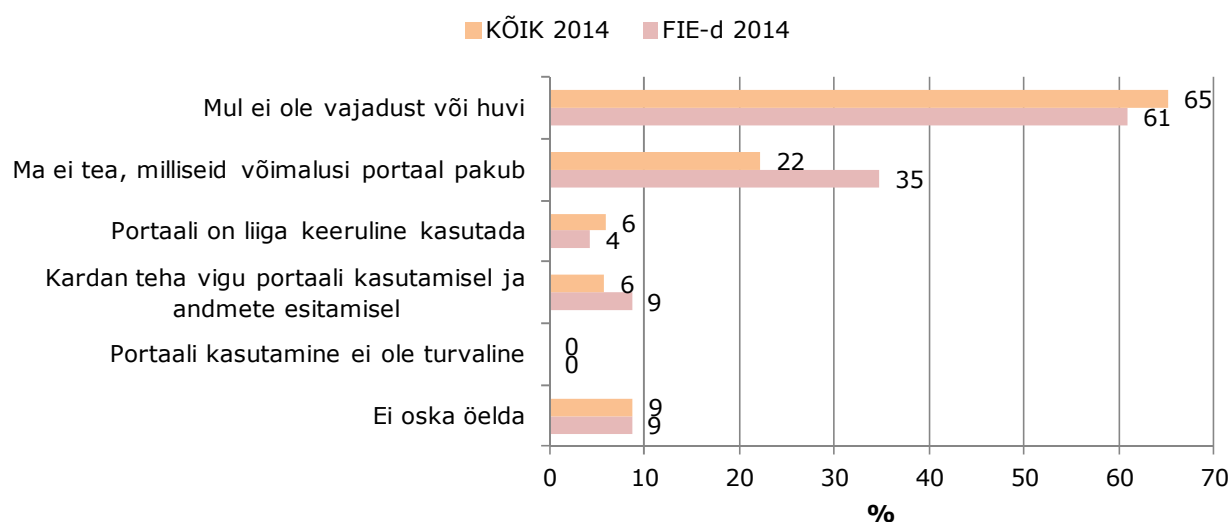


6.2 Miks ei kasutata portaali eesti.ee

Küsimus: Miks Te ei ole kasutanud riigiportaali eesti.ee seoses tööga?

Peamiseks põhjuseks, miks portaali ei kasutata, on vajaduse- või huvipuudus (65%). 22% vastanutest ei ole kursis, milliseid võimalusi portaal pakub. FIE-de seas on mittekursisolevaid vastajaid enam – 35%. Väheste vastajate hinnangul on portaal ka liialt keeruline või kardetakse seal teha vigu kuid viimased ei ole kindlasti suureks takistuseks portaali kasutamisel.

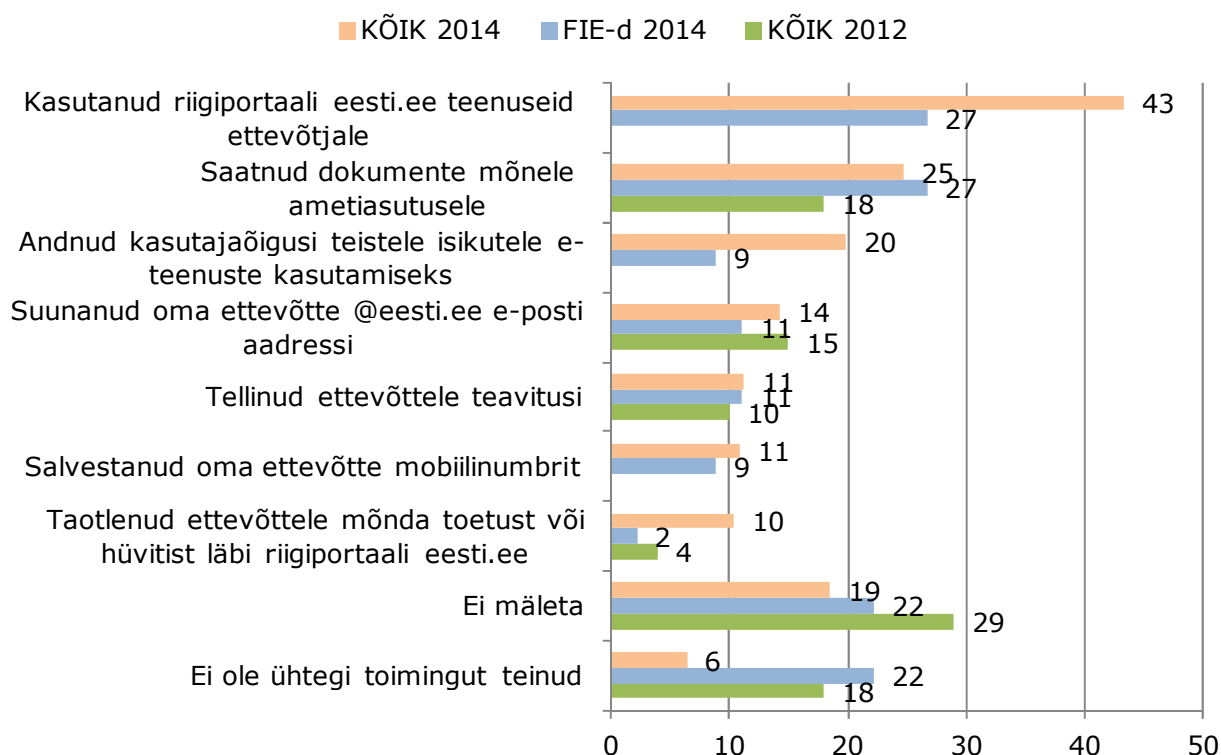
Joonis 31. Miks ei kasutata portaali eesti.ee? N=70



6.3 Portaalis kasutatavad toimingud

Küsimus: Missuguseid toiminguid olete ettevõtjana eesti.ee vahendusel 2013. ja 2014. aasta jooksul teinud? Küsimus esitati vastajatele, kes on portaali kasutanud.

Sagedasemad eesti.ee vahendusel teostatavad toimingud on ettevõtjale mõeldud teenused ja ametiasutustele dokumentide saatmine. Võrreldes eelmise uuringuga on nüüd sagenenud dokumentide saatmine asutustele ning toetuste ja hüvitiste taotlemine läbi eesti.ee keskkonna. Tippjuhid on teistest sagedamini suunanud oma ettevõtte e-posti aadressi ning salvestanud oma ettevõtte mobiilinumbrit.

