Eesti valitsusasutuste e-kaasamispraktikate analüüs

Teostaja: e-Riigi Akadeemia

Riigi otsustusprotsessides osalemise ja kaasamise võimaluste laiendamine
info-ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) poolt
pakutavate võimaluste abil (eDemokraatia)

Programm
Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine

Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond

Eesti tuleviku heaks

Eesti valitsusasutuste e-kaasamispraktikate analüüs

Sisukava

SISSEJUHATUS 3

I ANALÜÜSI LÜHIKOKKUVÕTE 5

II ÜLEVAADE SENISTEST KAASAMISE UURINGUTEST EESTIS: TULEMUSED 6

III UURINGU METOODIKA PÕHIMÕTTED 8

IV UURINGU TULEMUSED 11

A) Valitsus ja riigi kesksed e-kaasamist võimaldavad infosüsteemid EIS ja osale.ee 12

Vabariigi Valitsus 12

Osalusveeb 15

Eelnõude infosüsteem (edaspidi EIS) 17

Kokkuvõte ja ettepanekud 18

B) Riigikogu 20

C) Vabariigi President 24

D) Riigikontroll 27

E) Õiguskantsler 30

F) Eesti Pank 33

G) Ministeeriumid 35

Haridus- ja Teadusministeerium 36

Justiitsministeerium 40

Kaitseministeerium 43

Keskkonnaministeerium 45

Kultuuriministeerium 47

Majandus-ja Kommunikatsiooniministeerium 49

Põllumajandusministeerium 52

Rahandusministeerium 54

Siseministeerium 57

Sotsiaalministeerium 59

Välisministeerium 63

Kokkuvõte ministeeriumide kohta 69

H) Ministeeriumide allaasutused, ametid 73

Eesti Haigekassa 74

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus 76
Finantsinspektsioon 78
Integratsiooni ja Migratsiooni Sihtasutus Meie Inimesed 80
Kaitseliit 82
Maa-amet 84
Politsei- ja Piirivalveamet 86
Ravimiamet 88
Riigi Infosüsteemi Amet 89
Statistikaamet 92
Tarbijakaitseamet 94
Teabeamet 96
Terviseamet 98
Kokkuvõtteks institutsioonide, ametite ja sihtasutuste kohta 99
I) Omavalitsused 102
Kohalike omavalitsuste 2009. a. e-kaasamise uuring 102
2011. a. omavalitsuste veebide vaatluse tulemused 104
V ANALÜÜSI KOKKUVÕTE JA SOOVITUSED 127
VIITED 132
LISA 1. E-KAASAMISE ANALÜÜSI METOODIKA 133
I Ülevaade senistest kaasamise uuringutest Eestis: Probleemikirjeldus 134
II Ülevaade rahvusvaheliste organisatsioonide e-osalemise valmisolekut kaardistavast metoodikast 136
III e-kaasamise analüüsi metoodika 136
A) Kvantitatiivne veebilehtede analüüs 137
B) Kvalitatiivuuringud 142
Viited 144
LISA 2. EESTI VALITSUSASUTUSTE E-KAASAMISPRAKTIKATE ANALÜÜSITABEL 1 145
LISA 3. EESTI VALITSUSASUTUSTE E-KAASAMISPRAKTIKATE ANALÜÜSITABEL 2 146
LISA 4. KÜSIMUSTIK KOMMUNIKATSIOONI-JA KAASAMISSPETSIALISTIDELE (SAADETUD KOOS ESMASTE ANALÜÜSITULEMUSTEGA) 147

Sissejuhatus

Kui kaasamist võib avaliku võimu kontekstis defineerida kui tegevust, mille sihiks on anda kodanikele ja valitsusvälistele ühendustele võimalus osaleda neid mõjutavate otsuste tegemisel, siis **e-kaasamine on viis ja võimalus teha seda informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) kaasabil.** Teisalt on see tänapäeva ühiskonna kommunikatsiooniharjumusi ja -käitumist arvesse võttes saamas üheks peamiseks kaasamisvõimaluseks paljude sihtgruppide puhul.

