



# Ole Kaasas!

## Avalike e-teenuste nõustamispunktid

Tagasisideankeetide kokkuvõte

## SISUKORD

<b>TEENUSEPAKKUJAD .....</b>	<b>3</b>
Tabel 1: Nõustamise ja ID-koolituse läbinud inimeste arv teenusepakkujate kaupa	3
Tabel 2: Nõustamise ja ID-koolituse läbinud inimeste arv maakonniti	4
Tabel 3: Lühikontaktid kuude lõikes	4
Tabel 4: Spetsiaalselt Ole Kaasas! nõustamisele või koolitusele tulnud vastajad	5
<b>TAGASISIDEANKEEDILE VASTAJAD .....</b>	<b>5</b>
<b>Ankeetide laekumine</b>	<b>5</b>
Tabel 5: Ankeetide jaotumine teenusepakkujate kaupa	5
Tabel 6: Ankeetide jaotumine maakonniti	6
<b>Vastajate sooline jagunemine</b>	<b>6</b>
Tabel 7: Vastajate sooline jaotumine maakonniti	6
Graafik 1: Vastajate sooline jaotumine maakonniti	7
<b>Vastajate vanuseline jagunemine</b>	<b>7</b>
Tabel 8: Vanuseline jaotumine maakonniti	7
Graafik 2: Vanuseline jaotumine maakonniti	8
<b>Töötavad ja mittetöötavad inimesed küsimustikule vastanute seas</b>	<b>8</b>
Tabel 9: Töötavate ja mittetöötavate vastajate jagunemine maakonniti	8
Graafik 3: Töötavate ja mittetöötavate vastajate jagunemine maakonniti	9
Tabel 10: Töötavate vastajate jaotus maakonniti	9
Tabel 11: Mittetöötavate vastajate jaotus maakonniti	10
<b>Vastajate jagunemine nõustamiskeele järgi</b>	<b>10</b>
Tabel 12: Vastajate jagunemine nõustamiskeele järgi	10
<b>Vastajate haridustase</b>	<b>11</b>
Tabel 13: Haridustasemed	11
Graafik 4: Haridustasemed, maakonniti	11
<b>ERINEVATE E-TEENUSTE KASUTAMINE .....</b>	<b>12</b>
Tabel 14: Erinevate e-teenuste kasutamine	12
<b>INTERNETI KASUTAMINE JA MITTEKASUTAMINE .....</b>	<b>13</b>
Tabel 15: Interneti kasutamine / interneti mittekasutajate osakaal vastanutest	13
Graafik 5: Internetikasutamine, maakonniti	13
Tabel 16: Interneti mittekasutajate osakaal küsimusele vastanutest, maakonniti	14
<b>Interneti mittekasutamise põhjused</b>	<b>14</b>
Tabel 17: Interneti mittekasutamise põhjused	14
Tabel 18: Puudub arvuti, internetiühendus, profiil vastajale	15
Tabel 19: Puuduvad oskused, profiil vastajale	16
<b>ID-KAARDI ELEKTROONILINE KASUTAMINE.....</b>	<b>17</b>
Tabel 20: ID-kaardi kasutamine ja mittekasutamine	17
Graafik 6: ID-kaardi kasutamine ja mittekasutamine, maakonniti	17
Tabel 21: ID-kaardi mittekasutamise põhjused	18
Tabel 22: Ei tea, kuidas kasutada, profiil vastajale	19
Tabel 23: Saan ilma hakkama, pole vaja läinud, profiil vastajale	20
<b>KOKKUVÕTE .....</b>	<b>21</b>
<b>LISA 1: Ankeet .....</b>	<b>22</b>
<b>LISA 2: Külalstatud linnad ja asulad .....</b>	<b>24</b>
<b>LISA 3: Taustainfo.....</b>	<b>25</b>

## TEENUSEPAKKUJAD

Perioodil 1. oktoober 2009 kuni 31. märts 2010 (kokku kuus kuud) olid Vaata Maailma Sihtasutuse tellimisel Ole Kaasas! projekti raames avalike e-teenuste nõustamispunktid erinevate ettevõtete ja asutuste teenindussaalides, sh:

- Tallinna Linnavalitsus ja linnaosavalitsused (Lasnamäe, Haabersti, Põhja-Tallinn, Nõmme, Mustamäe);
- Tartu Linnavalitsus;
- Rakvere Linnavalitsus;
- Jõgeva Maavalitsus;
- Maksu- ja Tolliamet;
- Eesti Energia;
- Põllumajanduse Registrite ja Informatsiooni Amet;
- Kohtute registriosakonnad;
- Eesti Post;
- SEB.

Kõigi nende ettevõtete/asutustega koostöös kohandati küsitlusankeet vastavaks ettevõtte/asutuse e-teenustele ja huvile. Lähemalt vt lisa 1. Küsitlustulemuste põhjal valmis iga asutuse/ettevõtte kohta ka eraldi lühianalüüs (edastatud vastavale ettevõtte/asutusele), mis annab täpsema ülevaate nende ettevõtete/asutuste teenindussaalides küsitletud inimestest, sh nende interneti ja e-teenuste kasutamise üldisest kogemusest. Analüüsid aitavad ettevõtetel/asutustel muuhulgas mõista, kes on inimesed, kes e-teenuste kasutamise asemel tulevad nende teenindusbüroosse kohale ning mis põhjustel nad e-teenuseid ei kasuta.

Korraga oli poole aasta jooksul töös kümme nõustamispunkti. Nõustamispunktid külastasid kõiki maakondi ning olid projekti jooksul väljas 28 linnas/asulas Kärblast Narvani ja Vastseliinast Lihulani (vt nimekirja lisa 2).

Kokku külastas nõustamispunkte poole aasta jooksul 20 641 inimest. Nõustamispunkti külastajatest 12 568 läbis nõustamise: 6426 inimest läbis ainult e-teenuste alase nõustamise ning 6132 inimest läbis lisaks nõustamisele ka praktilise ID-kaardi ja Mobiil-ID lühikoolituse. Tagasisideankeet täideti 5771 inimese kohta.

**Tabel 1: Nõustamise ja ID-koolituse läbinud inimeste arv teenusepakkujate kaupa**

Teenusepakkuja	Ainult nõustatud	Nõustatud ja ID-koolitatud	Kokku
Kohalikud omavalitsused	368	329	697
Eesti Energia	587	535	1122
Maksu- ja tolliamet	1439	1443	2882
PRIA	1106	1108	2214
Kohturegistri osakonnad	296	403	699
Eesti Post	811	621	2432
SEB pank	1495	1348	2843
Muu	334	345	679
<b>Kokku</b>	<b>6436</b>	<b>6132</b>	<b>12568</b>

**Tabel 2: Nõustamise ja ID-koolituse läbinud inimeste arv maakonniti**

Maakond	Ainult nõustatud	Nõustatud ja ID-koolitatud	Kokku
Harjumaa	220	85	305
Hiiumaa	29	16	45
Ida-Virumaa	258	219	477
Järvamaa	715	738	1453
Jõgevamaa	269	285	554
Lääne-Virumaa	195	303	498
Läänemaa	120	70	190
Pärnumaa	851	459	1310
Põlvamaa	194	137	331
Raplamaa	244	203	447
Saaremaa	151	274	425
Tallinn	1311	1278	2589
Tartumaa	632	707	1339
Valgamaa	292	376	668
Viljandimaa	533	469	1002
Võrumaa	422	513	935
<b>Kokku</b>	<b>6436</b>	<b>6132</b>	<b>12568</b>

Lisaks e-teenuste alasele nõustamisele ja ID-koolitamisele jagasid nõustajad voldikuid, tutvustasid huvitatutele Ole Kaasas! projekti ja registreerisid soovijaid Ole Kaasas! klassikoolitustele. Selliste kontaktide arv on näha tabelis 3.

