Aruande koostas: Kaidi Nõmmela
27.05.2021

Elanike valmisolek riigiga elektroonseks suhtluseks

Küsitlustulemuste aruanne

1. Sissejuhatus ja töö eesmärk

RITA mobiilse elu projekti üheks uurimisprobleemiks on riigi ja kodanike vaheline tavapostiga saadetav infovahetus, mis ei arvesta digiajastu potentsiaali ja on osapooltele koormav. Projekti käigus otsitakse lahendusi kodanike ja riigi elektroonilise infovahetuse tõhustamiseks võttes seejuures arvesse inimeste mobiilsust, digiajastu võimalusi ning riigi võimekust lahendust administreerida.

Selle töö eesmärk on selgitada välja Eesti ühiskonna valmisolek riigiga elektroonseks suhtluseks. Töö tulemused toetavad projekti raames seni tehtud tööd uurimisprobleemile lahenduse leidmiseks.

2. Metoodika

Töö tegemisel püstitati järgmised uurimisküsimused:

1. Millist kanalit eelistavad Eesti elanikud suhtluses riigiga (sh erinevad riigiasutused, KOV)?
2. Mida arvavad Eesti elanikud, kui riik saadab neile edaspidi ametlikke kirju ja teadaandeid üksnes rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile?
3. Mida arvavad Eesti elanikud, kui riik loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest?

Uurimisküsimustele vastamiseks kasutati omnibussi uuringut ehk viidi läbi elanike küsitlus. Andmed kogus Norstat Eesti AS. Küsitlus toimus perioodil 5. kuni 11. mai 2021. Küsitleti 1000 Eesti elanikku vanuses 18 kuni 74. Küsitlus viidi läbi veebi vahendusel. Küsitluses moodustati valim, mis vastab üldkogumile erinevate piirkondade ja asulatüüpide ning vastajate peamiste sotsiaal-demograafiliste tunnuste (sugu, vanus, rahvus, elukoht, maakond, haridus, sotsiaalne staatus) osas. Vastuste analüüsimiseks kasutati analüüsitarkvara SPSS ja MS Excel. Analüüsimeetoditena kasutati kirjeldavat statistikat (sh sagedus- ja risttabeleid) ja hii-ruut testi. Elanike küsitlusele vastanute sotsiaaldemograafiline taust on esitatud järgmisel joonisel (Joonis 1).

Joonis 1. Elanike küsitlusele vastanute sotsiaal-demograafiline taust (n = 1000, %)

Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud

3. Elanike eelistatud suhtluskanal riigiga suhtlemiseks

Uurimisküsimus:
1. Millist kanalit eelistavad Eesti elanikud suhtluses riigiga (sh erinevad riigiasutused, KOV)?

Eesti elanikud eelistavad suhtluses riigiga kasutada suhtluskanalitena valdavalt **e-kirja või muid elektroonilisi kanaleid** (sh e-keskkondasid nt eesti.ee, e-maksuamet, digiregistratuur) **vastavalt 37,7% ja 37,7%**. Telefonikõne eelistab kasutada suhtluses riigiga keskmiselt 11,4% elanikest. Otsesuhtlust (st füüsiline kohale minekut) ametniku või riigi esindajaga eelistab keskmiselt 10,5% elanikest. SMS-i, tavaposti (st paberkandjal) ka muid suhtluskanaleid eelistab kokku 2,7% elanikest. (Joonis 2)

Joonis 2. Eelistatud suhtluskanal riigiga suhtlemiseks elanike seas (n = 1000, %)

Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud

E-kirja eelistavad keskmisest rohkem kasutada suhtluses riigiga vanuserühm 18–29-aastased, eesti ja muu rahvusest (v.a. venelased), Kesk-Eesti (Järvamaa, Lääne-Virumaa, Raplamaa) ja Lõuna-Eesti (Jõgevamaa, Põlvamaa, Tartumaa, Valgamaa, Viljandimaa, Võrumaa) elanikud ning suuremate linnade elanikud (v.a. Tallinna elanikud), netosissetulekuga 551-750€, 1000-1500€ ja netosissetulekut märkimast keeldunud elanikud, samuti kontoritöötajad, ametnikud, lapsehoolduspuhkusel viibijad ja õpilased või üliõpilased, 3- või 5-liikmeliste leibkondade elanikud ning põhi-, kesk- ka kõrgharidusega elanikud.