E-kaasamise eesmärgid ei saa seega erineda oluliselt igasuguse avaliku võimu poolt teostatava kaasamise laiematest eesmärkidest, milleks on tõsta otsuste kvaliteeti ja ühiskondlikku legitiimsust, suurendades mittetulundus- ja erasektori osalust avaliku võimu otsuste ettevalmistamisel. Kui traditsiooniliselt on kaasamine suunatud pigem asjassepuutuvatele huvigruppidele, siis e-kaasamise puhul on reaalne võimalus jõuda suurema arvu kodanike ja nende ühendusteni, kellele teema võiks huvi pakkuda. Samuti on tänu tehnoloogiale võimalik kaasamisprotsessi oluliselt kiiremini läbi viia kui traditsioonilisi meetodeid kasutades. E-kaasamine on seega oluline väljakutse, mis võimaldab avaliku võimu otsustusprotsesside läbipaistvust oluliselt suurendada ja soodustada avalikkuse osalust poliitikakujunduses ja õigusloomes.

Eesti riigi üldine tehnoloogiline areng ning inimeste internetikasutus, oskused ja harjumused on tunnustust leidnud paljudes rahvusvahelistes uuringutes (Maailma majandusfoorumi raportid, ÜRO e-valitsuse raportid). Üks väheseid rahvusvahelisi raporteid, kus eraldi hinnatakse ka e-kaasamise arengut, on ÜRO e-valitsuse uuring 2010 (United Nations E-Government Survey 2010). Riike vastava kokkuvõtliku näitaja (*e-participation index*) järgi reastades on Eesti maailmas märkimisväärsel 9-ndal kohal. Lähemalt vaadetes tuleb aga tõdeda, et raport hindab pigem erinevate e-platvormide olemasolu kui nende sisulist kasutamist, millele käesolev analüüs keskendub.

Teostatud valitsusasutuste e-kaasamispraktikate analüüsi peamiseks eesmärgiks on kaardistada praegune olukord, näidata ära kitsaskohad ja anda konkreetseid soovitusi olukorra parandamiseks. Uuring on otseselt suunatud kommunikatsiooni- ja kaasamispetsialistidele ning teistele ametnikele, kes oma igapäevatöös puutuvad kokku suhtlemisega avalikkuse ja valitsusväliste partneritega. Oluliseks sihtgrupiks on ka poliitikud, kelle otsused kujundavad üldist keskkonda, milles avalik võim tegutseb ja kaasamist läbi viib. Loodame, et tööst saavad kasu ka kodanikühendused ja aktiivsed kodanikud, et paremini teadvustada enda osalemisvõimalusi avaliku võimu tasandil toimuvates otsustusprotsessides.

Uuring pakub esmast ülevaadet e-kaasamise rakendamisest, mida väljatöötatud metoodikat kasutades on hõlbus teatud aja tagant korrata. Kordusuuringute pinnalt on juba võimalik teha tulevikus laiemaid üldistusi ja prognoosida trende.

Uuringu läbiviimisel oleme lähtunud analüüsi tellijaga eelnevalt kooskõlastatud metoodikast, kuid projekti edenedes pöörasime algselt kavandatust veelgi suuremat tähelepanu sellele, et protsessi oleks kaasatud ametnikud, kes igapäevaselt valitsusasutustes kommunikatsiooni ja kaasamisega tegelevad. Nende ettepanekuid arvestades on valminud analüüs taotluslikult detailne, et järeldustest ja soovitustest oleks asutustele kasu. Seepärast leiab enamuse analüüsi käigus sõnastatud ettepanekuid konkreetse asutuse e-kaasamise olukorda sisaldava alapeatüki lõpus. Töö kokkuvõttes toome välja peamised üldistused e-kaasamise praeguse seisukorra kohta.

Analüüsimeeskond tänab ka kõiki 25. oktoobril 2011 toimunud sotsiaalmeedia seminaril[1] osalenuid seminari käigus esitatud kommentaaride eest. Samuti täname kõiki küsitlusankeetidele vastanuid ning antud raporti varasemate versioonide kommenteerijaid[2].

