

RIA koostööpartnerite infopäev

Üritust korraldab Riigi Infosüsteemi Amet Euroopa Liidu struktuuritoetuse toetuskeemist "Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine", mida rahastab Euroopa Regionaalarengu Fond.



RIIGI INFOSÜSTEEMI AMET



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
Tuleviku Heaks

TARK



e-RIIK





RIIGI INFOSÜSTEEMI AMET

eesti.ee kasutajate rahulolu- uuring

Raimo Reiman

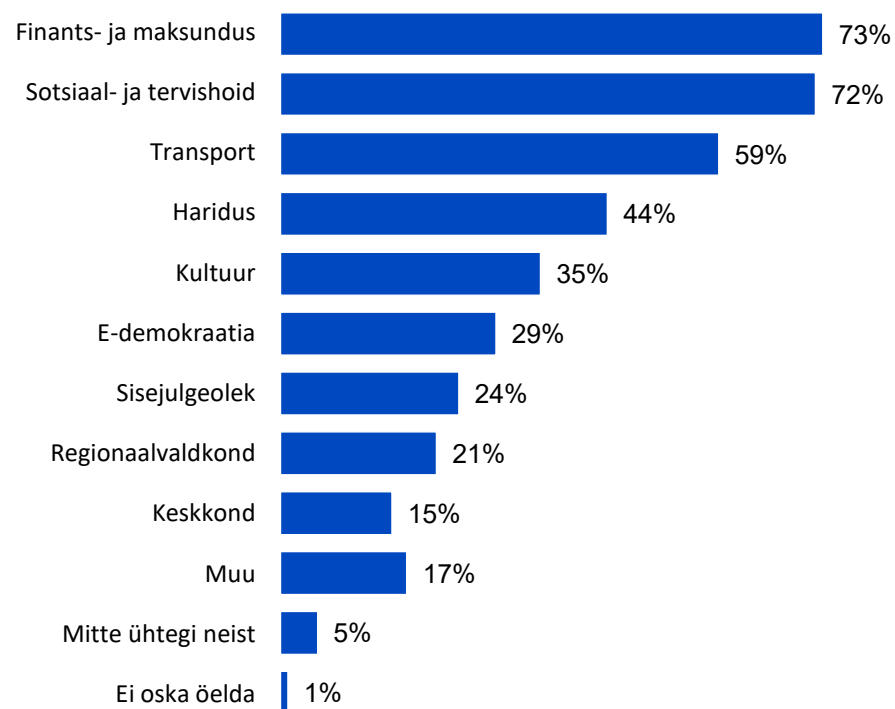
Riigiportaali osakonna juhataja

17.11.2020

Enim kasutatud e-teenuste valdkonnad

Millistes järgevates valdkondades Te olete kahe viimase aasta jooksul kasutanud kohaliku omavalitsuse või riigiasutuste pakutavaid e-teenuseid?

Kõik vastajad, n=1187

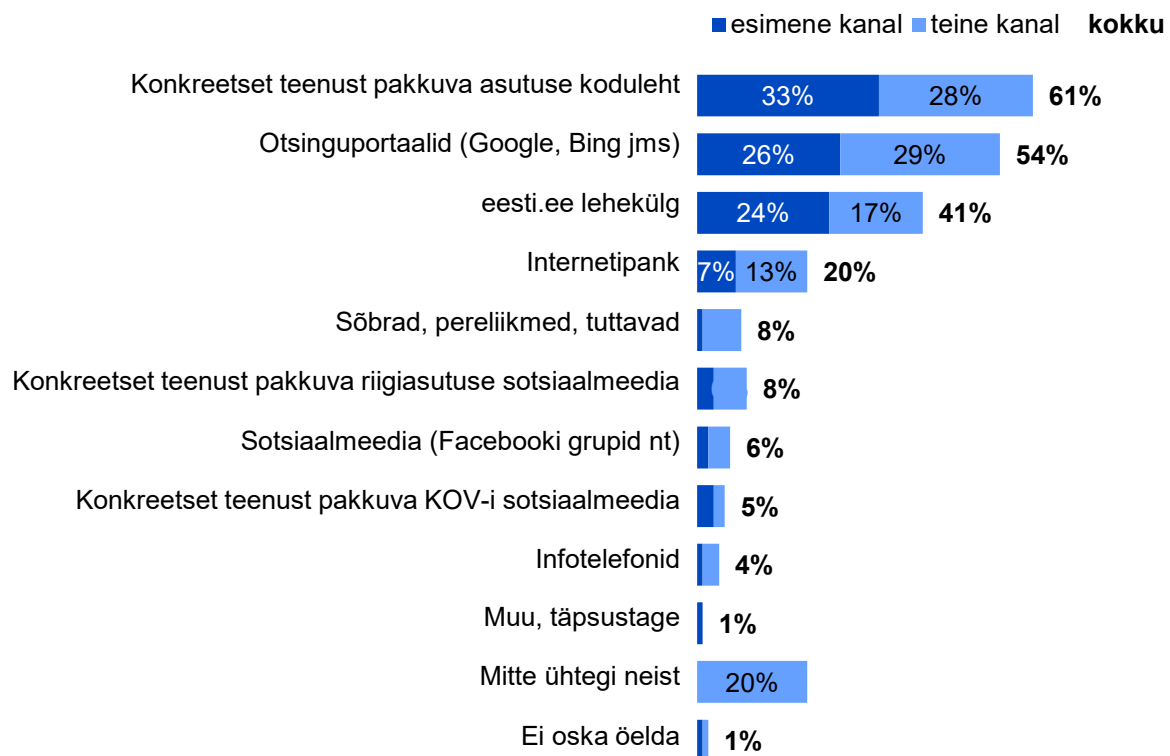


Kanalid e-teenuste kohta info otsimisel

Millisest kanalist Te oma infootsingut alustasite?