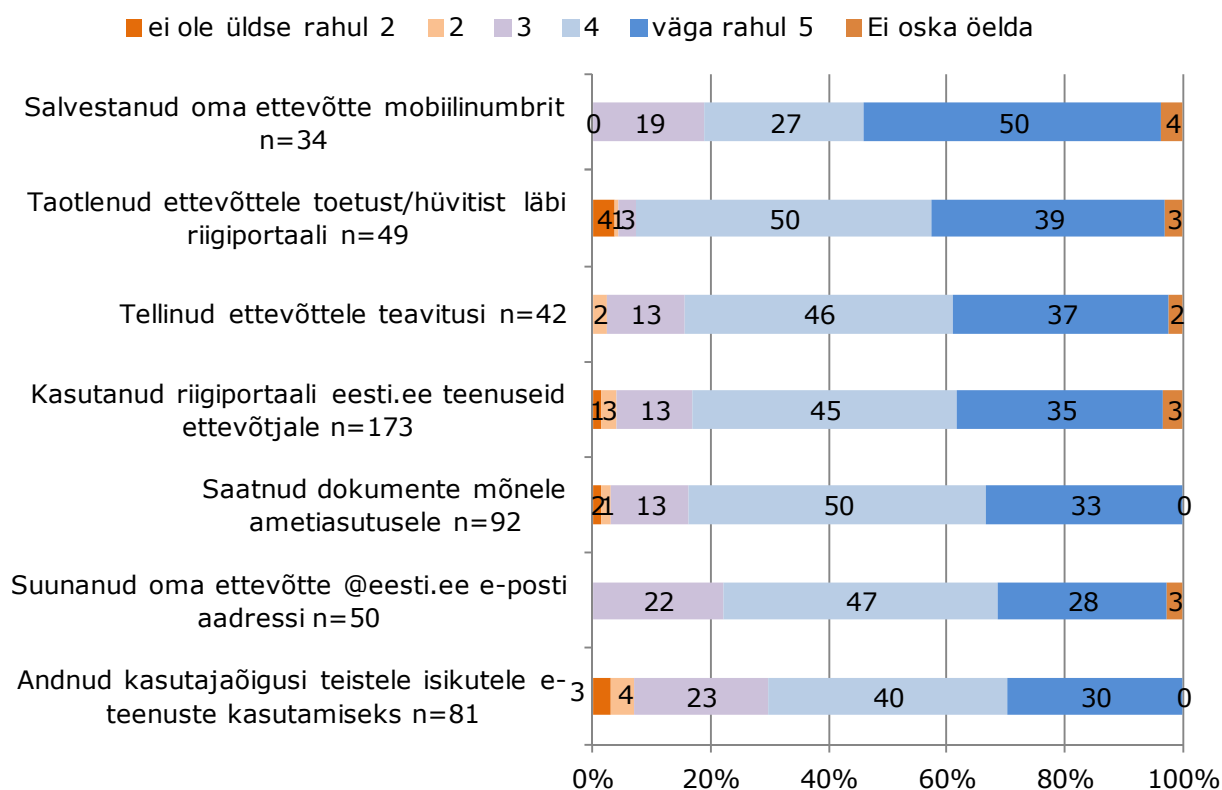
Joonis 32. Portaalis eesti.ee kasutatavad toimingud, n=384**6.4 Rahulolu kasutatud toimingutega**

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

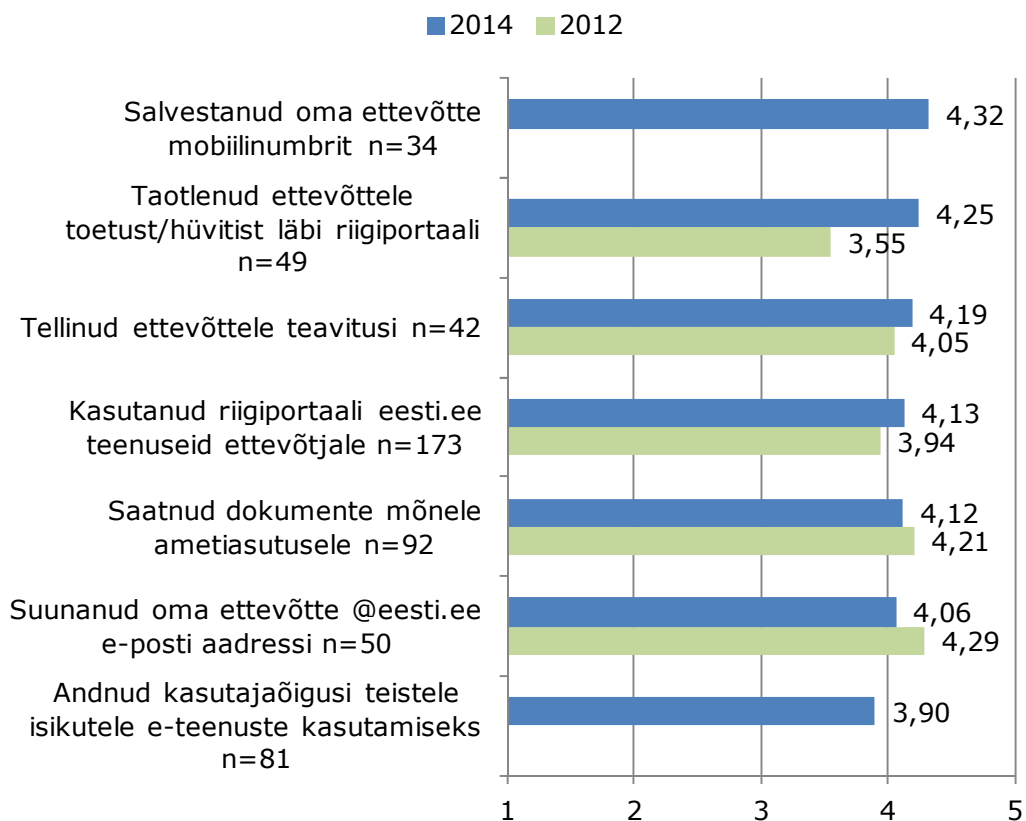
Võib öelda, et kasutajate rahulolu portaali eesti.ee erinevate toimingutega on valdavalt kõrgel tasemel – enamasti on rahulolu 80% ja üle selle. Veidi rahulolematust näeme läbi portaali toetuste ja hüvitiste taotlemisel ja teistele isikutele kasutusõiguste andmise puhul.

Võrreldes eelmise uuringuga on kolme toimingu puhul tulemused paranenud ja kahe puhul langenud. Langenud on hinnang e-posti saatmise suunamisele ja veidi ka dokumentide saatmisele läbi portaali.

Joonis 33. Rahulolu eesti.ee erinevate toimingutega, n=384



Joonis 33A. Skaalade keskmised tulemused



Rahulolematus põhjused

Vastajatelt, kes hindasid veebilehte hindegaga 1 või 2, palusime selgitust selle põhjuste kohta.