Uuring valmis e-Riigi Akadeemia tööna, aga olulise panuse selle valmimisse andsid Tartu Ülikooli ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituudi bakalaureuse- ning magistriastme tudengid, keda juhendas Kristina Reinsalu. Mõned osad analüüsist valmisid kommunikatsioonimagistrant Aet Kuke kaasabil.

Analüüsi tellis Riigi Infosüsteemi Amet koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga. Tööd rahastati Euroopa Liidu Regionaalarengu Fondist.

[1] Sotsiaalmeedia seminari korraldas e-Riigi Akadeemia samuti EL sf programmi „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine" raames ning sellel esitleti ka lühidalt esmast versiooni antud uuringust fookusega riigiinstitutsioonide sotsiaalmeedia kasutusel.

[2] Nimekiri kommentaari saatnud institutsioonidest ja neid esindanud inimestest on leitav analüüsi kokku võtva V peatüki lõpust.

I Analüüsi lühikokkuvõte

Teostatud valitsusasutuste e-kaasamispraktikate analüüsi peamiseks eesmärgiks on kaardistada praegune olukord, näidata ära kitsaskohad ja anda konkreetseid soovitusi olukorra parandamiseks. Uuring on otseselt suunatud kommunikatsiooni- ja kaasamisspetsialistidele ning teistele ametnikele, kes oma igapäevatöös suhtlevad avalikkuse ja valitsusväliste partneritega.

Uuringu läbiviimisel on kasutatud nii kvantitatiivseid kui kvalitatiivseid meetodeid. Kuna peamiseks e-suhtluse kanaliks on institutsiooni ametlik veebileht, siis esmaseks kvantitatiivseks uuringuks on Eesti riigiasutuste veebilehtede sisuanalüüs. Ehkki analüüsime erinevaid haldustasemeid (Riigikogu, Vabariigi Valitsus, ministeeriumid, ametid, sihtasutused, kohalikud omavalitsused) ja põhiseaduslikke institutsioone (eelloetletule lisaks Vabariigi President, Riigikontroll ja Õiguskantsler), on kvantitatiivne sisuanalüüs analoogne kõigi asutuste jaoks.

Lisaks võtsime vaatluse alla riigi kesksed infosüsteemid - eelnõude menetlemise infosüsteemi (EIS), osalusveebi osale.ee ja riigiportaali eesti.ee. Veel vaatlesime asutuste esindatust sotsiaalmeedia keskkondades. Et paremini mõista vaatluse põhjal kaardistatud olukorda, küsisime analüüsi esialgsete tulemuste suhtes tagasisidet ministeeriumide ning nende allasutuste kommunikatsioonispetsialistidelt ja kaasamiskoordinaatoritelt.

Oma uuringus jagasime e-kaasamise kolmeks tasandiks **–** informeerimise, konsulteerimise ja koostöö tasandiks**.** Uuringuaruanne annab nende kolme tasandi kaupa detailse ülevaate iga institutsiooni e-kaasamise praktikatest ning iga alapeatüki lõpus tuuakse konkreetsed soovitused antud institutsioonile (va. ministeeriumid ja nende allasutused, mille puhul soovitused on toodud ühtsena peatüki lõpus). Aruande viimases, V peatükis, tuuakse välja üldised probleemid ja soovitused olukorra parandamiseks.

Antud uuring on osa e-Riigi Akadeemia e-demokraatiat arendavate tegevuste seerias ja uuringu lõplikke tulemusi ning ettepanekuid saadavad ka konkreetsed poliitikasoovitused.

II Ülevaade senistest kaasamise uuringutest Eestis: tulemused

E-kaasamist Eestis on seni uuritud erinevatest haldustasanditest kõige enam kohalike omavalitsuste tasandil. Lähtudes kohaliku tasandi olulisusest kogu riigi e-demokraatia arengus, suunas e-Riigi Akadeemia ka oma pilgu 2009. aastal omavalitsustele ja viis neis läbi uuringud e-kaasamise olukorrast, mille meetodina kasutati nii veebilehtede analüüsi[3], kui ka ankeetküsimustikku[4].