Muid elektroonilisi kanaleid (sh e-keskkondasid nt eesti.ee, e-maksuamet, digiregistratuur) eelistavad keskmisest rohkem kasutada suhtluses riigiga vanuserühm 30 ja vanemad, eesti ja vene rahvusest elanikud, Tallinna, Põhja-Eesti, Lääne-Eesti ja Kirde-Eesti elanikud, külades, alevites ja alevikes elavad elanikud, rohkem kui 1500€ netosissetulekuna teenivad elanikud, iseendale tööandjad, juhid, tippspetsialistid, kontoritöötajad, ametnikud, töötud, kodused, lapsehoolduspuhkusel ja muu elukutse märkinud elanikud, 1-, 2- või 4- liikmeliste leibkondade elanikud ning keskhariduse ja kõrgharidusega elanikud.

Telefonikõne eelistavad keskmisest enam kasutada vanuserühm 50–74-aastased, vene rahvusest elanikud, Lääne-Eesti (Hiiumaa, Läänemaa, Pärnumaa, Saaremaa) ja Kesk-Eesti (Järvamaa, Lääne-Virumaa, Raplamaa) elanikud ja külades, alevites ja alevikes elavad elanikud, kuni 350€ ja 351-1000€ netosissetulekuna teenivad elanikud, iseendale tööandjad, kontoritöötajad, ametnikud, oskustöölised, lihttöölised, töötud ja pensionärid, 1 kuni 3 liikmelised leibkonnad ning põhi- ja keskeri- või kutseharidusega elanikud.

Otsesuhtlust eelistavad kasutada keskmisest enam naised, vanuserühm 40–59-aastased, muu rahvuse esindajad (sh venelased), Kesk-Eesti (Järvamaa, Lääne-Virumaa, Raplamaa) ja Kirde-Eesti (Ida-Virumaa) elanikud ja linnade elanikud (v.a. Tallinna elanikud), 351-550 € netosissetulekuna teenivad ja sissetuleku märkimisest keeldunud elanikud, teenindus- või müügitöötajad, oskustöölised, lihttöölised, pensionärid ja

muu elukutse märkinud elanikud, 1-, 4- ja 5- või rohkem liikmeliste leibkondade elanikud ning põhi- ja keskeri- või kutseharidusega elanikud.

SMS-i eelistavad keskmisest enam kasutada mehed, vanuserühm 18-39- aastased, eesti rahvusest, Tallinna, Lääne-, Kesk- ja Lõuna-Eesti elanikud, sh linnade elanikud, 551-750€ ja 1000 kuni rohkem kui 1500€ netosissetulekuna teenivad elanikud, tippspetsialistid, kontoritöötajad, ametnikud, oskustöölised, kodused ja õpilased või üliõpilased ning põhi- ja keskeri- või kutseharidusega elanikud.

Tavaposti eelistavad keskmisest enam kasutada vanuserühmad 18-29 ja 40-40-aastased, eestlased, Lääne- ja Kirde-Eesti elanikud ja suuremates linnades (v.a. Tallinnas) elavad elanikud, kuni 350€ ja 751-1000€ netosissetulekuna teenivad ja sissetuleku märkimisest keeldunud elanikud, iseendale tööandjad, teenindus- või müügitöötajad, kodused, õpilased või üliõpilased, 1- liikmelised leibkonnad ning kesk- ja keskeri- või kutseharidusega elanikud.

Muid suhtluskanaleid eelistavad keskmisest enam kasutada mehed, vanuserühmad 18-29 ja 40-40-aastased, eestlased, Kesk- ja Kirde-Eesti elanikud, sh linnade (v.a. Tallinna) elanikud, 751-1250€ netosissetulekuna teenivad ja sissetuleku märkimisest keeldunud elanikud, tippspetsialistid, kontoritöötajad, ametnikud, lihttöölised ja kodused, 3- ja 5 ja enama liikmelised leibkonnad ning põhi- ja kõrgharidusega elanikud. Muude suhtluskanalitena mainiti erinevate kanalite kombinatsioone (nt nii otsesuhtlus kui ka e-kiri ja muud elektroonilised kanalid; e-kiri ja muud elektroonilised kanalid; otsesuhtlus ja telefonikõne) ning toodi välja, et suhtluskanali valik sõltub olukorrast.