**Tabel 3: Lühikontaktid kuude lõikes**

Kuu	Arv
oktoober	782
november	1295
detsember	1033
jaanuar	1830
veebruar	1908
märts	1225
<b>Kokku</b>	<b>6848</b>

Ole Kaasas! korraldajate kõrval tegid ka kõik ettevõtted ja asutused omalt poolt enda klientidele suunatud teavitustööd ja reklaami koolituse ja nõustamise kohta. Seetõttu olid mitmed inimesed tulnud spetsiaalselt koolitusele või selleks, et saada nõu ja abi kas konkreetse asutuse/ettevõtte või teiste e-teenuste kasutamiseks. Enamus inimestest oli siiski tulnud kohale soovist ajada asutuses/ettevõttes asju või siis ühendas asjaajamise nõustamisega.

Spetsiaalselt nõustamisele või koolitusele oli tulnud 510 inimest. Projekti raames küsitlusankeedis tagasisidet andnud inimestest moodustas see pisut alla 9%. Täpsemalt järgmises tabelis:

**Tabel 4: Spetsiaalselt Ole Kaasas! nõustamisele või koolitusele tulnud vastajad**

Teenusepakkuja	Arv
Kohalikud omavalitsused	30
Eesti Energia	39
Maksu- ja Tolliamet	118
PRIA	70
Kohturegistri osakonnad	85
Eesti Post	78
SEB	90
<b>Kokku</b>	<b>510</b>

## TAGASISIDEANKEEDILE VASTAJAD

### Ankeetide laekumine

Kokku läks töötlusse 5771 tagasisideankeeti. Ankeetide laekumine on esitatud tabelis 5 teenusepakkujate kaupa ning tabelis 6 maakonniti.

Enim koguti tagasisidet Maksu- ja Tolliametis ja SEB-is ning Tallinna linnas, Pärnumaal ja Tartumaal. Need näitajad on ülevaatlikud ja pole mõeldud otseseks võrdlemiseks. Ankeetide laekumine on tihedalt sõltuvuses sellest, kui kaua kuskil teenusepakkuja juures oldi või kui palju antud maakonnas nõustamispunkte töötas.

**Tabel 5: Ankeetide jaotumine teenusepakkujate kaupa**

Teenusepakkuja	Ankeetide arv	% ankeetidest
Kohalikud omavalitsused	363	6,3
Eesti Energia	565	9,8
Maksu- ja Tolliamet	1403	24,3
PRIA	610	10,6
Kohturegistri osakonnad	224	3,9
Eesti Post	836	14,5
SEB	1412	24,5
Muu*	358	6,2
<b>Kokku</b>	<b>5771</b>	<b>100,0</b>

\* muu = Elioni müügipunktid, Antsla Vallavalitsus, Tartu Bussijaam, Paide Maksimarket, Märjamaa alev - nendes asukohades kasutati standardset lühiankeeti ning ei uuritud lähemalt konkreetse ettevõtte/asutuse e-teenuste kasutamist.

**Tabel 6: Ankeetide jaotumine maakonniti**

Maakond	Ankeetide arv	% ankeetidest
Harjumaa	173	3,0
Hiiumaa	34	0,6
Ida-Virumaa	276	4,8
Jõgevamaa	211	3,7
Järvamaa	436	7,6
Läänemaa	202	3,5
Lääne-Virumaa	328	5,7
Põlvamaa	150	2,6
Pärnumaa	700	12,1
Raplamaa	199	3,4
Saaremaa	243	4,2
Tallinn	1253	21,7
Tartumaa	625	10,8
Valgamaa	256	4,4
Viljandimaa	285	4,9
Võrumaa	400	6,9
<b>Kokku</b>	<b>5771</b>	<b>100,0</b>

### Vastajate sooline jagunemine

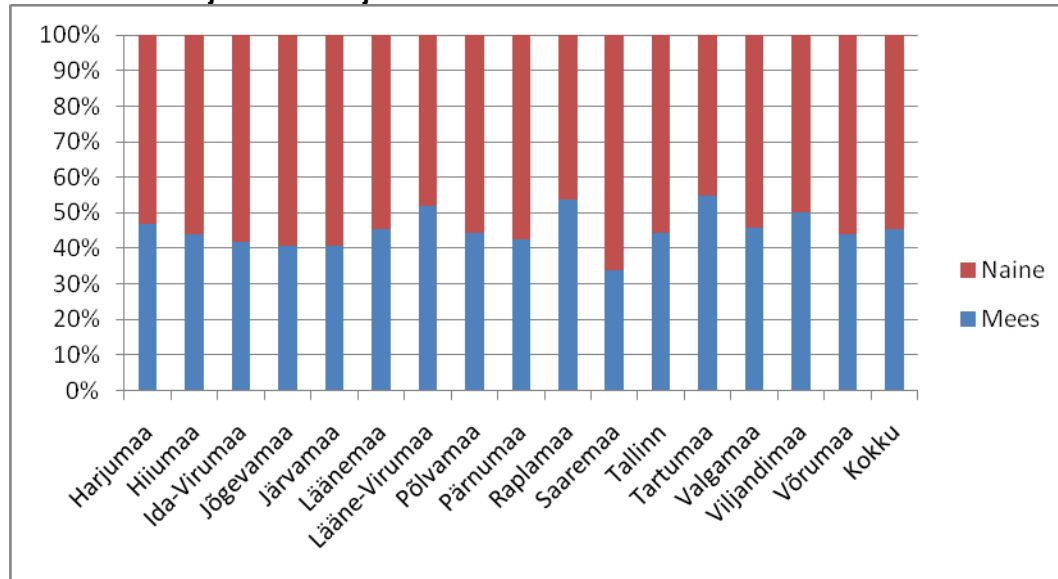
Ankeedi täitnud inimeste sooline jagunemine on arvuliselt välja toodud tabelis 7, graafik 1 annab parema visuaalse ülevaate protsentuaalsest soolisest koosseisust iga maakonna sees. Selgub, et naised on olnud pisut aktiivsemad vastajad, moodustades kõigist vastajatest peaaegu 55%. Kõige rohkem on naisi olnud Saaremaa vastajate seas, üle 65%. Vaid kolmes maakonnas, Lääne-Virumaal, Raplamaal ja Tartumaal on mehed olnud aktiivsemad ning Viljandimaal jagunevad vastajad täpselt pooleks.

**Tabel 7: Vastajate sooline jaotumine maakonniti**

Maakond	Naine	Mees
Harjumaa	92	81
Hiiumaa	19	15
Ida-Virumaa	160	115
Jõgevamaa	122	84
Järvamaa	259	177
Läänemaa	110	92
Lääne-Virumaa	154	165
Põlvamaa	82	65
Pärnumaa	390	290
Raplamaa	91	106
Saaremaa	161	82
Tallinn	694	553
Tartumaa	281	343
Valgamaa	138	116
Viljandimaa	142	142
Võrumaa	223	174
<b>Kokku*</b>	<b>3118</b>	<b>2600</b>
<b>% vastajatest</b>	<b>54,5%</b>	<b>45,5%</b>

\*Puuduvad või arvestamata väärtuseid on 53 (0,9% kõigist ankeetidest).