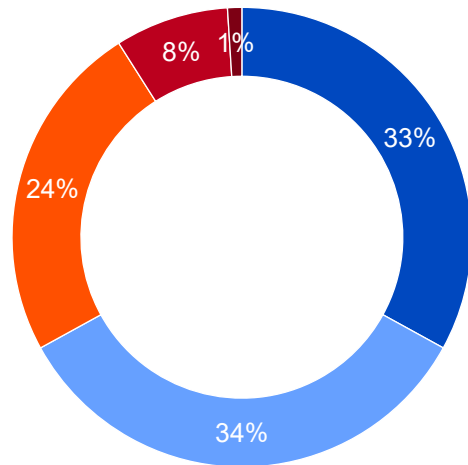
Milliseid kanaleid Te teenuseni jõudmiseks veel kasutasite?

on otsinud e-teenuste kohta infot, n=710



Info leidmise lihtsus

Kuivõrd lihtne oli Teie jaoks viimase infootsingu teekond e-teenuseni jõudmisel? on otsinud e-teenuste kohta infot, n=710
Mis antud teekonna juures täpsemalt keeruliseks osutus? hindas info leidmist väga keeruline / pigem keeruline / pigem lihtne, n=235



■ äärmiselt lihtne
■ väga lihtne
■ pigem lihtne
■ pigem keeruline
■ väga keeruline

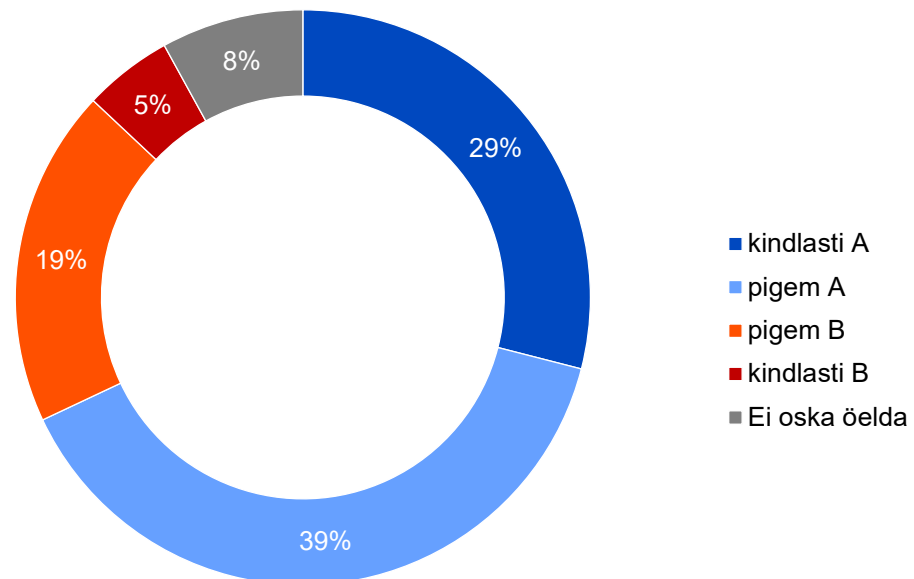


Suhtumine ühtsesse portaali

Kumba lahendust Te e-teenuste otsimisel rohkem eelistaksite?

Kõik vastajad, n=1187

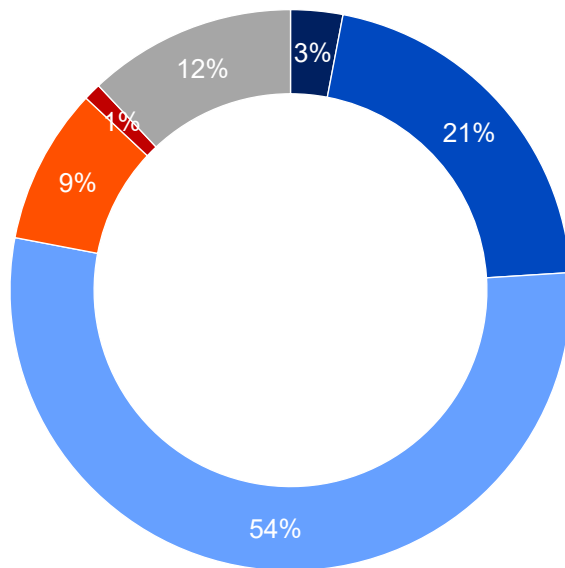
- A. Kõiki riigi e-teenuseid võiks olla võimalik kasutada ühes keskses riiklikus portaalis (identifitseerides ennast ühte kesksesse portaali sisse logides, mitte iga teenuse jaoks eraldi)
- B. Riigi e-teenused võiksid olla kasutatavad läbi konkreetset e-teenust pakkuva riigiasutuse enda keskkonna (eraldi sisselogides). Riigiportaal koondaks endas infot teenuste kohta ja suunaks õige asutuseni.



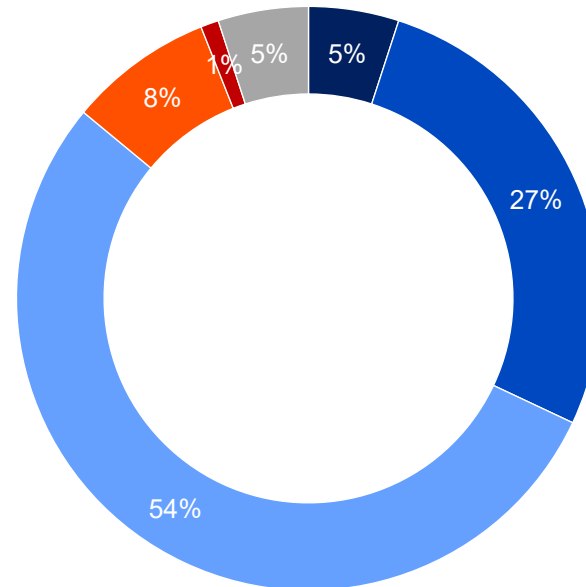
Rahulolu eesti.ee teenusega

Olete kasutanud eesti.ee-s teenust... Kuivõrd rahule Te antud teenusega jäite?

...teabe otsimine riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate teenuste kohta
N = 1019



...enda andmete vaatamine (sh päringud enda andmete kohta)
N = 1056

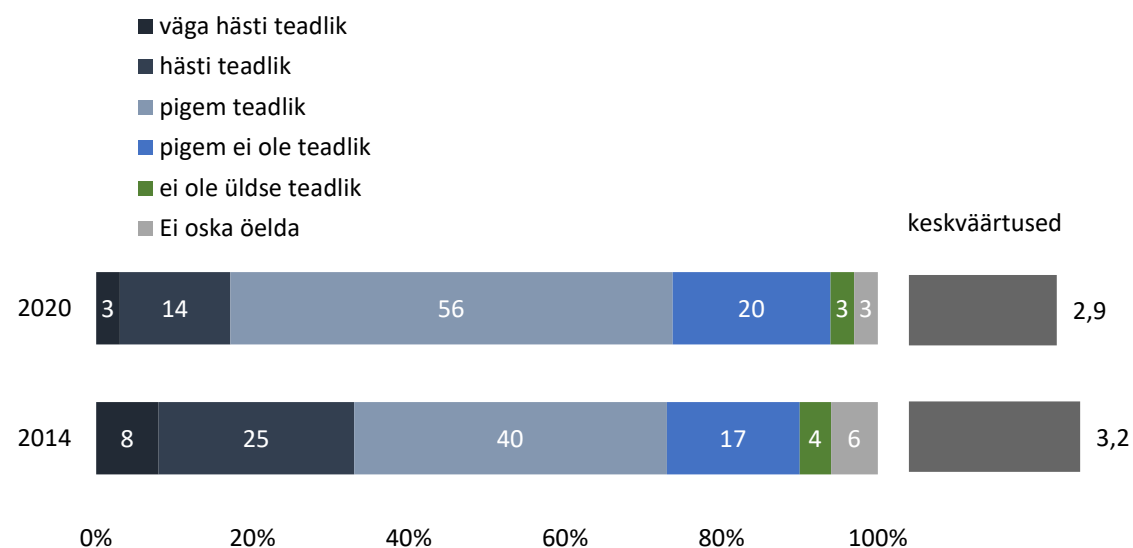


- 5 - äärmiselt rahul
- 4 - väga rahul
- 3 - pigem rahul
- 2 - pigem ei ole rahul
- 1 - ei ole üldse rahul
- Ei oska öelda