Tabel 12. Rahulolematus põhjused eesti.ee erinevate teenustega

	Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	Keskkond on liiga keeruline kasutada	Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	Ma ei saa olla kindel, et esitatud andmed või dokumendid jõuavad kohale	Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	Peamistmeid kordi esitamata samu andmeid
Taotlenud ettevõttele toetust või läbi riigiportaali			2					
Kasutanud riigiportaali eesti.ee teenuseid ettevõtjale	1	2	4	3	2			
Tellinud ettevõttele teavitusi	1							
Andnud kasutajaõigusi teistele e-teenuste kasutamiseks	1	3	2	2	4			4
Saatnud dokumente mõnele ametiasutusele		1	3	2				1

Muude vastuste seas toodi välja kolm põhjust: 1. *Ettevõttele teavituste tellimise puhul - et teenus ei paku piisavalt võimalusi.*

2. *Segaselt üles ehitatud, pidevalt pead kinnitama, et lähed ettevõtte, mitte eraisiku alt jne. ei tööta loogiliselt.*

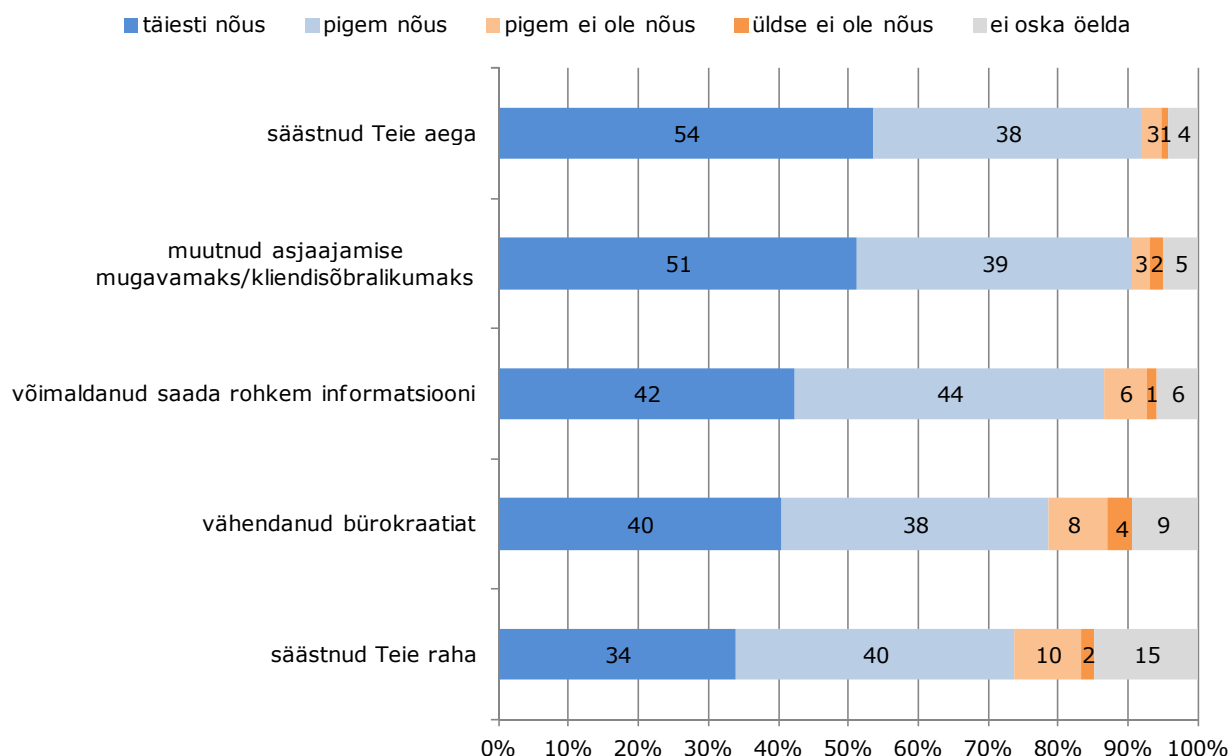
3. *Pidevad tõrked eesti.ee töös.*

7 Üldine rahulolu riigi e-teenustega

7.1 Riigi e-teenuste kasulikkus

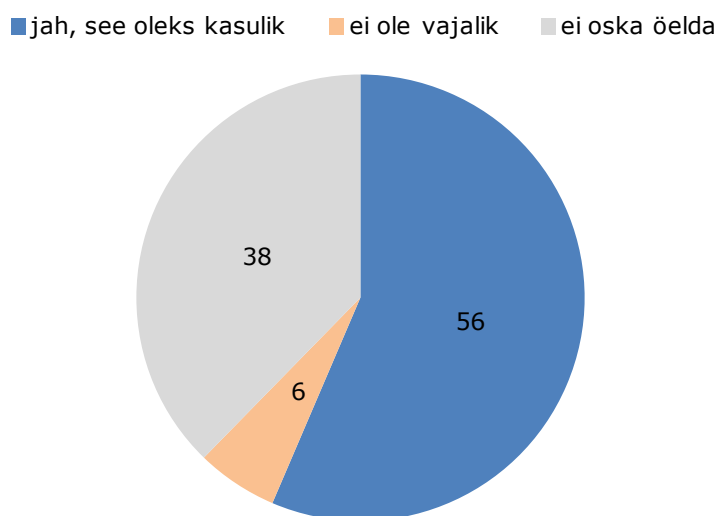
Küsimus: Kuivõrd Te nõustute järgmiste väidetega: Riigi poolt pakutavad e-teenused on Teil kui ettevõtjal või valdkonna spetsialistil... Säastnud Teie aega, säästnud Teie raha, vähendanud bürokraatiat, võimaldanud saada rohkem informatsiooni, muutnud asjaajamise mugavamaks/kliendisõbralikumaks?

Ei ole kahtlust, et riigi poolt pakutavate teenuste kasulikkust osataks ettevõtjate seas hinnata. Nii märkis 92%, et need säästavad aega, 90%, et muudavad asjaajamise mugavaks ning 86% et need võimaldavad saada rohkem informatsiooni. 74% leiab, et riigi e-teenused aitavad säästa ka ettevõtjate raha. Võrreldes eelmise uuringuga on hinnangud e-teenuste kasulikkusele praktiliselt samal tasemel – olulist muutust toimunud ei ole.

Joonis 34. Hinnang riigi e-teenuste kasulikkusele, n=475**7.2 E-teenuste nimekiri veebilehtedel**

Küsimus: Kas riigi või kohalike omavalitsusasutuste poolt pakutavate e-teenuste nimekiri, mis asuks nende asutuste veebilehtedel eraldi rubriigis, oleks teie arvates kasulik ja vajalik? Palun vaadake näidist ühest sellisest leheküljest. Näitena esitati majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi vastavat lehekülge.