**Graafik 1: Vastajate sooline jaotumine maakonniti**



### Vastajate vanuseline jagunemine

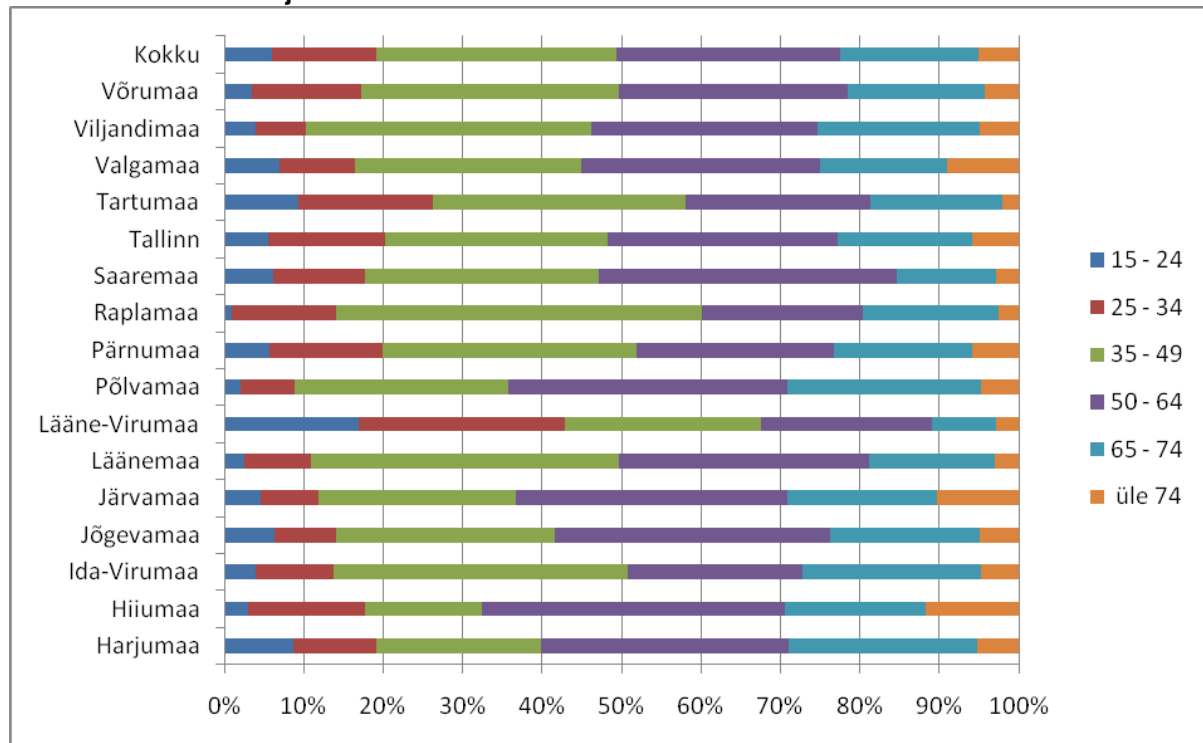
Vastajate vanuselist jagunemist vaadates selgub, et vanemaid oli proportsionaalselt rohkem kui nooremaid, nt 35-64-aastased vastajad moodustasid üle poole vastanutest. Lääne-Virumaa on ainus, mis erineb ülejäänutest silmapaistvalt nooremate ülekaalu poolest, seda just eriti kahe esimese vanusegrupi piires.

Lähemalt saab vaadata tabelist 8 ja visuaalselt saab ülevaatliku pildi protsentuaalse jaotuse kohta graafikust 2.

**Tabel 8: Vanuseline jaotumine maakonniti**

Maakond	Vanusegrupp (vanusevahemik)					
	15 - 24	25 - 34	35 - 49	50 - 64	65 - 74	üle 74
Harjumaa	15	18	36	54	41	9
Hiiumaa	1	5	5	13	6	4
Ida-Virumaa	11	27	102	61	62	13
Jõgevamaa	13	16	57	72	39	10
Järvamaa	20	32	108	149	82	45
Läänemaa	5	17	78	63	32	6
Lääne-Virumaa	54	83	79	69	26	9
Põlvamaa	3	10	40	52	36	7
Pärnumaa	39	99	222	173	120	41
Raplamaa	2	26	91	40	34	5
Saaremaa	15	28	71	91	30	7
Tallinn	68	183	348	359	212	72
Tartumaa	58	106	199	145	104	13
Valgamaa	18	24	73	77	41	23
Viljandimaa	11	18	102	81	58	14
Võrumaa	14	55	130	115	69	17
<b>Kokku</b>	<b>347</b>	<b>747</b>	<b>1741</b>	<b>1614</b>	<b>992</b>	<b>295</b>
% kõigist vastajatest	<b>6,0</b>	<b>13,0</b>	<b>30,4</b>	<b>28,1</b>	<b>17,3</b>	<b>5,1</b>

**Graafik 2: Vanuseline jaotumine maakonniti**



### Töötavad ja mittetöötavad inimesed küsimustikule vastanute seas

Töötavaid inimesi oli vastajatest 63% ja mittetöötavaid 37%. Maakondlikud jagunemised on täpsemalt näha tabelis 9 ja graafikus 3. Siinkohal peab kindlasti juhtima tähelepanu sellele, et mittetöötavate all pole silmas peetud ainult töötuid, vaid kõiki tööl mitte käivaid inimesi. Nendest väga suure osa moodustasid pensionärid. Täpsemalt saab vaadata tabelist 11 ning töötavate vastajate kohta tabelist 10.

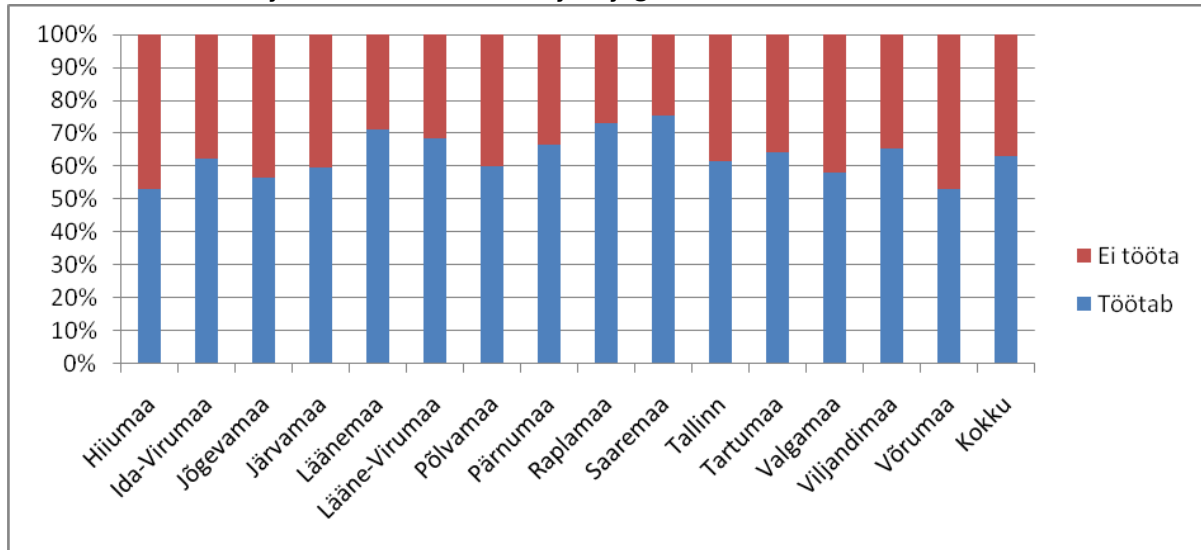
**Tabel 9: Töötavate ja mittetöötavate vastajate jagunemine maakonniti**

Maakond	Töötab	Ei tööta
Harjumaa	96	77
Hiiumaa	18	16
Ida-Virumaa	169	103
Jõgevamaa	115	88
Järvamaa	259	175
Läänemaa	144	58
Lääne-Virumaa	212	97
Põlvamaa	88	59
Pärnumaa	456	230
Raplamaa	144	53
Saaremaa	182	59
Tallinn	764	482
Tartumaa	394	220
Valgamaa	143	104
Viljandimaa	185	98
Võrumaa	204	182
<b>Kokku*</b>	<b>3573</b>	<b>2101</b>