Teadlikkus avalike e-teenuste olemasolust

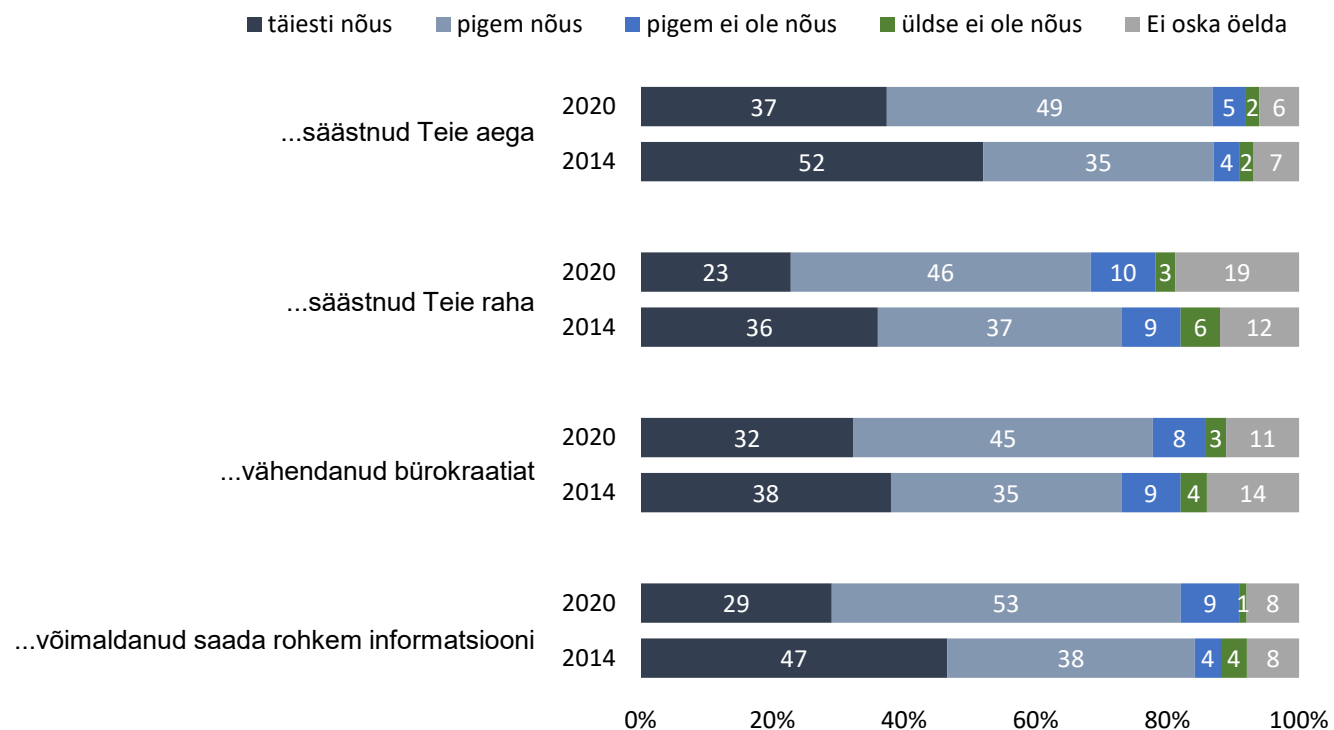
Kui teadlik Te enda hinnangul olete riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavate erinevate e-teenuste olemasolust?

Kõik vastajad, n=1187



Hinnangud avalikele e-teenuste kasutegurile

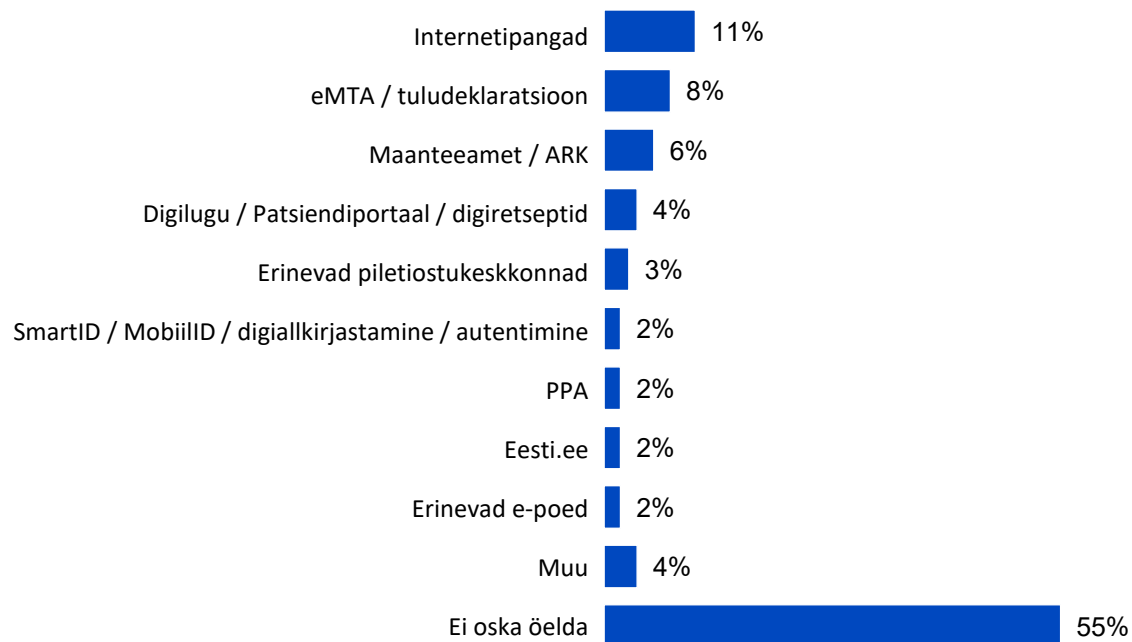
Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt pakutavad e-teenused on:
Kõik vastajad, n=1187