Teiste riigiinstitutsioonide e-kaasamise võimalusi ja nende kasutamist on süsteemselt vähe uuritud. Kui seda on tehtud, siis on uuritud tudengitöö tasemel mingi konkreetse sihtgrupi kaasamist valdkonna poliitikakujundusse (näiteks Hansoo (Hansoo 2009) käsitleb oma bakalaureusetöös kodanikeühenduste kaasatust infoühiskonda).

Kuid nagu juba viidatud, on e-kaasamine seotud kaasamisega üldisemalt, pakkudes selle teostamiseks uusi võimalusi. Ilmne on see, et e-kaasamise edukus sõltub otseselt sellest, milline on kaasamise üldine seisund avaliku võimu otsustusprotsessides.

Kaasamise olukorda Eestis on enim käsitlenud Poliitikauuringute Keskus Praxis (Illing, E. ja Lepa, R. 2005; Lepa, R., ja teised 2004; Valitsusasutuste kaasamispraktikate analüüs 2010), kelle tööd on aidanud teemat teadvustada ja olukorda kaardistada. Neist uuringuist viimane, 2009. aasta lõpus läbiviidud ministeeriumide kaasamispraktikate uuring[5] sedastab, et kuigi üldjoontes on kaasamine märgatavalt arenenud ja 2005. aastal väljatöötatud Kaasamise Hea Tava (KHT) järgimine on viimase viie aasta jooksul jõudsalt levinud, esineb kaasamise vallas suur ebaühtlus ja praktikate varieeruvus. Seetõttu on ka tulemused ning kaasatavate rahulolu ja suhtumine väga erinev. Nimetatud uuringute kohaselt ei tulene erinevused kaasamisel niivõrd arutlusel oleva eelnõu liigist, kuivõrd ametiasutusest ja konkreetsest ametnikust, kes kaasamist korraldab.

Mainitud uuring toob väga selgelt esile viis võtmeprobleemi, mis on väga olulised ka käesoleva e-kaasamise uuringu kontekstis silmas pidada.

1. ***Kaasamine on viimastel aastatel oluliselt paranenud, kuid põhiprobleemid on endiselt samad, mis viis aastat tagasi. Olulisem puudujääk on liiga hilises staadiumis kaasamine, mis pärsib sisulist arutelu ja vastastikku lugupidavat partnerlust.***

2. ***Poliitika kujundamise protsesside kohta on info sageli läbipaistmatu või raskesti leitav. Sihtrühmade ebaõnnestunud informeerimine on üks olulisemaid ületamist vajavaid barjääre.***

3. ***Ministeeriumide juhtkonnad (nii poliitilisel kui tippametnike tasandil) ei tunneta piisavalt oma rolli ja vastutust tulemuslikku kaasamist võimaldava töökultuuri loomisel ja vastavate tööprotsesside kujundamisel.***

4. ***Kaasamisevõimekuse uuele tasemele viimiseks ei piisa senistest soovituslikest kaasamise alustest. Kuna kaasamine on kvaliteetse poliitika kujundamise protsessi üks põhiomadusi, on vajalik kehtestada konkreetsed nõuded kaasamise läbiviimiseks.***

5. ***Kaasamise tulemuslikkuse ja süsteemsuse suurendamiseks näha ministeeriumide kaasamiskoordinaatoritele ette tugevam roll ning selge vastutus kaasamisvõimekuse parandamise eest ministeeriumides.***

[3] *http://www.ega.ee/files/KOV%20veebilehtede%20anal%C3%BC%C3%BCsi%20kokkuv%C3%B5te.pdf*
[4] *http://www.ega.ee/files/eKKO_fookusgrupi_uuringute_analüüs.pdf*
[5] *http://www.siseministeerium.ee/public/SIMKA_loppraport_v1.6.doc*