\*puuduvaid või arvestamata väärtusi 97



**Graafik 3: Töötavate ja mittetöötavate vastajate jagunemine maakonniti**



**Tabel 10: Töötavate vastajate jaotus maakonniti**

Maakond	Jah töötan. Olen...					
	Juht	Spetsialist	Ametnik	Tööline	Talunik	Muu*
Harjumaa	16	26	10	18	11	15
Hiiumaa	7	2	2	7	0	0
Ida-Virumaa	22	45	14	83	4	2
Jõgevamaa	12	25	20	37	13	9
Järvamaa	40	39	30	120	17	13
Läänemaa	15	19	11	65	26	8
Lääne-Virumaa	32	33	30	114	4	9
Põlvamaa	5	12	7	21	40	3
Pärnumaa	26	59	65	199	52	55
Raplamaa	5	18	22	51	30	18
Saaremaa	16	61	27	57	12	9
Tallinn	135	296	72	200	1	61
Tartumaa	63	109	40	88	40	58
Valgamaa	8	35	23	42	19	18
Viljandimaa	27	33	18	51	14	43
Võrumaa	19	28	48	70	23	16
<b>Kokku</b>	<b>448</b>	<b>840</b>	<b>439</b>	<b>1223</b>	<b>306</b>	<b>337</b>
<b>% töötavatest</b>	<b>12,5</b>	<b>23,4</b>	<b>12,2</b>	<b>34</b>	<b>8,5</b>	<b>9,4</b>

\*"muu" moodustasid põhiosas FIE-d; aga ka: õpetaja, florist, muusik, kirjanik, metsamees, juhatuse liige, turvatöötaja jms.

**Tabel 11: Mittetöötavate vastajate jaotus maakonniti**

Maakond	Ei tööta. Olen...				
	Kodune/ lapsehooldus- puhkusel	Pensionär/ invaliidsus- pensionär	Õpilane/ üliõpilane	Töötu	Muu*
Harjumaa	9	53	6	8	1
Hiiumaa	3	10	0	3	0
Ida-Virumaa	2	76	7	17	1
Jõgevamaa	5	58	4	17	6
Järvamaa	7	148	4	14	2
Läänemaa	6	44	1	7	0
Lääne-Virumaa	22	39	22	22	1
Põlvamaa	3	49	3	4	0
Pärnumaa	7	153	20	40	10
Raplamaa	5	39	1	6	2
Saaremaa	6	40	3	9	1
Tallinn	41	303	42	92	4
Tartumaa	20	128	41	31	5
Valgamaa	3	67	10	22	4
Viljandimaa	2	77	7	10	3
Võrumaa	10	113	7	36	16
<b>Kokku</b>	<b>151</b>	<b>1397</b>	<b>178</b>	<b>338</b>	<b>56</b>
% <b>mittetöötavatest</b>	<b>7,1</b>	<b>66</b>	<b>8,4</b>	<b>15,9</b>	<b>2,6</b>

\*nt ajateenija, enamasti põhjenduseta

### Vastajate jagunemine nõustamiskeele järgi

Enamus koolitusi ja nõustamisi viidi läbi eesti keeles. Lisaks tabelis esitatud arvudele oli ka kolm nõustamist ingliskeelsena.

**Tabel 12: Vastajate jagunemine nõustamiskeele järgi**

Maakond	Eesti	Vene
Harjumaa	159	14
Hiiumaa	34	0
Ida-Virumaa	92	182
Jõgevamaa	192	18
Järvamaa	428	8
Läänemaa	190	12
Lääne-Virumaa	305	13
Põlvamaa	147	0
Pärnumaa	600	93
Raplamaa	187	10
Saaremaa	243	0
Tallinn	806	443
Tartumaa	573	51
Valgamaa	216	39
Viljandimaa	273	11
Võrumaa	375	20
<b>Kokku</b>	<b>4820</b>	<b>914</b>
%	<b>84</b>	<b>16</b>

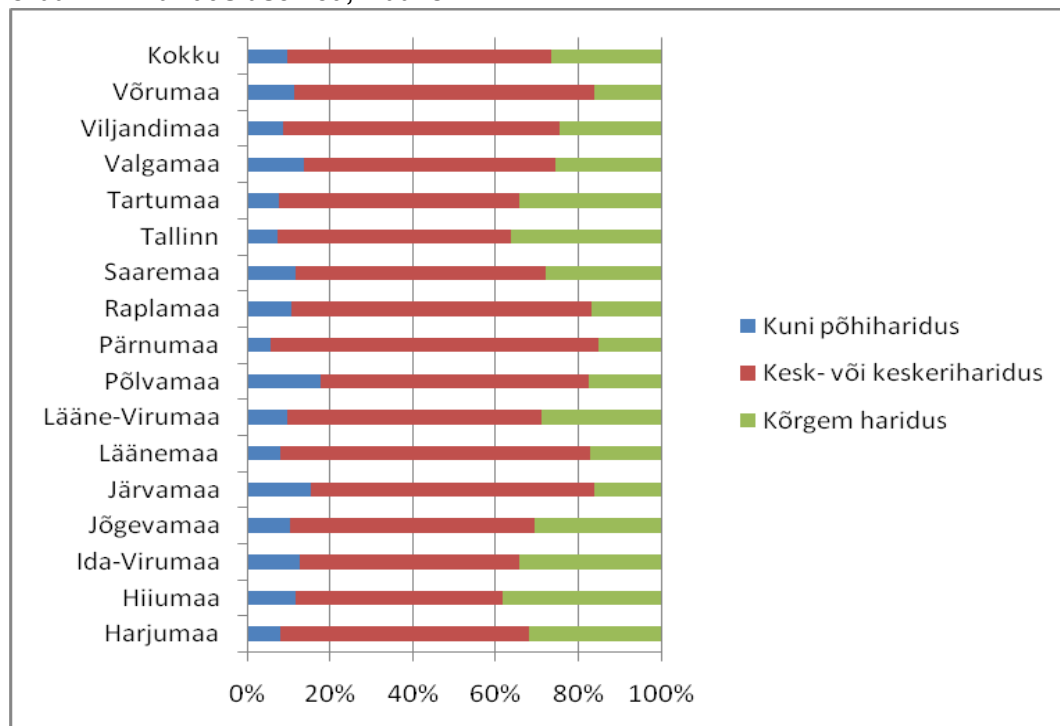
## Vastajate haridustase

Ligi 64% vastajatest omasid kesk- või keskeriharidust. Täpsemalt tabelis 13 ja graafikus 4.

**Tabel 13: Haridustasemed**

Maakond	Kuni põhiharidus	Kesk- või keskeriharidus	Kõrgem haridus
Harjumaa	14	104	55
Hiiumaa	4	17	13
Ida-Virumaa	35	145	94
Jõgevamaa	21	120	62
Järvamaa	67	298	70
Läänemaa	16	148	34
Lääne-Virumaa	31	196	92
Põlvamaa	26	95	26
Pärnumaa	37	509	97
Raplamaa	21	140	33
Saaremaa	28	145	67
Tallinn	90	699	450
Tartumaa	47	363	214
Valgamaa	34	152	64
Viljandimaa	24	186	69
Võrumaa	44	285	63
<b>Kokku</b>	<b>539</b>	<b>3602</b>	<b>1503</b>
<b>%</b>	<b>9,5</b>	<b>63,8</b>	<b>26,6</b>

**Graafik 4: Haridustasemed, maakonniti**



## ERINEVATE E-TEENUSTE KASUTAMINE

Nõustamispunkti külastanutelt küsiti tagasisideankeedis erinevate e-teenuste kasutamisharjumuste kohta.

Kõige aktiivsemalt kasutatav e-teenus oli oodatavalt internetipank, seda kasutas kokku 3800 vastajat. E-kooli oli kasutanud 1040 vastajat. Muude ettevõtete e-teenuseid (nt Eesti Energia, Eesti Gaas, Elioni iseteenindus, EMT iseteenindusbüroo) oli kasutanud 2241 vastajat.

Riiklike või kohaliku omavalitsuse teenustest kasutati kõige rohkem Maksu- ja Tolliameti e-teenust, seda oli kasutanud 2941 ankeedile vastanud inimestest, e-hääletanud oli 975 vastajat. Mõnda muud riiklikku või KOV teenust nagu nt elukoha registreerimine, vanemahüvitise taotlemine vms [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) teenused, oli kasutanud 1029 inimest.