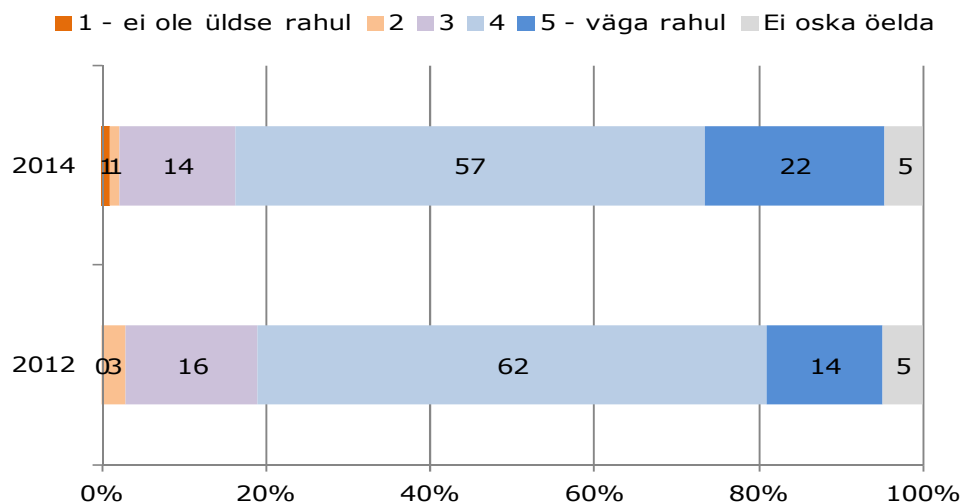
Tulemusena arvas 56% vastanutest, et taoline lehekülg oleks kasulik ning 6% seda vajalikuks ei pea. Ülejäänud ei osanud küsimusele vastata. Vastajate vanusest ega ametipositsioonist lähtuvalt siin suuri erinevusi ei selgunud. Tegevusalade lõikes olid taolistest veebilehekülgedest kõige enam huvitatud tervishoiu ja sotsiaalhoolekande esindajad.

Joonis 35. E-teenuste nimekirja kasulikkus, n=475**7.3 Üldhinne riigi e-teenustele**

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

Kokkuvõttes on riigi pakutavate e-teenustega rahul 79% ning ei ole rahul 2% vastanutest. Eelmise uuringu tulemusena oli rahul või väga rahul 76% seega on rahulolu veidi suurenenud. Keskmisest enam on teenustega rahule jäänud:

- Info ja side valdkond
- Kuni 3 aastat tegutsenud ettevõtjad
- Vastajad vanuses 30-39a.
- Veidi sagedamini FIE-d
- Ida-Virumaa ja Kesk-Eesti ettevõtjad

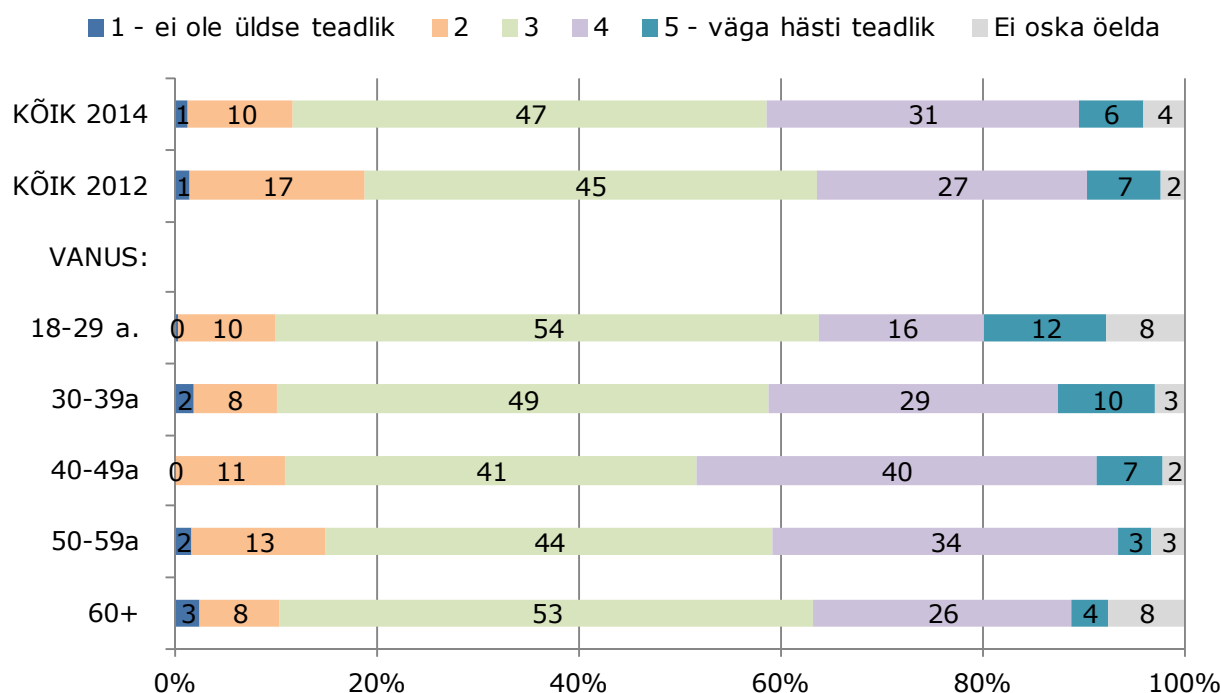
Joonis 36. Üldine rahulolu riigi e-teenustega, n=475

7.4 Teadlikkus riigi e-teenustest

Lisaks rahulolule on oluline ka see, et ettevõtjad oleksid võimalikult hästi kursis riigi poolt pakutavate e-teenustega. Esitati küsimus: Kui teadlik Te enda hinnangul olete riigi poolt pakutavate erinevate e-teenuste olemasolust, mis lihtsustaks ettevõtlusega tegelemist? Palun hinnake 5 pallisel skaalal, kus 1=ei ole üldse teadlik ja 5=väga hästi teadlik.

Näeme, et sarnaselt eelmisele aastale ei hinda ettevõtjad oma teadlikkust kuigi heaks – taas on kõige sagedamini antud hinne teadlikkusele „3“. Väga heaks hindab oma teadlikkust vaid 6% ning heaks 31% ettevõtjatest. Võrreldes eelmise uuringuga on ettevõtjate teadlikkus siiski paranenud ja seda 5 protsendipunkti võrra. Noorim ja vanim vanuserühm hindab oma teadmisi kehvemaks kui keskmiste vanuserühmade esindajad.