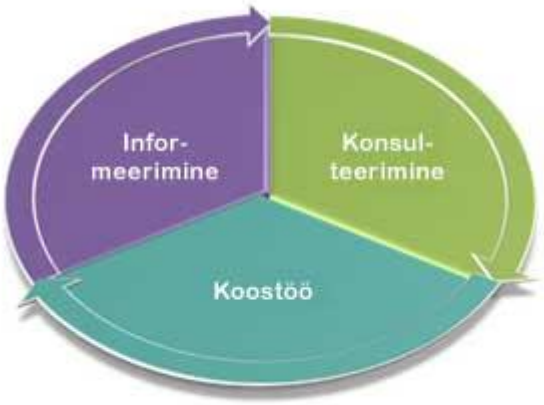
Juba kohe võib öelda, et kaks esimest loetletud probleemidest on otseselt seotud kommunikatsiooniga, milleks IKT pakub väga erinevaid võimalusi nii ministeeriumide veebilehtede kui ka olemasolevate kesksete riigi infosüsteemide kaasabil. Täiendavad kanalid lisab sotsiaalmeedia, mille kasutus ühiskonnas järjest levib. Käesolevas töös ongi uurimisküsimuste püstitamisel lähtutud sellest, kuivõrd olemasolevad e-platvormid on kaasamisprotsessi erinevatel etappidel kasutust leidnud.

Ülalloetletud probleemid 3 – 5, mis seonduvad otseselt ametiasutuse tööprotsesside ja -korraldusega, avalduvad selgelt ka asutuste e-kaasamise vaates, kuid tegeliku olukorra mõistmiseks ei piisa ainult veebilehtede analüüsist. Selleks, et saada ülevaade ka ametnike töö köögipoolelt, suhtlesime erinevate ametnikega ja nende seisukohad kinnitavad, et kaasamise ja e-kaasamise tõhustamine nõuab lisaks tehnoloogiale tähelepanu ka halduprotsesside ümberkorraldamisele, nagu ka eelpoolviidatud Praxise uuring soovitab.

Antud uuringuga ei suuda me kindlasti anda kõiki soovitusi ning ammugi mitte kehtestada nõudeid, et kõik kitsaskohad kõrvaldada. Kuid me loodame, et uuring aitab teadvustada, kuhu ollakse praeguseks jõudnud ning paneb mõtlema selle üle, kuidas avatud ja kodanikke kaasav valitsemine peaks infoühiskonna tingimustes välja nägema.

III Uuringu metoodika põhimõtted

Antud uuringu metoodika koostamisel ja sellele tugineva analüüsi läbiviimisel lähtuti kolmest kaasamise ja kodanikuosaluse tasandist, mida on kirjeldatud ka varasemates e-demokraatia publikatsioonides (OECD käsiraamat „Citizens as Partners" 2001; e-Demokraatia käsiraamat 2010; Illing, E. ja Lepa, R. 2005). Analüüsiraamistikuks olevat kolmetasandilist e-kaasamise (kehtib igasuguse kaasamise puhul) jaotust visualiseerib Joonis 1, mis rõhutab, et tegemist on pigem ühtse protsessi ja selle erinevate osadega, kui eraldiseisvate tasanditega. Iga tasand on ühteviisi oluline ja ideaalis on see e-kaasamise elutsükkel pidevas „keerlemises".



Joonis 1. e-Kaasamise analüüsi metoodika

Alljärgnevalt esitame iga tasandi lühikirjelduse. Täpsemalt on metoodikat kirjeldatud **Lisas 1, „Metoodika e-kaasamise analüüsi läbiviimiseks".**

1) ***Informeerimine*** *(info kättesaadavaks tegemisel põhinev avalik osalus)* – põhjaliku, tasakaalustatud ja objektiivse teabe aktiivne pakkumine eesmärgiga aidata avalikkusel mõista probleeme, alternatiive, võimalusi ja lahendusi erinevatele riigi ja ühiskonna toimimisega seotud küsimustele/probleemidele. Osalejatele jagatakse teavet plaanide või otsuse kohta, osalejatel puudub aga otsene mõju otsustele. Kommunikatsioon on vaid ühepoolne, suunaga kavandajatelt või otsustajatelt avalikkusele.