Parimad e-teenused

Palun nimetage mõni avaliku või erasektori eriti mugav e-teenus (mis on kiire, lihtne, selge). Täpsustage, mis on selle juures eriti hea? *Spontaansed vastused.*

Kõik vastajad, n=1187

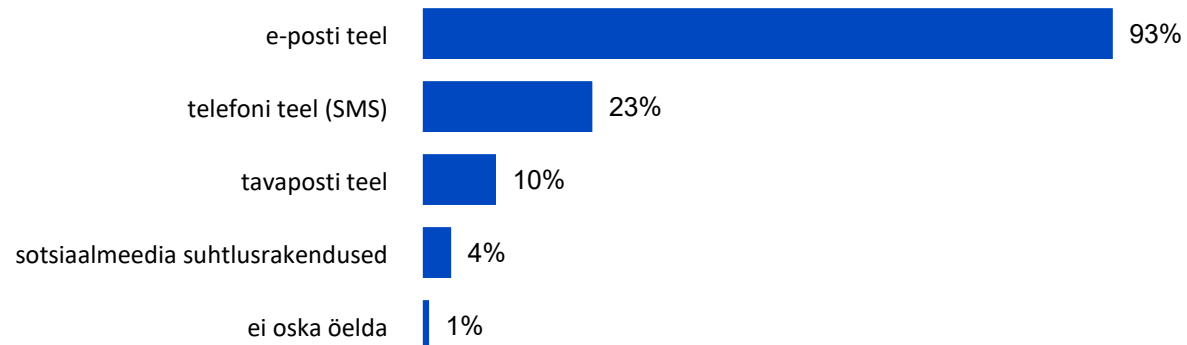


Eelistatud kommunikatsioonikanalid

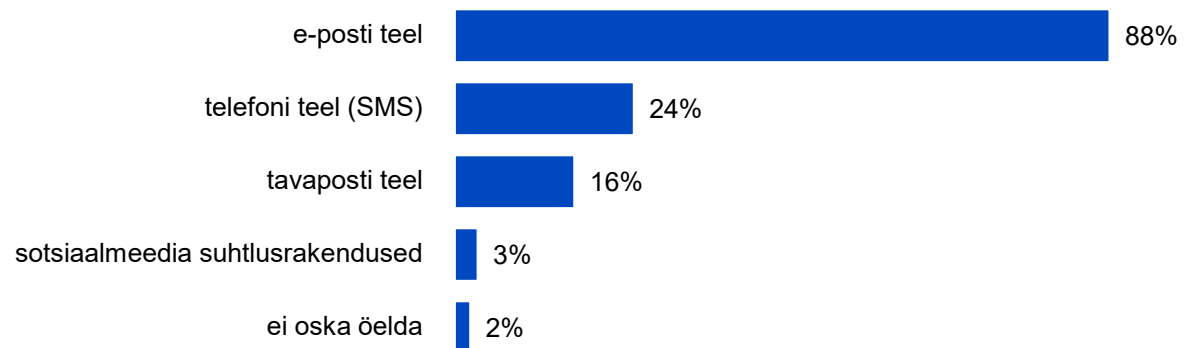
Kuidas Te eraisikuna eelistate saada riigilt...

Kõik vastajad, n=1187

...erinevaid teavitusi?



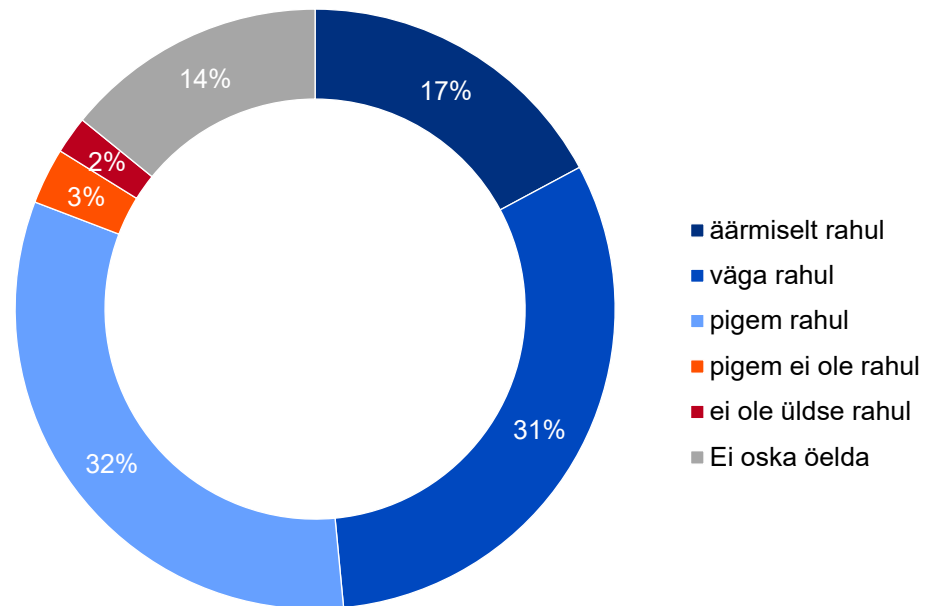
...erinevaid kutseid ja teatiseid?



Avatus ainult e-posti teel käiva kommunikatsiooni suunal

Kui rahul Te olete sellega, et riik Teie kui eraisikuga suhtleb läbi ühtse e-postkasti, saates Teile teavitusi ja kutseid @eesti.ee aadressile?