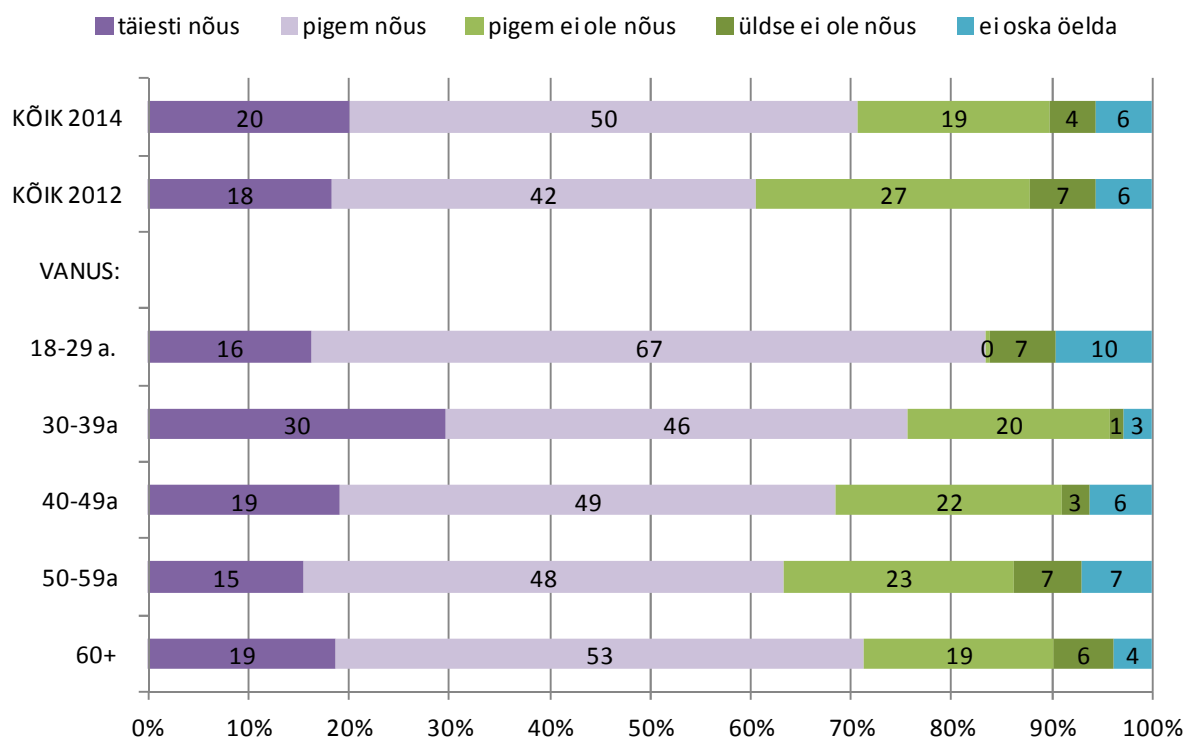
Joonis 37. Teadlikkus riigi e-teenustest. n=475



8 Suhtumine ainult e-kanalite kaudu suhtlemise ideesse

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

Jooniselt 38 näeme, et kahe aasta jooksul on suhtumine vaid e-kanalite kaudu suhtlemisele märksa paranenud – siis pooldas ideed 60% kuid nüüd juba 70% ettevõtjatest. Kõige enam pooldavad ideed loomulikult noored, kellest ideega on päri 83%. Samas on 23% ettevõtjatest elektroonilisele suhtlusele täielikule ülemineku idee vastu (eelmisel korral 34%).

Joonis 38. Suhtumine vaid e-kanalite kaudu suhtlemise ideesse, n=475**8.1 Ajendid kasutada vaid elektroonilist suhtlust**

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

Sarnaselt eelmisele uuringule toodi antud küsimuse puhul välja nii poolt kui ka vastuargumente. Konkreetsetest ajenditest toodi esile aja ja raha kokkuhoidu, ratsionaalsust ning eeldust, et keskkonnad oleksid sel juhul võimalikult kasutajasõbralikud. Suureks puuduseks ongi praegu osade keskkondade keerulisus ja ebakindlus. Samuti asjaolu, et iseseisvalt on mõnikord raske informatsioonis orienteeruda ning alati peaks jääma kasutajatoe võimalus.

Vabad vastused muutmata kujul olid järgmised:

1. хороший интернет по всей территории Эстонии, а не только в Таллинне.
2. Программное обеспечение - совместимость новых и старых версий Internet Explorer, Chrome, разных драйверов.
3. Простота пользования, чтобы смог обычный пользователь.
4. русская версия идентична эстонской
5. 100%-line arvutioskus ja -valmidus

Ainult elektrooniline suhtlus pole minu arvates võimalik. Elus tuleb ikka ette situatsioone, mida e-teel ei lahenda.

Ainult elektrooniliste kanalite peale ei saa 100% kindel olla ja selle tõttu peaks olema võimalus asju ajada mitte elektrooniliste kanalite kaudu.

Aja kokkuhoid

ajend puudub

alati peab jääma võimalus nõu pidada INIMESEGA

Bistroe reshenie voznikshih situacii

ei ole kuna oleks siiski vaja ka riigiametnikuga vahest vahetu kontakt

Ei olegi ajendit, alati peaks jääma alternatiiv arvutile!

Ei poolda ainult elektroonilist suhtlust.

Ei usu, et riik oleks nõus ettevõtjatega suhtlema üksnes e-kanalite kaudu. Miks siis peaks ettevõtja tahtma riigiga suhelda üksnes e-kanalite kaudu?

elektroonilist suhtlust riigiga oleks hea kasutada, kuna siis jääb aegadest märk maha, kommentaarid alles jne

kogu suhtlust ei saa viia ainult webi

Korralik internetilevi

Kui ettevõtetus on rahvusvaheline või osad sellega seotud isikud on välismaalased võib osade teenuste elektrooniline kasutamine olla raskendatud/võimatu.

Kui ettevõttele töötaja ei saa kõik aru e-riigist kirjutatud

Kui inimfaktor poleks pädev ja südamik...ehk teisisõnu- meeldiv on siiski dialoog inimeste vahel, eriti väikese valla tasandil

Kui keskkonnad oleksid võimalikult kasutussõbralikud.

Kui ma kardaks inimestega otse suhtlemist

Kui midagi ei oska siis oleks nõuandetelefon

kui oleks ufode valitsus. ise praegusega rahul

Kuna arvan, et üksnes e-kanalite kaudu suhtlusest ei piisa, siis ei oska ma ka nimetada ajendit, et kasutada ainult e-suhtlust riigiga.

kõik ettevõtte probleemid ei ole siiski must-valgel e-teenuste kaudu lahendatavad.

kõik, mida on võimalik elektrooniliselt teha tuleb nii ka teha. Ma lihtsalt ei tea, kas on mingeid valdkondi, mida ei ole võimalik elektrooniliselt korda ajada.