2) ***Konsulteerimine*** *(konsultatsioonil põhinev avalik osalus)* – osalejad saavad anda oma kommentaarid esitatud küsimusele või õigusakti eelnõule, seeläbi võivad nad otsust mõjutada, ehkki mõju ulatus võib märkimisväärselt erineda. Kommunikatsioon on mõlemasuunaline, kavandajatelt või otsusetegijatelt avalikkusele ning tagasi kavandajatele ja otsustajatele. Teatud juhtudel pakutakse avalikkusele täiendavat tagasisidet, näiteks saadud kommentaaridele vastamisel.

3) ***Koostöö*** *(ühistegevusel põhinev avalik osalus)* – kodanike ja nende ühenduste (huvirühmade, ühingute, seltside ja mittetulunduslike organisatsioonide) kaasamine otsustusprotsessidesse, et nad võiksid mõjutada ja parandada demokraatlike protsesside tulemite kvaliteeti ja kättesaadavust. Osalejatel on sõnaõigus otsuste tegemisel (nt ümarlaudades, vahendusmenetlustes või huvirühmade kohtumistel, e-kaasamise puhul läbi erinevate tehnoloogiliste lahenduste . Mõjutamise aste on kõrge ja võib hõlmata ühist otsustamist poliitikutest otsustajatega. Kavandajad või otsustajad ja avalikkus suhtlevad üksteisega intensiivselt.

Vahel on keeruline tõmmata eraldusjoont kodanikuosaluse eri tasandite vahele. On juhtumeid, kus osalustase on harilikust konsulteerimisest kõrgem, kuid seda hästitoimivaks koostööks pidada oleks liialdatud (vt. ka e-Demokraatia käsiraamatut 2010).

Nagu eespool tõdetud, on Eestis tehtud mahukaid analüüse kaasamisest, kuid e-kaasamise temaatikat eraldi uurimissuunana on seni vaadeldud suhteliselt põgusalt. Seega saab käesolev analüüs pakkuda unikaalset asutustepõhist analüüsi e-kaasamise praktikatest. Ehkki kasutatud metoodika loomisel on aluseks võetud ka rahvusvaheliste uuringute lähtepunkte (näiteks UNPAN[6] raporti uurimisküsimused), osutus Eesti e-riigi arengu eripära (arenenud e-riigi infrastruktuur, ID-kaart jne) arvesse võttes vajalikuks metoodikat Eesti oludele vastavaks kohandada.

Informeerimise tasandil keskendume sellise info kaardistamisele ja analüüsimisele, mis loob kodaniku jaoks parimad eeldused ja motivatsiooni otsustusprotsessides osaluseks (erinevalt UNPAN-i uuringust, kus rõhk on ainult osalusvõimalusi kirjeldavate poliitikadokumentide veebis olemasolu kindlakstegemisel).

Konsulteerimise tasandil on analüüsitud seda, kas ja kuidas avalik võim tunneb huvi kodanike arvamuse kohta kavandamisel olevate otsuste ettevalmistamisel. Osaluse hõlbustamiseks on oluline inimeste aktiivne teavitamine toimuvast konsultatsioonist ja selle kulgemisest. Võrreldes UNPAN-i uuringuga osutus vajalikuks ka selgemalt eristada konsultatsioonide ja koostöö tasandid.

Koostöö tasandina käsitlesime antud uuringus selliseid e-lahendusi, mis loovad põhimõttelise võimaluse avatud aruteluks internetikeskkonnas. Sellest tulenevalt oleme sotsiaalmeedia kasutamise lugenud koostöö tasandiks, sest see kanal võimaldab aktiivset suhtlust mõlema osapoole algatusel nagu ka foorumid, blogid ja muud web 2.0 keskkonnad.

Käesolevas töös on analüüsi objektiks **avaliku võimu algatusel loodud või kasutusele võetud keskkonnad**, kuid silmas tuleb pidada, et Eestis levib järjest enam poliitiline aktivism rohujuure tasandil - e-petitsioonid, Facebook-i kampaaniad jne. Kindlasti väärib ka see valdkond käsitlemist, sest avaliku võimu huvi teistes e-keskkondades toimuvate kodanikualgatuste vastu võib oluliselt rikastada koostöö tasandil toimuvat suhtlemist. Paraku antud uuringule seatud ajalised piirid ei võimaldanud seda mahukat teemat siin analüüsida.