Kõik vastajad, n=1187



Kokkuvõte

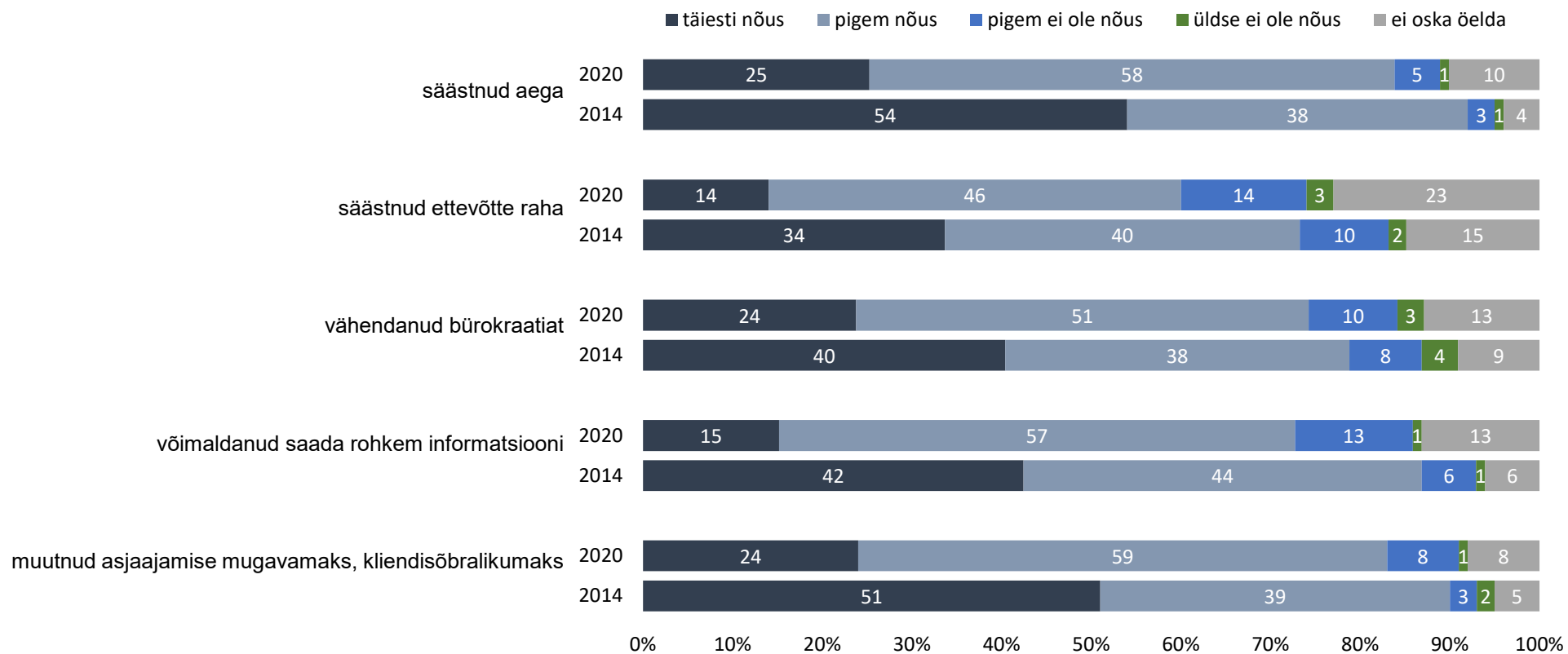
- E-teenuste olemasolu ning kättesaadavus on kasutajate silmis muutunud iseenesestmõistetavaks. Seoses sellega on elanike ootused e-teenuste kasutamise osas tõusnud.
- 18% väidab, et pole üldse viimase kahe aasta jooksul e-teenuste kohta infot vajanud ega otsinud, mis on keskmisest enam iseloomulik nii noorimale vanusegrupile kui ka venekeelsetele elanikele.
- Õige e-teenuseni jõudmise puhul toodi suurima probleemina välja liiga pikka teekonda, kus tuleb läbi käia mitu erinevat keskkonda. Vanemaealistel tuleb sagedamini ette ka seda, et vajalikku infot ei leita üles, mistõttu tuleb neil lõpuks ikkagi teenuse kasutamiseks esindusse pöörduda.
- Venekeelsete vastajate jaoks tekitab probleeme keelebarjäär – venekeelset infot on teeninduskeskkondades vähem, mis suunab neid kohati otsima infot mitteametlikest allikatest.
- Elanikud on riigiga suhtlemisel vaid elektroonsetele kommunikatsioonikanalitele vägagi avatud ja eelistaks kõige enam riigiga suhelda e-posti teel.

Ettevõtjad

Riigi e-teenuste kasulikkus ettevõtjate hinnangul 2014 ja 2020

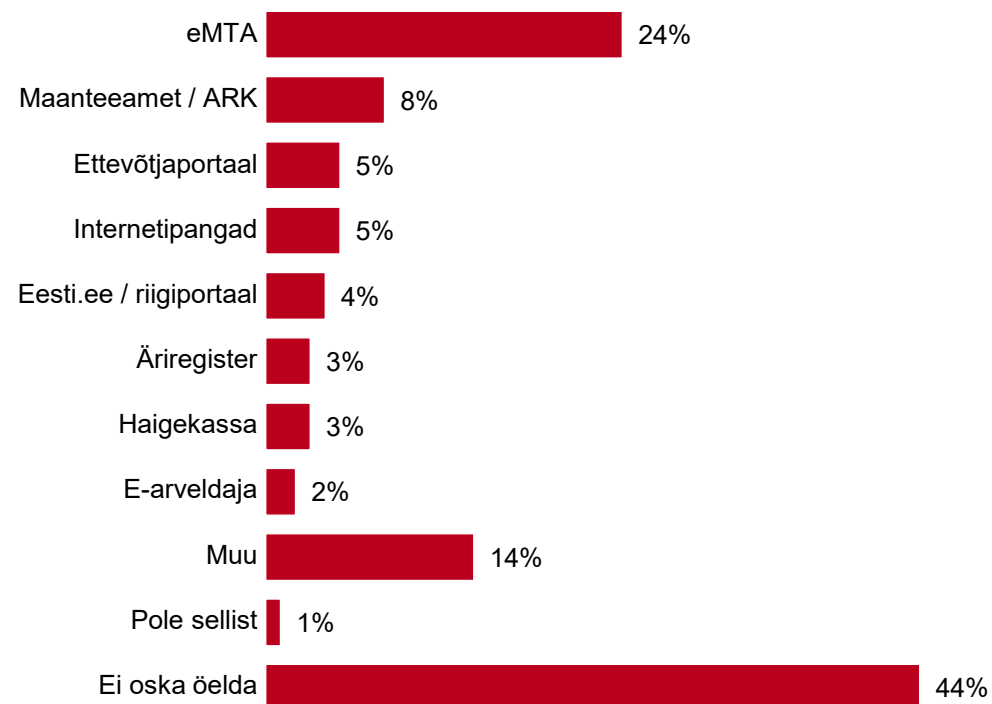
Riigi poolt pakutavad e-teenused on Teil kui ettevõtjal või valdkonna spetsialistil...