Lihtne, kiire ja kasutajasõbralik e-keskkond

Ma ei usu, et ilma tegeliku kontaktivõimaluseta tunneks ma ennast sama kindlalt kui praegu.

Kui skype video-kõne on elektrooniline siis me läheneksime olukorrale, et kasutame ainult elektroonilist suhtlust riigiga.

ma ei usu, et sellist ajendit oleks.

Minu jaoks sellist ajendit ei ole olemas!

miski

mitte midagi. Eelistan valiku võimalust

mitte usaldusväärne

Mugavus

Mugavus ja aja kokkuhoid, teatud ametnikega kokkusaamine on lausa võimatu eraettevõtjal

Mul pole sellist ajendit. Vajalike küsimustele vastust e-teel otsimine võtab hulga aega. kui saad midagi valesti aru, siis olukorda parandamine võtab veel rohkem aega. Kompetentsete ametnikega suhtlemine toob rohkem kasu, kui kahju.

Mõnikord on ikka vaja helistada ja kiiresti vastus saada. Meili teel tuleb see ilmselt 30 päeva jooksul. Elu ei saa ju vahepeal seisma jääda.

pikad järjekorrad ametiasutustes ning ebapädevad klienditeenindajad

polegi ajendit, kui keskkonnad oleks lihtsamad ja kliendisõbralikumad siis kasutaks meelsasti

Pooldan ka otse suhtluse vajalikkust

Rahaline kokkuhoid.

ratsionaalsus

riik on inimesed, mitte arvuti

selline ajend puudub

Selline ajend puudub, tulenevalt sellest, et vahepeal on vaja otse kontakti inimesega probleemide lahendamisel.

Suhtlemine elektrooniliselt on tehtud äärmiselt keeruliseks ja otsimine võtab tohutult aega ning lõpeb enamuses eimillegiga. Ettevõtjal pole aega istuda päevade kaupa selliste programmide ees ja uurida nende "loogikat"

Sügav puue

Tasuta kiire interneti ühendus mis toimiks pidevalt ja tõrgeteta

Turvalisuse tagamine, s.t isikutuvastus

Töökindel internetiühendus- ja portaaliid

Vanemad inimesed ei oska arvutit kasutada. Seega ei toeta seda varianti.

Üldjuhud elektrooniliselt, kuid erandid ka muude kanalite kaudu.

Более полное владение интернетом.

Видеообщение с конкретным работником, с аудиозаписью беседы.

С гос-вом надо общаться с глазу на глаз

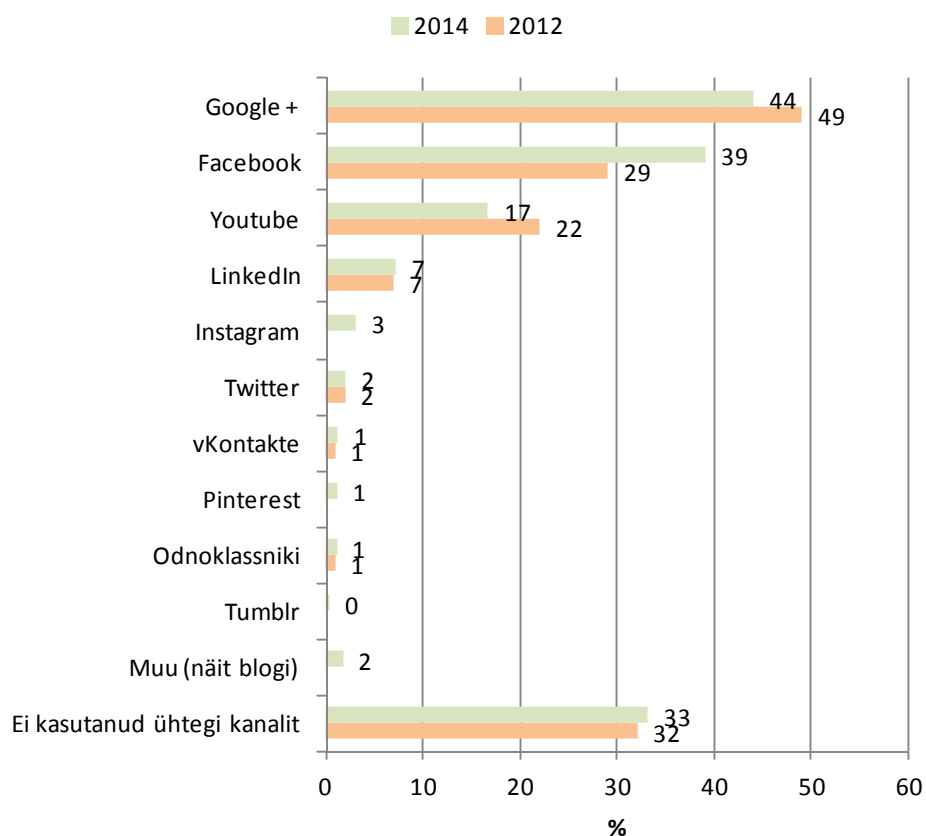
экономия времени

Электронные каналы должны работать четко и без сбоев. В электронной среде должна быть возможность получения ответов на все возможные вопросы.

9 Sotsiaalmeedia kasutamine

Küsimus: Milliseid sotsiaalmeedia kanaleid olete seoses oma tööga kasutanud 2013. ja 2014. aasta jooksul? Tulemused on välja toodud alloleval joonisel.