Suhtluskanalite eelistustes vastajate peamiste sotsiaal-demograafiliste tunnuste (sugu, vanus, rahvus, elukoht, maakond, haridus, sotsiaalne staatus) osas statistilisi olulisi tunnuseid ei tuvastatud. Järgnevalt on toodud elanike suhtluskanalite eelistused elanike rühmades (Joonis 3, Joonis 4, Joonis 5).

Joonis 3. E-kiri ja muud elektroonilised kanalite eelistus suhtluses riigiga elanike rühmades (n = 1000, %). Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud

Joonis 4. Telefonikõne ja otsesuhtluse eelistus suhtluses riigiga elanike rühmades (n = 1000, %). Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud

Joonis 5. SMS-i, tavaposti ja muu suhtluskanali eelistus suhtluses riigiga elanike rühmades (n = 1000, %)

Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud

4. Elanike nõusolek, et riik saadab ametlikud kirjad ja teadaanded rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile

Uurimisküsimus:

2. Mida arvavad Eesti elanikud, kui riik saadab neile edaspidi ametlikke kirju ja teadaandeid üksnes rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile?

Eesti elanikud **on valdavalt nõus**, et riik saadab ametlikud kirjad ja teadaanded rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile. Sellega on **nõus 83,7%** elanike küsitlusele vastanutest. Ametlike kirjade ja teadaannete saatmisega rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile **ei ole nõus 12,8%** küsitlusele vastanutest. 1,3% vastanutest vastas, et nad ei kasuta elektroonilisi suhtluskanaleid. 2,2% märkis vastusevariandina „muu“, mille juures täpsustati, et: juba praegu suunatakse eesti.ee lõpuga kirjad isiklikule e-posti aadressile (nt. G-mail kontole); sooviti võimalust eelnevalt veenduda rahvastikuregistris olevas e-posti aadressi täpsuses, kuid seejuures oldi nõus; rõhutati soovi, et olulisemad teadaanded ja kirjad edastatakse mitmes kanalis, mitte vaid ühes; oldi nõus vaid juhul, kui inimene ise saab valida endale sobiva e-posti aadressi (nt G-mail konto); väljendati soovi saada ametlikud kirjad ja teadaandmed siiski tavaposti, telefoni või SMS-i teel, sh sõltuvalt teadaandest erinevatel põhjustel, nt e-postkast võib mahult täis olla, arvuti ei tööta jmt; väljendati eelistust digiportaali lahenduse kasutusele võtuks; oldi nõus, vaid juhul, kui kõik tundlikud ja potentsiaalselt tundlikud dokumendid saadetakse krüpteeritud kujul; väljendati soovi mitte saada riigilt ametlikke teadaandeid. (Joonis 6)

Joonis 6. Elanike nõusolek, et riik saadab ametlikud kirjad ja teadaanded rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile (n = 1000, %)

Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud

Keskmisest enam on **nõus**, et saadab ametlikud kirjad ja teadaanded rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile naised, vanuserühm 30-30 ja 60-74-aastased, eesti rahvusest, Põhja-, Lääne- ja Kirde-Eesti elanikud, kes elavad pigem väiksemates linnades, netosissetulekuga 351-1000€ ja 1251 kuni 1500 € ja rohkem teenivad elanikud, juhid, kontoritöötajad, ametnikud, kodused, lapsehoolduspuhkusel olijad ja pensionärid, 2-liikmelised leibkonnad ning kesk- ja kõrgharidusega elanikud.

Keskmisest enam **ei ole nõus**, et saadab ametlikud kirjad ja teadaanded rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile mehed, vanuserühm 18-29 ja 40-59-aastased, vene ja muust rahvusest, Tallinna ja Lõuna-Eesti elanikud, kes elavad pigem suuremates ja väiksemates linnades, sh Tallinnas, netosissetulekuna kuni 350€, 1251-1500€ ja sissetuleku märkimisest keeldunud elanikud, iseendale tööandjad, tippspetsialistid, teenindus- või müügisektori töötajad, oskustöölised, lihttöölised, töötud ja õpilased või üliõpilased, 3- või 4-liikmelised leibkonnad ning põhiharidusega elanikud.

Keskmisest enam **ei kasuta elektroonilisi suhtluskanaleid** mehed, vanuserühm 30-49-aastased, vene rahvusest, Kesk-, Kirde- ja Lõuna-Eesti elanikud, kes elavad peamiselt väiksemates linnades, 551-750€, 1000-1250€ netosissetulekuna teenivad elanikud, iseendale tööandjad, teenindus- või müügitöötajad, oskustöölised, töötud, kodused, lapsehoolduspuhkusel, pensionärid ja muudel elukutsetel tegelevad elanikud ning 3 ja enama liikmelised leibkonnad.