Kõik vastajad, n=541



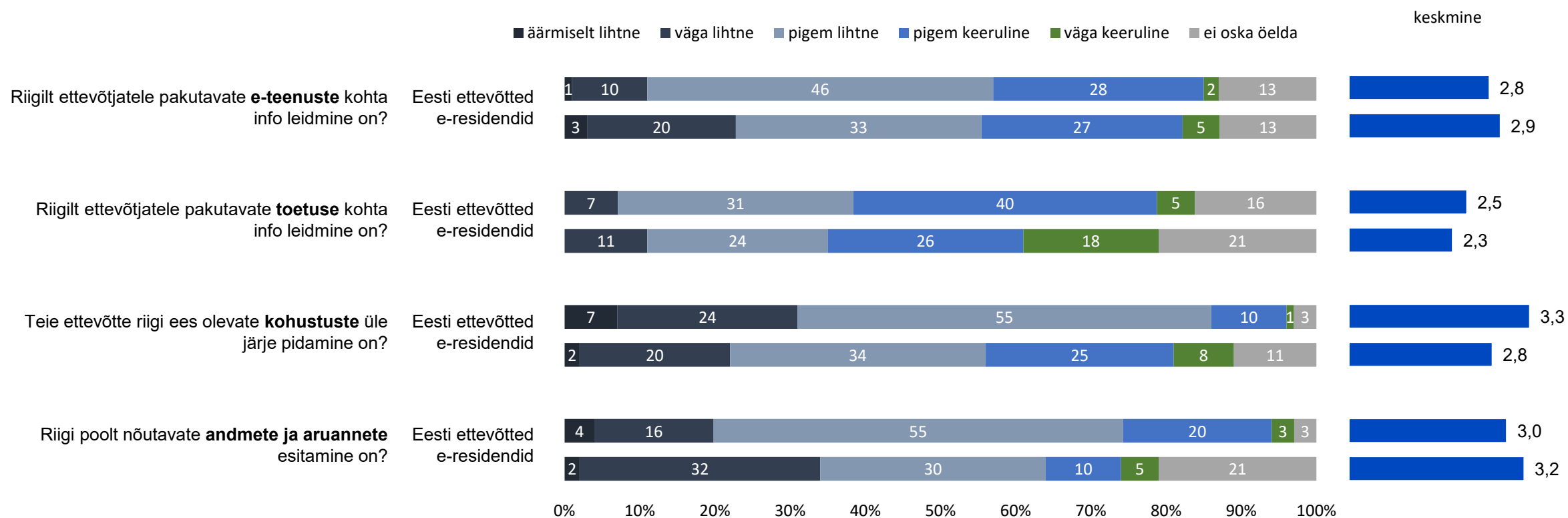
Ettevõtete hinnangul parimad e-teenused

Palun nimetage mõni avaliku või erasektori poolt pakutav e-teenus, mida Teie hinnangul on eriti mugav kasutada ettevõttes n=541



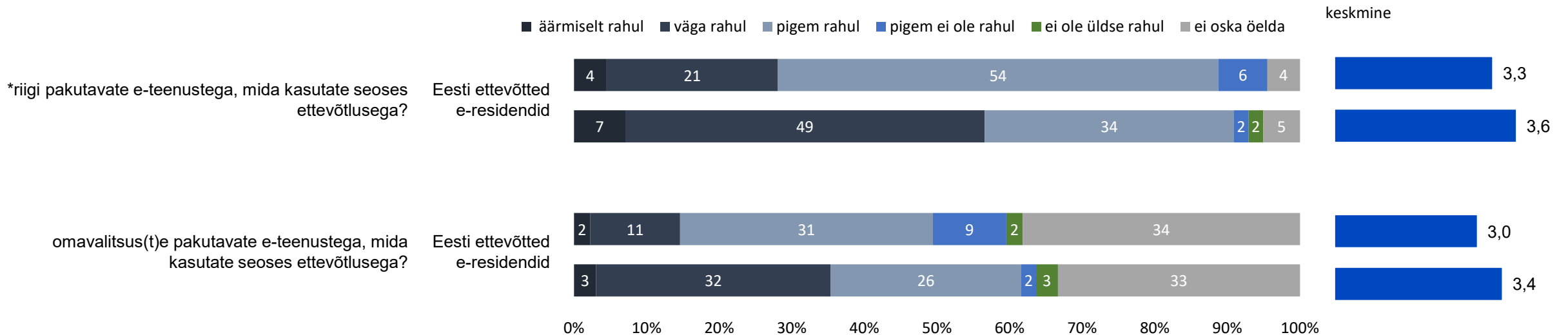
E-teenuste ja toetuste kohta info leidmise ning kohustuste jälgimise ja aruannete esitamise lihtsus

ettevõtted n=541; e-residendid n=131



Üldine rahulolu riigi ja omavalitsuste pakutavate ettevõtlusega seotud e-teenustega

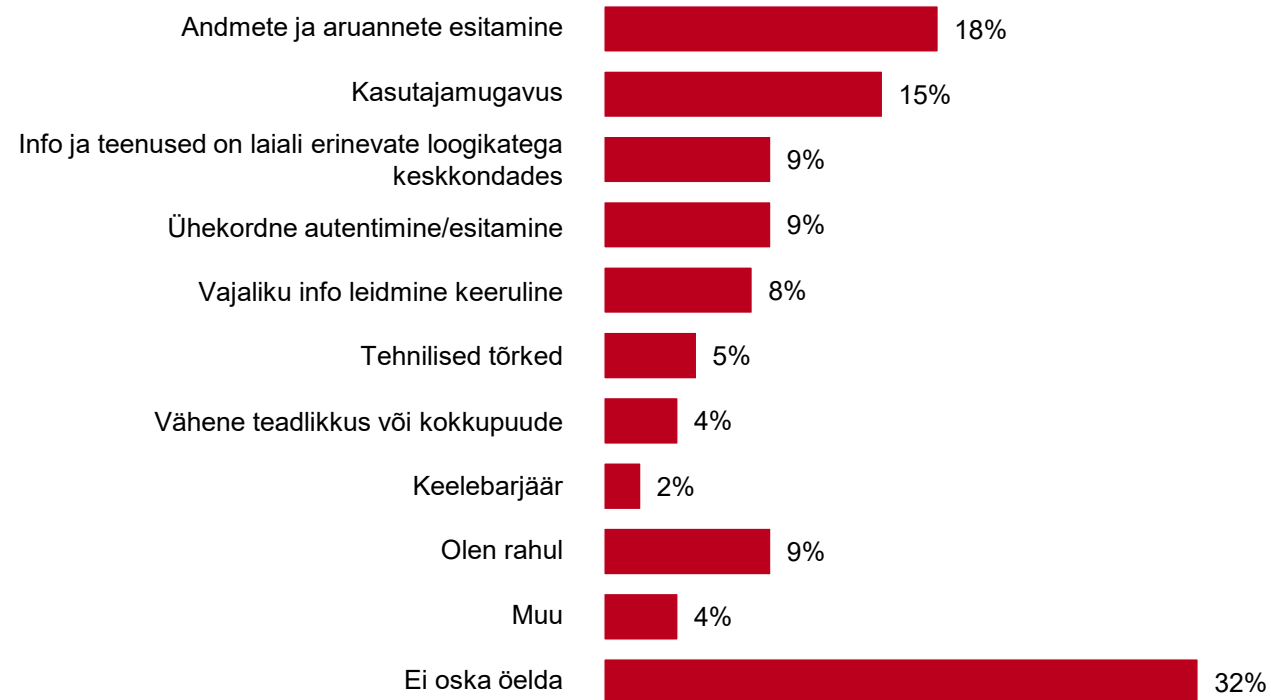
Kui rahul Te üldiselt olete ...
ettevõtted n=541; e-residendid n=131



Ettevõtete rahulolematuse põhjused riigi pakutavate e-teenuste kasutamisel

Palun kirjeldage, mis on Teie rahulolematuse põhjuseks riigi pakutavate e-teenustega, mida kasutate seoses ettevõtlusega?