**Tabel 14: Erinevate e-teenuste kasutamine**

e-teenuse kasutamine	e-Maksuamet	e-hääletamine	internetipangad	eKool	muud ettevõtted	riik, KOV
On kasutanud	2941	975	3800	1040	2241	1029
% kõigist ankeedile vastajatest	51	16,9	65,8	18	38,9	17,8

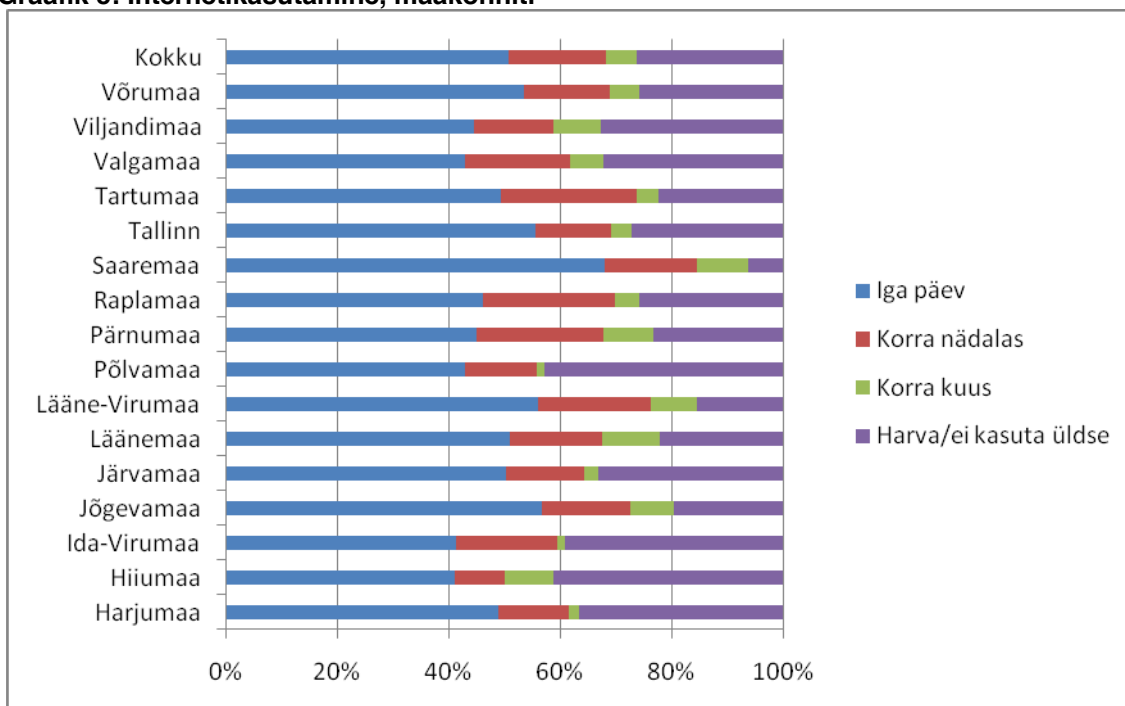
## INTERNETI KASUTAMINE JA MITTEKASUTAMINE

5771-st vastajast kasutas internetti iga päev üle poole, 2834 inimest, vähemalt korra nädalas 972 ja vähemalt korra kuus 302. Ülevaade vt tabel 15 ja graafik 5. Samas ligi 30% ei kasuta internetti üldse või kasutab väga harva. Milline oli mittekasutajate osakaal igas maakonnas täpsemalt, saab vaadata tabelist 16.

**Tabel 15: Interneti kasutamine / interneti mittekasutajate osakaal vastanutest**

Maakond	Iga päev	Korra nädalas	Korra kuus	Harva/ei kasuta üldse
Harjumaa	84	22	3	63
Hiiumaa	14	3	3	14
Ida-Virumaa	111	49	4	105
Jõgevamaa	110	31	15	38
Järvamaa	212	59	11	140
Läänemaa	99	32	20	43
Lääne-Virumaa	175	63	26	48
Põlvamaa	63	19	2	63
Pärnumaa	297	150	58	154
Raplamaa	86	44	8	48
Saaremaa	163	40	22	15
Tallinn	686	167	47	334
Tartumaa	306	151	25	138
Valgamaa	100	44	14	75
Viljandimaa	125	40	24	92
Võrumaa	203	58	20	98
<b>Kokku</b>	<b>2834</b>	<b>972</b>	<b>302</b>	<b>1468</b>
<b>%</b>	<b>50,8</b>	<b>17,4</b>	<b>5,4</b>	<b>26,3</b>

**Graafik 5: Internetikasutamine, maakonniti**



**Tabel 16: Interneti mittekasutajate osakaal küsimusele vastanutest, maakonniti**

Maakond	Kokku vastuseid	Osakaal, %
Harjumaa	172	36,6
Hiiumaa	34	41,2
Ida-Virumaa	269	39,0
Jõgevamaa	194	19,6
Järvamaa	422	33,2
Läänemaa	194	22,2
Lääne-Virumaa	312	15,4
Põlvamaa	147	42,9
Pärnumaa	659	23,4
Raplamaa	186	25,8
Saaremaa	240	6,3
Tallinn	1234	27,1
Tartumaa	620	22,3
Valgamaa	233	32,2
Viljandimaa	281	32,7
Võrumaa	379	25,9
<b>Kokku</b>	<b>5576</b>	<b>26,3</b>

### Interneti mittekasutamise põhjused

Vastajatelt, kes ütlesid, et kasutavad internetti väga harva või ei kasuta üldse, ei küsitud e-teenuste ning ID-kaardi kasutamise kohta. Selle asemel paluti nendel nimetada kõik põhjused, miks nad ei kasuta internetti (vt tabel 17). Kõige sagedasem vastus oli: puudub arvuti või internetiühendus.

**Tabel 17: Interneti mittekasutamise põhjused**

Vastajad	Puudub arvuti, internetiühendus	Puuduvad kasutamisoskused	Pole vajadust, ei huvita	Saan asjad korda aetud teiste abiga	Muu
Arv	1006	755	476	321	93

Vaataks lähemalt kahe esimese, otseselt Ole Kaasas! projekti teemade ja eesmärkidega seotud vastusevariantide vastajaid.

Mittekasutamise põhjusena tõi välja arvuti/internetiühenduse puudumise 1006 vastajat, see on 17,4% kõigist ankeeditäitjatest. Sellise vastaja profiil on näha tabelis 18.

Võrreldes keskmise ankeedivastajaga on arvutit/netiühendust mitteomavate vastajate hulgas rohkem naisi, 77% (üldkogumis 55%). Tööturul mitteaktiivseid on palju rohkem, 67% (üldkogumis 37%), nende hulgas ei ole ühtegi õpilast ega üliõpilast, samas pensionäre on 91% (üldkogumis 66%). Sellepärast on ka keskmine vanus palju kõrgem kui üldkogumis. Üle 65-aastased moodustavad peamise osa ja alla 35-aastaseid praktiliselt pole.

Põhi- ja keskkharidusega inimesi on rohkem, kuid kuna nende seas ei ole õpilasi, siis järelikult on vastajate haridustase madalam kui üldkogumis. Samuti kuuluvad töötajad rohkem madalamasse ametiklassi, juhte vähem, töölisi rohkem, 53,6% (üldkogumis 34%). Ka venekeelset nõustamist saanud inimesi on rohkem kui üldkogumis.