Joonis 39. Sotsiaalmeedia kanalite kasutamine seoses tööga, n=475

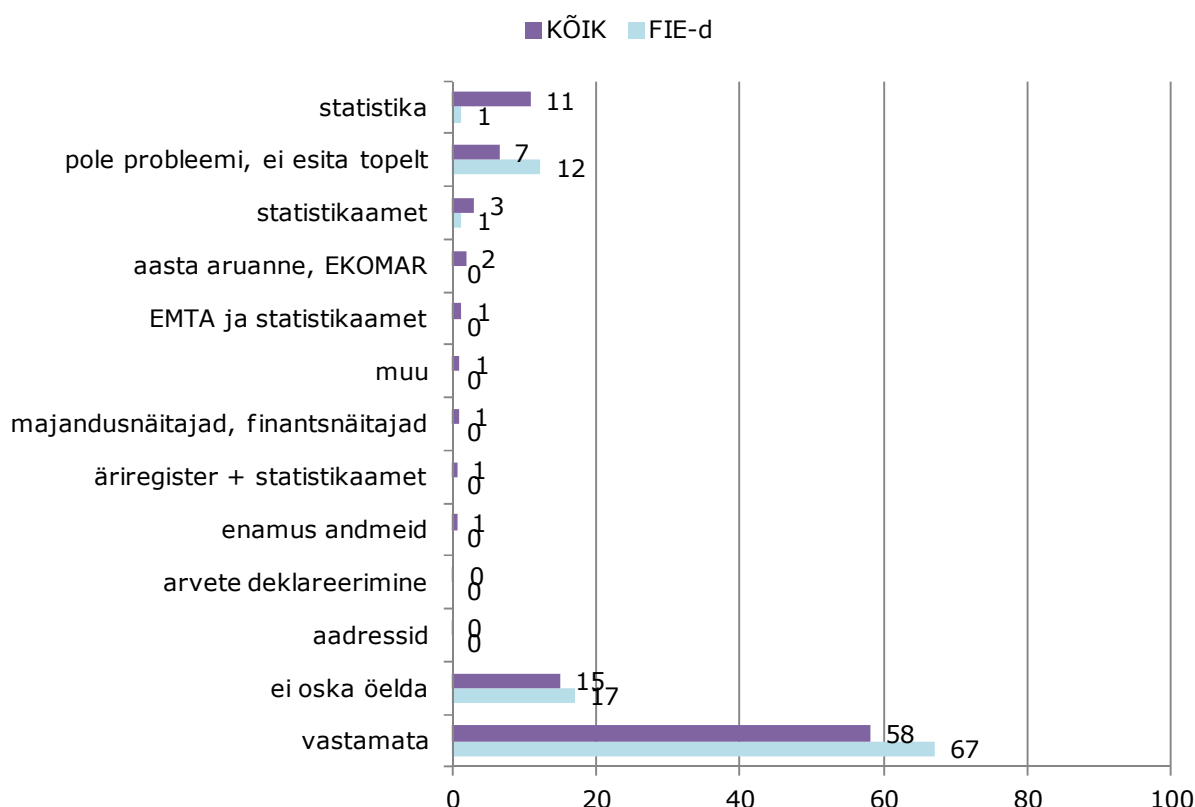


10 Andmete topelt esitamine riigile

Küsimus: Milliste andmete puhul on Teie arvates suureks probleemiks nende topelt esitamine riigile? Tegemist oli avatud küsimusega.

Enamus vastajatest jättis küsimusele vastamata või ei osanud seisukohta võtta. Lisaks 7% väitis, et nende arvates andmete topeltesitamisega probleemi ei ole – nemad andmeid topelt riigile esitama ei pea, kusjuures ettevõtjatest sagedamini esitasid seda varianti FIE-d. Ülejäänud vastustest märgiti kõige sagedamini – 11% poolt- et topelt tuleb esitada statistilisi andmeid ettevõtte kohta. Eraldi toodi välja ka statistikaametile esitatavaid andmeid ning aasta-aruanne või EKOMARi. 1% vastanute hinnangul tuleb topelt esitada maksu- ja tolliametile ja statistikaametile esitatavaid andmeid. Seega võib öelda, et osaliselt kattuva informatsiooni esitamine riigiasutustele ei ole siiski käesoleval hetkel valdavaks probleemiks.

Joonis 40. Andmed, mida esitatakse riigile topelt. N=475



11 Rahulolematuse põhjused kokkuvõtlikult

Tabel 14A. Rahulolematuse põhjused valdkondade kaupa

Rahulolematuse põhjus	Vastuse valinute arv kokku (absoluutarv)	Keskmine rahulolematute % valdkonnas
Haridus (vaadeldud 10 veebilehte)		
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	3	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	5	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	1	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed jõuavad kohale	1	
Valdkond kokku:	10	1,7
Sotsiaal- ja tervishoid (vaadeldud 15 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	11	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	22	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	31	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	16	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed jõuavad kohale	15	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	10	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	7	
Valdkond kokku:	112	2,9
Finants- ja maksundus (vaadeldud 16 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	11	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	20	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	28	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	19	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed jõuavad kohale	7	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	8	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	3	
Valdkond kokku:	96	4,1
Statistika (vaadeldud 6 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	19	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	68	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	79	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	40	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed jõuavad kohale	14	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	9	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	24	
Valdkond kokku:	253	19
Sisejulgeolek (vaadeldud 4 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	1	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	1	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	1	
Valdkond kokku:	3	1,5

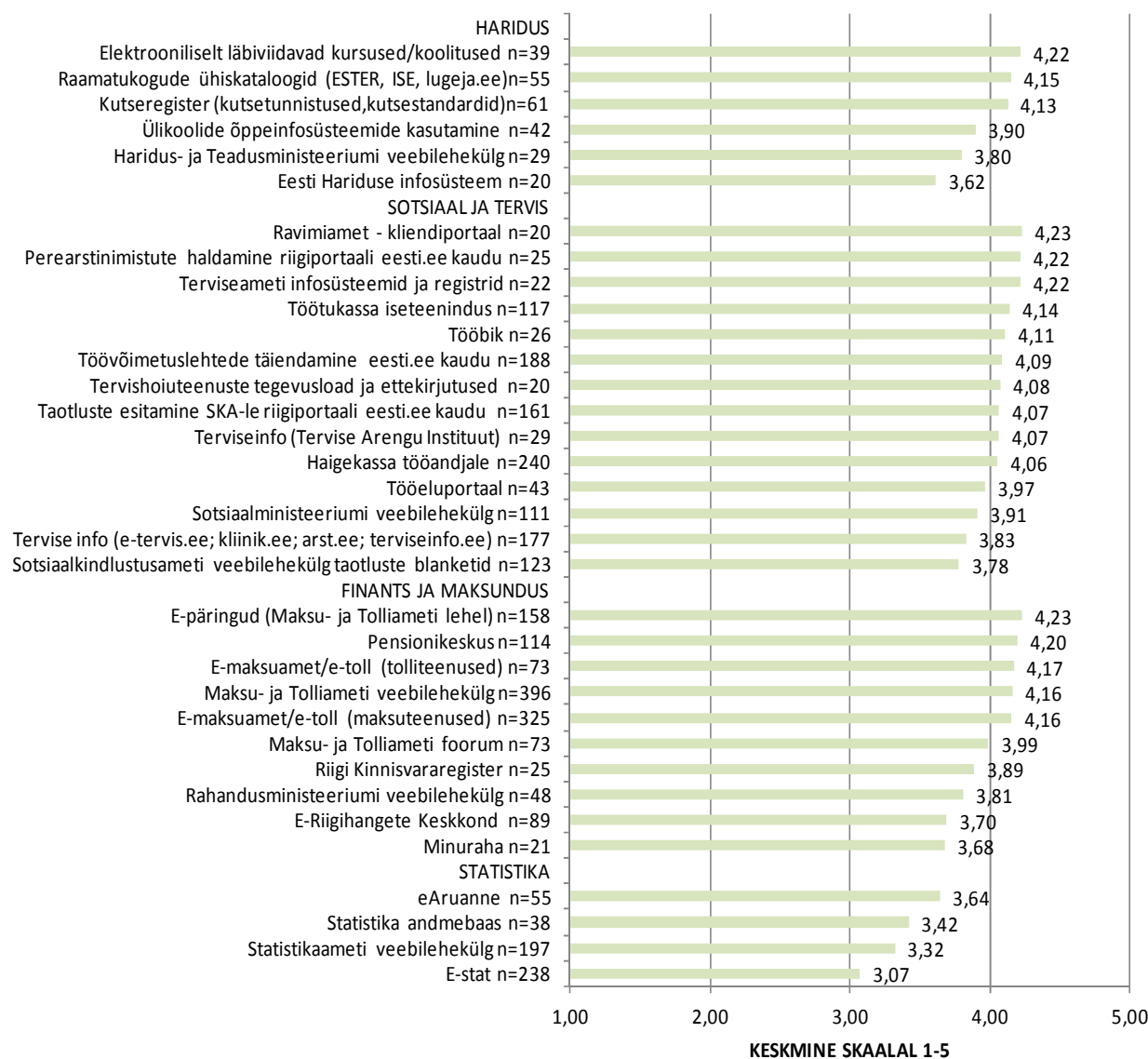
Tabel 14B. Rahulolematuse põhjused valdkondade kaupa