Neist, kes ei ole üldse, pigem ei ole või on pigem rahul riigi pakutavate e-teenustega, mida kasutate seoses ettevõtlusega, n=340



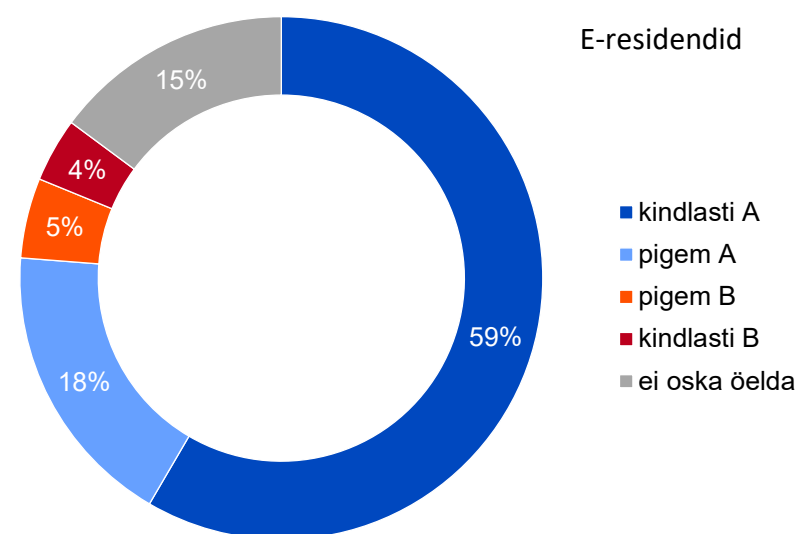
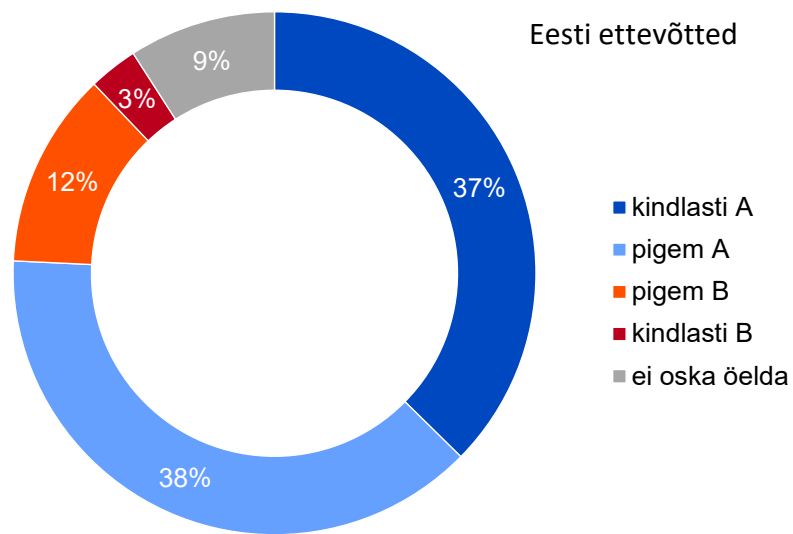
Suhtumine ühtsesse portaali

Palun hinnake, kumba lahendust Te rohkem eelistate?

Kõik vastajad, n=541

Palun mõelge oma senisele kogemusele riigi või kohalike omavalitsuste pakutavate e-teenuste kohta info otsimisel ja nende teenuste kasutamisel. Palun hinnake, kumba lahendust Te rohkem eelistate.

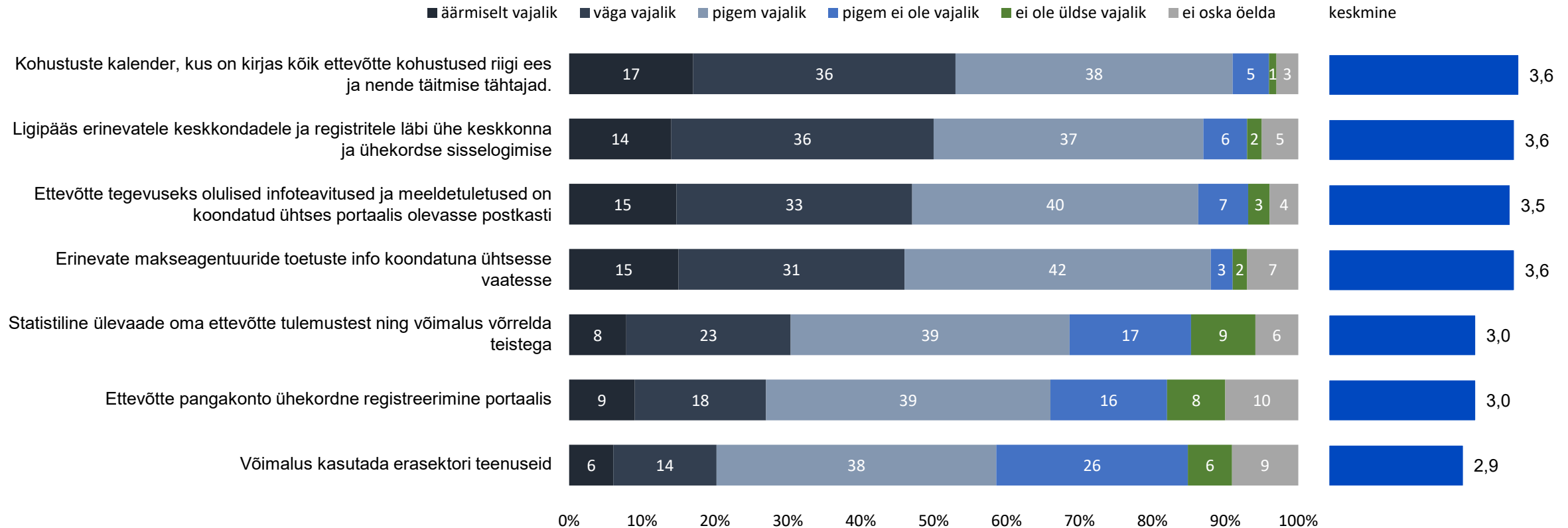
- A. Kõiki riigi e-teenuseid võiks olla võimalik kasutada ühes keskses riiklikus portaalis (identifitseerides ennast kesksesse portaali sisse logides, mitte iga teenuse jaoks eraldi)
- B. Riigi e-teenused võiksid olla kasutatavad läbi konkreetset e-teenust pakkuva riigiasutuse enda keskkonna (eraldi sisselogides). Riigiportaal koondaks endas infot teenuste kohta ja suunaks õige asutuseni.