**Tabel 18: Puudub arvuti, internetiühendus, profiil vastajale**

Tunnus	Vastusevariant	Arv	%
Sugu	Naine	592	77,0
	Mees	409	23,0
Töötab/ei tööta	Töötab	276	32,7
	Ei tööta	568	67,3
Töötab, on...	Juht	10	3,6
	Spetsialist	18	6,5
	Ametnik	4	1,4
	Tööline	148	53,6
	Talunik	56	20,3
	muu	40	14,5
Ei tööta, on...	Kodune/ lapsehoolduspuhkusel	11	1,5
	Pensionär/ invaliidsuspensionär	656	91,0
	Töotu	50	6,9
	muu	4	0,6
Haridus	Kuni põhiharidus (k.a.)	221	22,3
	Kesk- või keskeriharidus	659	66,5
	Kõrgem haridus	111	11,2
Vanus	15 - 24	1	0,1
	25 - 34	15	1,5
	35 - 49	98	9,8
	50 - 64	290	28,9
	65 - 74	446	44,4
	üle 74	154	15,3
Nõustamiskeel	Eesti	773	77,0
	Vene	231	23,0
Maakond	Harjumaa	51	5,1
	Hiiumaa	9	0,9
	Ida-Virumaa	93	9,2
	Jõgevamaa	16	1,6
	Järvamaa	119	11,8
	Läänemaa	24	2,4
	Lääne-Virumaa	27	2,7
	Põlvamaa	40	4,0
	Pärnumaa	42	4,2
	Raplamaa	33	3,3
	Saaremaa	12	1,2
	Tallinn	262	26,0
	Tartumaa	99	9,8
	Valgamaa	56	5,6
	Viljandimaa	65	6,5
Võrumaa	58	5,8	

Tabelis 19 on toodud profiil vastajale, kes mittekasutamise põhjusena tõi välja puuduvad kasutamisoskused. Seda ütles 755 vastajat, mis on 13% kõigist ankeeditäitjatest. Nendegi vastajate hulgas oli pisut rohkem naisi kui keskmiselt kõigi vastajate jaotusest näha, samuti oli veidi kõrgem venekeeset nõustamist saanud inimeste arv, kuid need tunnusused väga esile ei tõuse.

Tööturul mitteaktiivseid on jällegi palju ~65% (üldkogumis 37%) ja 90% neist moodustavad pensionärid. Töötavate hulgas pole palju juhte, ametnikke ega spetsialiste, kellel puuduksid arvuti ja interneti kasutamise oskused, vaid 11,7% (üldkogumis on nendes ametigruppides kokku 48% vastajatest). Alla 50-aastaseid on vaid 13% (üldkogumis 49,4%).

**Tabel 19: Puuduvad oskused, profiil vastajale**

Tunnus	Vastusevariant	Arv	%
Sugu	Naine	449	59,9
	Mees	300	40,1
Töötab/ei tööta	Töötab	232	35,3
	Ei tööta	426	64,7
Töötab, on...	Juht	10	4,3
	Spetsialist	12	5,2
	Ametnik	5	2,2
	Tööline	118	50,9
	Talunik	50	21,6
	muu	37	15,9
Ei tööta, on...	Kodune/ lapsehoolduspuhkusel	9	1,7
	Pensionär/ invaliidsuspensionär	468	90,7
	Õpilane/ üliõpilane	1	0,2
	Töötu	34	6,6
	muu	4	0,8
Haridus	Kuni põhiharidus (k.a.)	170	23,2
	Kesk- või keskeriharidus	495	67,4
	Kõrgem haridus	69	9,4
Vanus	25 - 34	14	1,9
	35 - 49	85	11,3
	50 - 64	237	31,4
	65 - 74	308	40,8
	üle 74	110	14,6
Nõustamiskeel	Eesti	605	80,2
	Vene	149	19,8
Maakond	Harjumaa	3	0,4
	Hiiumaa	1	0,1
	Ida-Virumaa	72	9,5
	Jõgevamaa	28	3,7
	Järvamaa	103	13,6
	Läänemaa	8	1,1
	Lääne-Virumaa	21	2,8
	Põlvamaa	20	2,6
	Pärnumaa	74	9,8
	Raplamaa	35	4,6
	Saaremaa	12	1,6
	Tallinn	112	14,8
	Tartumaa	99	13,1
	Valgamaa	42	5,6
	Viljandimaa	65	8,6
Võrumaa	60	7,9	



## ID-KAARDI ELEKTROONILINE KASUTAMINE

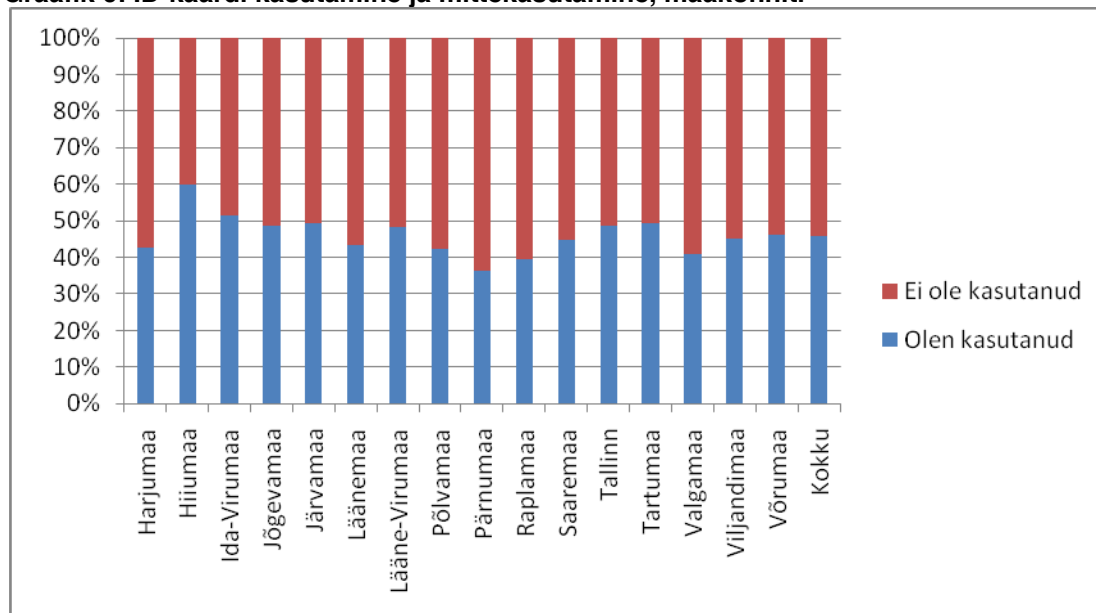
ID-kaarti oli elektrooniliselt kasutanud 1945 vastajat. Täpsem ülevaade tabelist 20 ja graafikust 6.

Tabel 20: ID-kaardi kasutamine ja mittekasutamine

Maakond	Olen kasutanud	Ei ole kasutanud
Harjumaa	47	63
Hiiumaa	12	8
Ida-Virumaa	86	81
Jõgevamaa	83	87
Järvamaa	146	150
Läänemaa	69	90
Lääne-Virumaa	128	137
Põlvamaa	36	49
Pärnumaa	193	336
Raplamaa	59	90
Saaremaa	102	126
Tallinn	447	469
Tartumaa	239	245
Valgamaa	73	106
Viljandimaa	86	105
Võrumaa	139	163
<b>Kokku</b>	<b>1945</b>	<b>2305</b>
<b>%*</b>	<b>45,8</b>	<b>54,2</b>

\*küsimust ei küsitud nende käest, kes kasutavad interneti harva või ei kasuta üldse

Graafik 6: ID-kaardi kasutamine ja mittekasutamine, maakonniti



ID-kaarti ei olnud elektrooniliselt kasutanud 2305 vastajat (vt tabel 20). Neil paluti nimetada kõik vastusevariandid, mis takistavad ID-kaardi kasutamist.

Kõige rohkem vastajaid, 1029 inimest, leidis, et saavad ID-kaarti elektrooniliselt kasutamata hakkama. 943-l vastajal puudus ID-kaardi lugeja, 709 inimest vastas, et nad ei oska ID-kaarti kasutada. PIN-koodide ja ID-kaardi puudumine olid mittekasutamise põhjusena vähem mainitud, seega vastajatel oli küll kaart ja koodid, aga nad ei kasutanud seda.