Nõusoleku eelistuses vastajate peamiste sotsiaal-demograafiliste tunnuste (sugu, vanus, rahvus, elukoht, maakond, haridus, sotsiaalne staatus) osas statistilisi olulisi tunnuseid ei tuvastatud. Järgnevalt on toodud elanike nõusolek, et riik saadab ametlikud kirjad ja teadaanded rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile elanike rühmades (Joonis 7).

Joonis 7. Nõusolek, et riik saadab ametlikud kirjad ja teadaanded rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile elanike rühmades (n = 1000, %) *Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud*

5. Elanike nõusolek, et riigi saadetud kirjad ja teadaanded loetakse rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetuna automaatselt kättesaaduks

Uurimisküsimus:
3. Mida arvavad Eesti elanikud, kui riik loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest?

Eesti elanikud **ei ole valdavalt nõus**, et riik loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest. Sellega **ei ole nõus 66,3%** elanike küsitlusele vastanutest. Ametlike kirjade ja teadaannete automaatselt kättesaaduks lugemisega alates e-kirja väljasaatmisest on **nõus 30,4%** küsitlusele vastanutest. 3,3% vastanutest märkis vastusevariandina „muu“, mille juures täpsustati, et: riik peaks ikka saama kinnituse, et kiri on avatud (nt link e-kirjas, millele vajutades annab inimene riigile teada, et on kirja kätte saanud, või muu tehniline lahendus, mis kinnitab kirja avamist saaja poolt); tuleb arvestada, et vahel ei jõua e-kirjad kohale, inimesel pole arvutit või on inimene haige ja ei saa e-kirju lugeda, seega ei saa kättesaamises kindel olla; nõus juhul, kui teade edastatakse mitmes kanalis samaaegselt. (Joonis 8)

Joonis 8. Elanike nõusolek, et riik loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest (n = 1000, %)

Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud

Keskmisest enam on **nõus**, et riik loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest, naised, vanuserühm 50–74-aastased, vene rahvusest elanikud, Põhja- ja Kirde-Eesti elanikud, kes elavad valdavalt suuremates linnades, sh Tallinnas, netosissetulekuna 351 kuni 750€, 1000 kuni 1250€ ja rohkem kui 1500€ teenivad elanikud, juhid, tippspetsialistid, kontoritöötajad, ametnikud, õpilased või üliõpilased, pensionärid ja muude elukutsetel tegelevad elanikud, 1 kuni 2-liikmelises leibkonnas elavad isikud ja kesk-, keskeri- või kutsehariduse ja kõrgharidusega elanikud.

Keskmisest enam **ei ole nõus**, et riik loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest, mehed, vanuserühm 18–49-aastased, eesti rahvusest elanikud, Kesk- ja Lääne-Eesti elanikud, kes elavad väiksemates linnades ja külades, alevites ja alevikes, netosissetulekuna kuni 350€ ja sissetuleku märkimisest keeldunud elanikud, iseendale tööandjad, teenindus- või müügitöötajad, oskustöölised, lihttöölised, töötud, kodused ja lapsehoolduspuhkusel olevad elanikud, 3- või enama liikmelistes leibkondades elavad isikud ning põhi- ja keskeri- või kutsehariduse elanikud.

Nõusoleku eelistuses vastajate peamiste sotsiaal-demograafiliste tunnuste (sugu, vanus, rahvus, elukoht, maakond, haridus, sotsiaalne staatus) osas oli statistiliselt oluline tunnus vanuserühm[1] (Joonis 9). Järgmisel lehel on toodud elanike nõusolek, et riik loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest, elanike rühmades (Joonis 10).

Joonis 9. Elanike nõusolek, et riik loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest, elanike vanuserühmades (n = 1000, %)

[1] Hii-ruut test, p<0,001

Joonis 10. Nõusolek, et riik saad loeb rahvastikuregistris märgitud e-posti aadressile saadetud kirjad ja teadaanded automaatselt kättesaaduks, alates e-kirja väljasaatmisest, elanike rühmades (n = 1000, %) *Allikas: Omnibussi uuring, autori koostatud*