Ettevõtete hinnangud erinevate võimalike portaali lahenduste vajalikkusele

Riigil on idee luua ühtne ettevõtjatele mõeldud portaal, mis koondaks endas riigi ja omavalitsuste e-teenuseid, oleks proaktiivne ja millega saaks liidestada ka erasektori teenuseid. Järgnevalt on loetletud erinevaid võimalikke lahendusi, mida see portaal võiks pakkuda. Palun märkige igaühe puhul, kui vajalikuks Te seda peate.

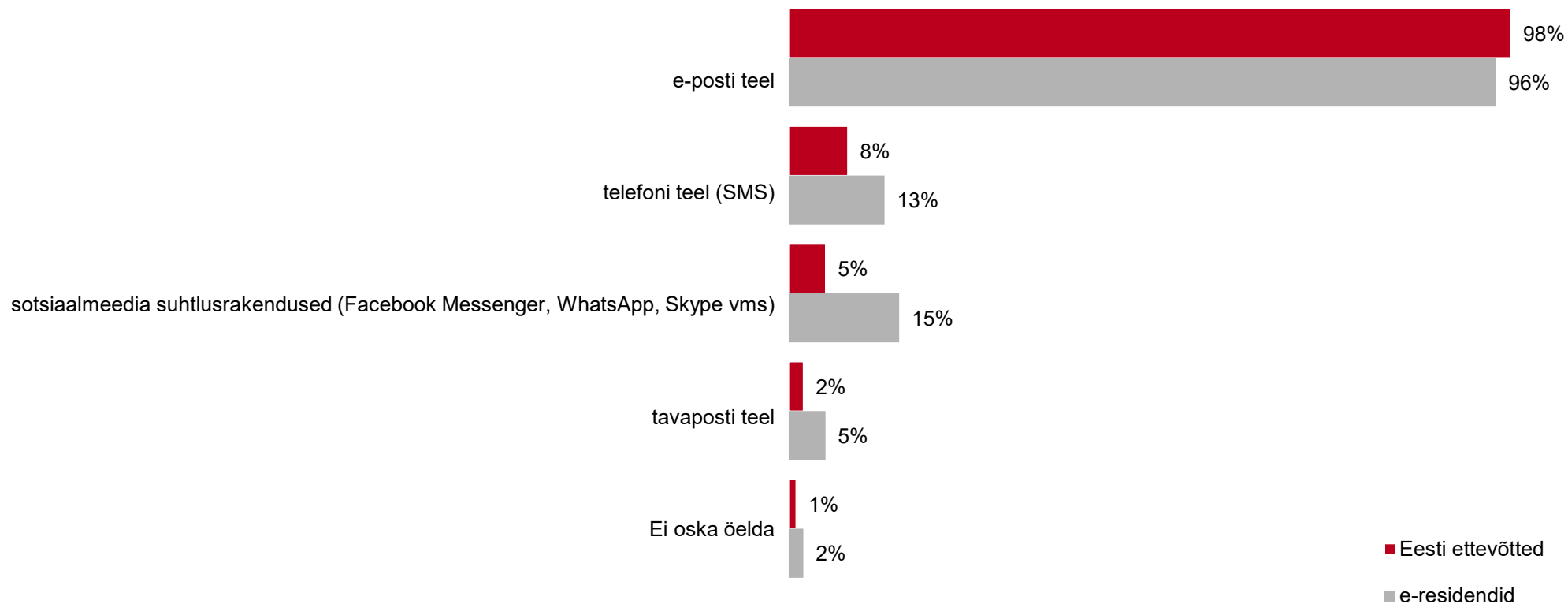
ettevõtted n=541



Eelistatud kommunikatsioonikanalid

Kuidas eelistate saada riigilt ettevõtlusega seotud erinevaid teavitusi, näiteks toetuste taotlemise tähtajad, registrite muudatused, maksudeklaratsioonid jms

Kõik vastajad, n=541



Kokkuvõte

- Ettevõtjate vajadused ning avalike e-teenuste kasutamine oleneb palju ettevõtte suurusest. Väiksemad **ettevõtted vajaksid riigiportaali võimaluste tutvustamist, abi kohustuste ja toetuste info koondamisel ja leidmisel, tehnilist tuge automatiseerimisega kaasaminemiseks.**
- Andmete topeltesitamine on probleemiks iga kolmanda ettevõtja hinnangul, olulisi parandusi saab astuda konkreetseid **süsteeme omavahel seostades.**
- Ettevõtjad **ootavad riigiportaalilt eelkõige senisest suuremat kasutajamugavust.** Tänapäevaste riigi pakutavate e-teenustega rahulolematuse põhjused seisnevad selles, et info ja teenused on laiali erinevate loogikatega keskkondades ning vajalikku infot on keeruline leida. Muret valmistavad ka tehnilised tõrked ning probleemid ühekordse autentimisega.
- Võimalike lahenduste osas on ettevõtjate jaoks eesotsas **toetuste ja kohustuste info koondamine, ühekordne autentimine, infoteavitused.**
- Üldiselt on ettevõtjad riigi e-teenuste kasulikkusega nõus. Võrreldes 2014.aastaga on vähenenud väidetega täielikult nõustujate osa, mis võib viidata ettevõtjate ootuste kasvamisele avalike e-teenuste osas.



RIIGI INFOSÜSTEEMI AMET

Aitäh!

raimo.reiman@ria.ee

TÄNAME OSALEMAST!

"Tark e-riik" ürituste sarja korraldab Riigi Infosüsteemi Amet Euroopa Liidu struktuuritoetuse toetuskeemist "Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine", mida rahastab Euroopa Regionaalarengu Fond. Üritust aitas läbi viia Publicon.



RIIGI INFOSÜSTEEMI AMET



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
Tuleviku Heaks

TARK



e-RIIK