**Tabel 21: ID-kaardi mittekasutamise põhjused**

Vastajad	Pole ID-kaarti	Pole PIN-kode	Saan ilma hakkama	Pole lugejat	Ei tea, kuidas kasutada	Muu põhjus*
Arv	375	512	1029	943	709	124

\*ID-kaart katki, ei soovi olla jälgitav, kiip katki, meeldib suhelda, piisab passist, ei usalda, on ohtlik jms

Projekti üheks eesmärgiks oli oskuste õpetamine e-teenuste kasutamisel. Motivatsioon ja oskused on omavahel tihedalt seotud. Kui inimene leiab, et saab ID-kaarti elektrooniliselt kasutamata hakkama, siis ei pea ta ka vastavate oskuste omandamist vajalikuks.

Vastusevariandi “ei tea kuidas ID-kaarti kasutada” märkis ära 12,3% kõigist ankeedile vastajatest, 709 inimest. “Saan ilma hakkama, pole vaja läinud” vastas kõigist ankeeti täitnutest 17,8% ehk 1029 inimest. Kui nüüd võtta arvesse, et interneti mittekasutajad sellele küsimusele ei vastanud, siis tegelikult tõi huvi puudumise välja peaaegu pool nendest, kes ei kasuta ID-kaarti elektrooniliselt.

Mõlemat profiili vaadates paistab silma, et nad on laias laastus väga sarnased üldkogumi keskmisele jaotusele (vt tabelid 22, 23). Üldine haridustase on pisut madalam. Mittetöötavate hulgas on töötuid rohkem ja pensionäre vähem, kuid viimased arvatavasti ei vastanud sellele küsimusele, sest olid arvuti/interneti mittekasutajad (vt tabelid 18,19).

“Saan ilma hakkama” vastanud inimeste juures paistab silma töötavate inimeste hulk, mis on 76% ja seega suurem kui üldises vastajatehulgas (üldkogumis 64%). Aga tegelikult on nad enamasti täiesti keskmised inimesed, kellel lihtsalt puuduvad huvi ja oskused ID-kaarti kasutada.

**Tabel 22: Ei tea, kuidas kasutada, profiil vastajale**

Tunnus	Vastusevariant	Arv	%
Sugu	Naine	432	61,2
	Mees	274	38,8
Töötab/ei tööta	Töötab	464	67,8
	Ei tööta	220	32,2
Töötab, on...	Juht	24	5,2
	Spetsialist	68	14,7
	Ametnik	47	10,1
	Tööline	209	45,0
	Talunik	45	9,7
	muu	71	15,3
Ei tööta, on...	Kodune/ lapsehoolduspuhkusel	20	8,3
	Pensionär/ invaliidsuspensionär	139	57,7
	Õpilane/ üliõpilane	14	5,8
	Töötu	64	26,6
	muu	4	1,7
Haridus	Kuni põhiharidus (k.a.)	53	7,6
	Kesk- või keskeriharidus	524	75,1
	Kõrgem haridus	121	17,3
Vanus	15 - 24	39	5,5
	25 - 34	72	10,2
	35 - 49	230	32,4
	50 - 64	243	34,3
	65 - 74	103	14,5
	üle 74	22	3,1
Nõustamiskeel	Eesti	605	85,7
	Vene	101	14,3
Maakond	Harjumaa	3	0,4
	Hiiumaa	3	0,4
	Ida-Virumaa	21	3,0
	Jõgevamaa	23	3,2
	Järvamaa	68	9,6
	Läänemaa	29	4,1
	Lääne-Virumaa	32	4,5
	Põlvamaa	8	1,1
	Pärnumaa	90	12,7
	Raplamaa	22	3,1
	Saaremaa	72	10,2
	Tallinn	144	20,3
	Tartumaa	49	6,9
	Valgamaa	37	5,2
	Viljandimaa	65	9,2
	Võrumaa	43	6,1

**Tabel 23: Saan ilma hakkama, pole vaja läinud, profiil vastajale**

Tunnus	Vastusevariant	Arv	%
Sugu	Naine	549	53,8
	Mees	472	46,2
Töötab/ei tööta	Töötab	719	74,2
	Ei tööta	250	25,8
Töötab, on...	Juht	58	8,0
	Spetsialist	118	16,4
	Ametnik	72	10,0
	Tööline	290	40,2
	Talunik	71	9,8
	muu	112	15,5
Ei tööta, on...	Kodune/ lapsehoolduspuhkusel	21	7,1
	Pensionär/ invaliduspensionär	167	56,8
	Õpilane/ üliõpilane	30	10,2
	Töotu	65	22,1
	muu	11	3,7
Haridus	Kuni põhiharidus (k.a.)	67	6,6
	Kesk- või keskeriharidus	769	75,9
	Kõrgem haridus	177	17,5
Vanus	15 - 24	77	7,5
	25 - 34	132	12,9
	35 - 49	340	33,1
	50 - 64	326	31,7
	65 - 74	129	12,6
	üle 74	23	2,2
Nõustamiskeel	Eesti	861	83,9
	Vene	165	16,1
Maakond	Harjumaa	31	3,0
	Hiumaa	3	0,3
	Ida-Virumaa	30	2,9
	Jõgevamaa	27	2,6
	Järvamaa	68	6,6
	Läänemaa	27	2,6
	Lääne-Virumaa	22	2,1
	Põlvamaa	10	1,0
	Pärnumaa	191	18,6
	Raplamaa	59	5,7
	Saaremaa	63	6,1
	Tallinn	189	18,4
	Tartumaa	129	12,5
	Valgamaa	39	3,8
	Viljandimaa	81	7,9
	Võrumaa	60	5,8

## KOKKUVÕTE

Kokkuvõtteks võib nõustamispunktidest saadud tagasiside põhjal öelda, Ole Kaasas! nõustajad olid vajalikud, aidates ühelt poolt projektis osalenud ettevõtetel ja asutustel saada paremat ülevaadet oma klientidest ning nende e-teenuste kasutamise kogemusest ja nende valmidusest e-teenuseid kasutada. Teiselt poolt tõsteti nõustamise ja koolituse abil nende klientide teadlikkust infoühiskonnast ja selle võimalustest.

Suur osa interneti mittekasutajatest tõi põhjuseks oskuste puudumise, lisaks ei omanud nad arvutit või neil puudus internetiühendus. Nõustajad said sellised inimesed suunata edasi Ole Kaasas! klassikoolitusele uusi oskuseid omandama, et nad saaksid edaspidi kasutada nt avaliku internetipunkti teenuseid. Ole Kaasas! koolituse läbinutele pakuvad EMT ja Elion ka soodustingimustel arvuti ja internetiühenduse soetamise võimalust ja nõustamispunktid aitasid ka seda teadmist levitada.

Paljude e-teenuste kasutamine muutub üha rohkem otseselt seotuks ID-kaardi elektroonilise kasutamisega. Paljudel vastastajatel on ID-kaart ja PIN-koodid küll olemas, kuid nad ei kasuta neid. Seega on hea, et see suur hulk täiesti tavalisi inimesi, kes väitsid, et nad saavad ilma hakkama või et ei oska, leidis tee nõustamispunkti, kus neile õpetati ID-kaardi elektroonilist kasutamist.

Ole Kaasas! projekti esmasteks sihtgruppideks olevad vanemasse vanusegruppi kuuluvad ja madalamatel ametikohtadel töötavad või aktiivsest tööelust eemal olevad inimesed ilmutasid elavat huvi koolituse vastu ning nende kaasamine infoühiskonda on ka üle Ole Kaasas! projekti eesmärgi.