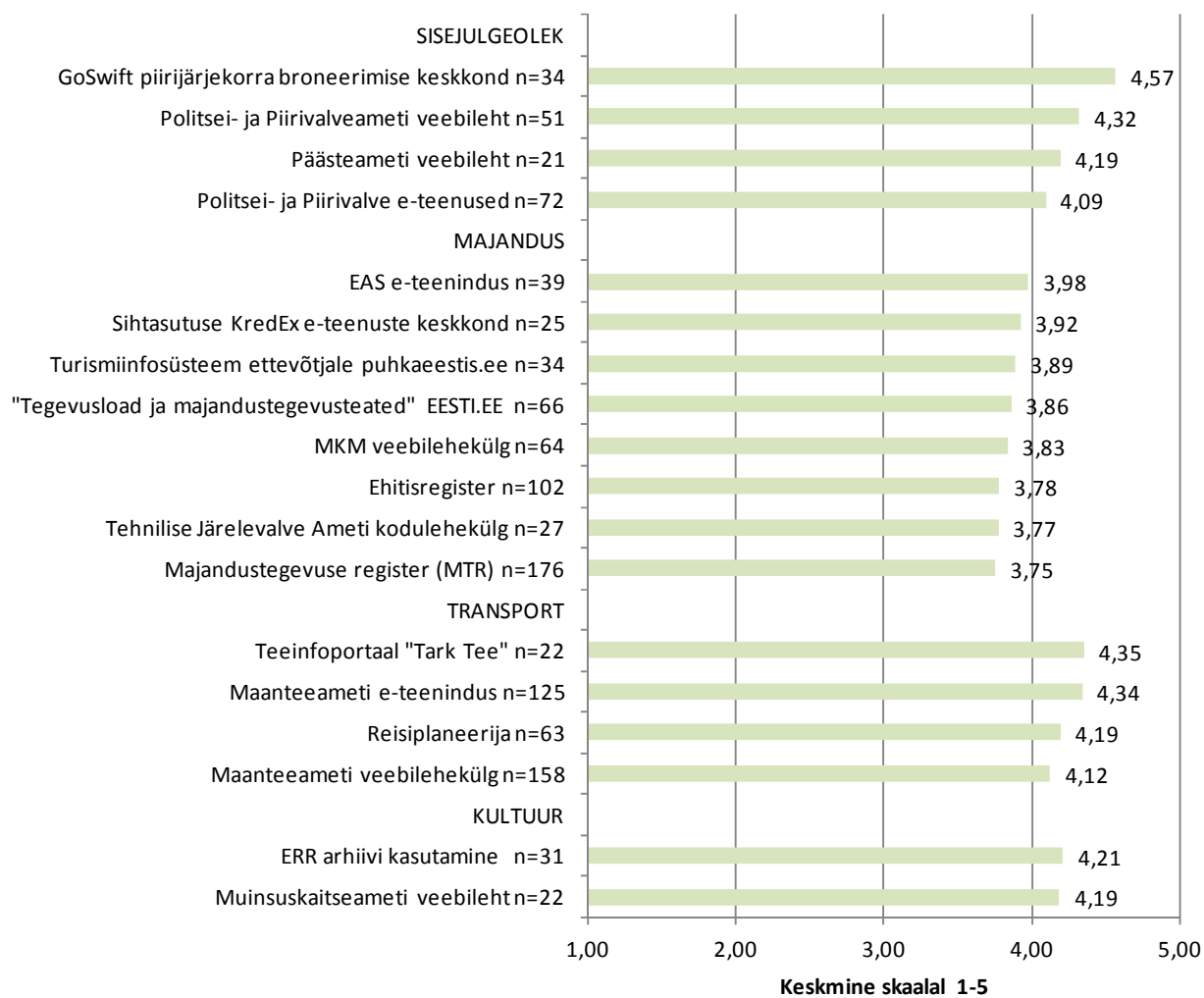
Rahulolematuse põhjus	Vastuse valinute arv kokku (absoluutarv)	Keskmine rahulolematute % valdkonnas
Majandus (vaadeldud 15 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	13	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	10	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	25	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	21	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad	11	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	7	
Keskkonna kasutamine ei ole turvaline	1	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	1	
Valdkond kokku:	89	4,1
Transport (vaadeldud 12 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	4	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	6	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	9	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	3	
Valdkond kokku:	22	2
Kultuur (vaadeldud 7 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	1	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	2	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	2	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	1	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad		
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega		
Valdkond kokku:	6	0,5
Justiitshaldus (vaadeldud 17 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	7	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	12	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	14	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	11	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad	1	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	3	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	1	
Valdkond kokku:	49	3,9
Keskkond (vaadeldud 18 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	2	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	5	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	10	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	16	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad	1	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	4	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	2	
Valdkond kokku:	40	9,6
Põllumajandus (vaadeldud 9 veebilehte)		
Keskkond ei paku piisavalt võimalusi	4	
Keskkonna kasutamine võtab liiga palju aega	7	
Keskkond on liiga keeruline kasutada	10	
Juhised ja kasutajatugi on ebapiisav	8	
Ma ei saa olla kindel et esitatud andmed/dokumendid jõuavad	3	
Vastuste saabumine võtab liiga kaua aega	5	
Pean mitmeid kordi esitama samu andmeid	6	
Valdkond kokku:	43	8,5

12 Keskmine rahulolu portaalidega – kokkuvõte

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

Joonis 40A. Keskmine rahulolu portaalidega



Joonis 40B. Keskmise rahulolu portaalidega

Joonis 40C. Keskmise rahulolu portaalidega