Projekti käigus läbiviidud küsitlus aitas saada veelgi paremat ülevaadet inimeste kohta, kes täna interneti, e-teenuseid ja ID-kaarti ei kasuta ning kellele võiks edaspidi erinevaid koolitus- ja teavituspunkte suunata.

## LISA 1: Ankeet

Ankeedi vastused varieerusid küsimuse A.3.1 juures, mida kohandati vastavalt teenusepakkuja vajadustele ning e-teenuste loetelule, püüdes säilitada sisulise võrreldava sarnasuse. Lisaks soovisid SEB ja Eesti Post pisut põhjalikumat hinnangut oma teenuste kohta, lisades mõne nendepoolse küsimuse ankeeti.

Küsituleja

Küsitluskoht

Küsitlusaeg

**Selle küsitluse abil uuritakse inimeste kogemusi e-teenuste kasutamisel. Uuring viiakse läbi Vaata Maaailma Sihtasutuse tellimisel Ole Kaasas! projekti raames.**

### A1. Mis põhjusel Te täna siia kontorisse tulite?

...

### A2. Miks Te ei kasuta selleks e-teenust?

- ei ole võimalik kasutada e-teenusena
- ei teadnud sellise võimaluse olemasolust
- ma ei kasuta üldse internetti (või kasutan väga harva) >

#### B1. Märkige palun ära kõik põhjused, mis takistavad Teid kasutamast internetti:

- puudub arvuti või internetiühendus
- puuduvad oskused arvuti ja interneti kasutamiseks
- pole vajadust, ei huvita, ei taha
- saan kõik vajaliku internetis teiste abiga korda aetud
- muu põhjus: ...  
> (Edasi taustaandmete täitmisse, alates küsimus C1)
- muu põhjus: ...

### A3. Kas Te olete kasutanud ... teenuseid interneti vahendusel? (Märkida kõik sobivad vastused)

#### A3.1. Jah, olen...

- kodulehelt infot otsinud või suhelnud asutusega e-posti teel
- vajaliku taotlusvormi alla laadinud
- esitanud elektroonilise taotluse
- esitanud elektrooniliselt allkirjastatud dokumendi

#### A3.2. Ei ole kasutanud ... teenuseid interneti vahendusel >

#### A4. Miks Te ei kasuta ... teenuseid e-teenustena? (Märkida kõik sobivad vastused)

- mulle vajalikke teenuseid ei pakuta e-teenusena
- ei teadnud, et saab kasutada (ei leidnud infot)
- ei ole kindel, et dokumendid kohale jõuavad või millal vastuse saab
- tundus liiga keeruline
- muu põhjus: ...

### A5. Kas Te olete kasutanud alljärgnevat e-teenuseid? (Märkida kõik, mida olete kasutanud)

- e-maksuamet
- e-hääletamine
- internetipank
- eKool
- muud ettevõtted (Eesti Energia, Eesti Gaas, Elioni iseteenindus, EMT iseteenindus)
- muud riigi või kohaliku omavalituse teenused (elukoha registreerimine, kinnistusregister, vanemahüvitise taotlemine vms, näiteks teenused [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee))

**A6. Kui tihti Te kasutate internetti?**

1.  iga päev
2.  vähemalt korra nädalas
3.  vähemalt korra kuus

**A7. Kas Te olete ID-kaarti elektrooniliselt kasutanud?**

1.  jah
2.  ei ole >

**A8. Miks Te ei ole ID-kaarti elektrooniliselt kasutanud? Märkige palun kõik põhjused.**

1.  mul ei ole ID-kaarti
2.  mul ei ole PIN-koode
3.  saan ilma hakkama, ei ole vaja läinud
4.  mul ei ole ID-kaardi lugejat / tarkvara
5.  ei tea, kuidas ID-kaarti kasutada
6.  muu...

---

**Järgnevalt palume mõned taustaandmed Teie kohta:**

**C1. Suhtluskeel:**

- eesti  
 vene

**C2. Sugu**

- mees  
 naine

**C3. Kas Te töötate?**

**C3.1 Jah, töötan. Olen...**

- juht  
 spetsialist  
 ametnik  
 tööline  
 talunik  
 muu...

**C3.2 Ei tööta. Olen...**

- kodune / lapsehoolduspuhkusel  
 pensionär  
 õpilane  
 töötu  
 muu...

**C4. Haridus:**

- kuni põhiharidus (k.a.)  
 kesk- või keskeriharidus  
 Kõrgem haridus

**C5. Vanus:**

- 15-24  
 25-34  
 35-49  
 50-64  
 65-74  
 üle 74

## LISA 2: Külalstatud linnad ja asulad

Projekti jooksul (1. oktoober 2009 - 31. märts 2010) olid nõustamispunktid väljas järgmistes linnades ja asulates:

	Linn / asula	Päevade arv	ID-koolitatute arv	Ainult nõustatute arv	Kokku nõustatute arv
1	Keila	5	7	51	58
2	Maardu	2	4	0	4
3	Laagri	24	63	66	129
4	Loksa	4	3	6	9
5	Saku	8	8	97	105
6	Kärdla	5	16	29	45
7	Jõhvi	53	156	184	340
8	Kiviõli	3	6	2	8
9	Kohtla-Järve	3	0	1	1
10	Narva	21	49	66	115
11	Sillamäe	2	2	2	4
12	Püssi	7	6	3	9
13	Paide	35	367	359	726
14	Türi	39	371	356	727
15	Jõgeva	50	236	214	450
16	Põltsamaa	10	49	55	104
17	Rakvere	69	267	168	435
18	Tõrremäe	10	36	27	63
19	Haapsalu	29	58	88	146
20	Lihula	10	12	32	44
21	Pärnu	107	445	780	1225
22	Sindi	10	14	71	85
23	Põlva	30	137	194	331
24	Rapla	24	182	216	398
25	Märjamaa	10	21	28	49
26	Kuressaare	31	274	151	425
27	Tallinn	206	1278	1311	2589
28	Elva	4	22	22	44
29	Tartu	129	670	596	1266
30	Rannu	5	15	14	29
31	Otepää	5	44	40	84
32	Tõrva	5	41	22	63
33	Valga	48	248	211	459
34	Hargla	10	43	19	62
35	Viljandi	58	469	533	1002
36	Võru	51	348	269	617
37	Antsla	20	143	123	266
38	Vastseliina	5	22	30	52



## LISA 3: Taustainfo

Ole Kaasas! on Vaata Maailma Sihtasutuse, EMT, Elioni ja Microlinki poolt 2009. aastal algatatud inimeste internetti kaasamise projekt, mille eesmärk on korraldada arvutialane alg- ja täiendõpe 100 000 inimesele ja tuua internetti kasutama täiendavalt 50 000 peret 3 aasta jooksul. Projekti raames läbiviidavaid koolitusi kaasrahastab Euroopa Liidu Regionaalarengu Fond infoühiskonna edendamise meetme raames ligi 15,5 miljoni krooniga, sh avalike e-teenuste nõustamispunktide projekti ca 3 miljoni krooniga.

Lähem info projektist: [www.olekaasas.ee](http://www.olekaasas.ee)

### Töörühm:

#### **Piret Aro**

Vaata Maailma SA projektijuht

[piret.aro@eesti.ee](mailto:piret.aro@eesti.ee)

tel 53 464 955

[www.vaatamaailma.ee](http://www.vaatamaailma.ee)

[info@vaatamaailma.ee](mailto:info@vaatamaailma.ee)

#### **Tiia Vok**

IT Koolituskeskuse OÜ projektijuht

[tiia.vok@koolitus.ee](mailto:tiia.vok@koolitus.ee)

tel 618 1728; 51 22 043

[www.koolitus.ee](http://www.koolitus.ee)

[itkool@koolitus.ee](mailto:itkool@koolitus.ee)

Ankeetide loomine, vastuste analüüs ja kokkuvõtete koostamine:

#### **Birgit Anteploon**

Kontakt IT Koolituskeskuse OÜ kaudu