Uuringu läbiviimisel on kasutatud nii kvantitatiivseid kui kvalitatiivseid meetodeid. Kuna peamiseks e-suhtluse kanaliks on institutsiooni ametlik veebileht, siis esmaseks kvantitatiivseks uuringuks ongi asutuste veebilehtede sisuanalüüs. Lisaks võtsime vaatluse alla riigi kesksed infosüsteemid - eelnõude menetlemise infosüsteemi (EIS), osalusveebi osale.ee ja riigiportaali eesti.ee. Lisaks vaatlesime veel asutuste esindatust sotsiaalmeedia keskkondades Facebook, Twitter ja Youtube. Et paremini mõista vaatluse põhjal kaardistatud olukorda, küsisime analüüsi esialgsete tulemuste suhtes tagasisidet ministeeriumide kommunikatsioonispetsialistidelt ja kaasamiskoordinaatoritelt.

Ehkki analüüsime erinevaid haldustasemeid (Riigikogu, Vabariigi Valitsus, ministeeriumid, kohalikud omavalitsused) ja põhiseaduslikke institutsioone (eelloetletule lisaks Vabariigi President, Riigikontroll ja Õiguskantsler), on **kvantitatiivne sisuanalüüs** analoogne kõigi asutuste jaoks. Kaasamistasandite lõikes on püstitatud järgmised uurimisküsimused.

1) ***Informeerimine***
   Kas veebilehel on info esitatud sellisel kujul ja moel, et see võimaldab avalikkusel saada ülevaadet käimasolevate otsustusprotsesside kohta, näha probleeme, alternatiive, erinevaid võimalusi ja lahendusi arutlusel olevatele küsimustele?

[6] *United Nations E-Government Survey 2010, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm*

2) ***Konsulteerimine***

Kas asutus esitab avalikkusele küsimusi ühiskondlikult olulistel teemadel, palub kommentaare õigusaktide eelnõudele või muudele asutuse tegevusega seonduvatele küsimustele ning kas võimalikud huvilised saavad esitada oma kommentaare ametlikus veebis ja kas kommentaaridele, ettepanekutele vastatakse?

3) ***Koostöö***

Kas, kui palju ja milliseid näiteid on olemas reaalsest arutelust avalikkusega foorumites ja teistes sotsiaalmeedia keskkondades?

Need „kas" küsimused on taotluslikult lihtsustatud, et välja tuua põhiline olukord erinevatel kaasamise tasemetel. Täpsemad kvantitatiivsed kategooriad, mille alusel asutuste veebilehti analüüsiti, on esitatud Lisas 1. „e-Kaasamise analüüsi metoodika".

Lisades 2 ja 3 on esitatud analüüsitabelid, milles on kõigi vaadeldud asutuste kohta kaasamise tasandite kaupa näidatud vastava kriteeriumi täitmine (x) või mittetäitmine (0). Selle alusel on koostatud kokkuvõtetes mõõdikud, mis kaardistavad hetkeseisu. Kohalike omavalitsuste kohta on vastav uuring tehtud suhteliselt hiljuti ja nende kohta on andmetabelid leitavad e-Riigi Akadeemia veebilehel[7].

Kuigi oleme veebilehtede analüüsi püüdnud viia kvantitatiivsele alusele, on veebikommunikatsioonis oluline veebilehe visuaalne terviklikkus, pildikeele kõnekus ja info leitavus. Sellepärast on analüüsi täiendatud rohkete näidete ja kirjeldustega.

Põhjalikum uuringuperiood jääb ajavahemikku aprill-mai 2011, ent võimalike viimaste arengute, uuenduste tuvastamiseks vaatlesime kõigi valitsusasutuste veebilehti ja sotsiaalmeedia kanaleid uuesti uuringuraporti kirjutamise ajal oktoobris 2011 ja ka jaanuaris 2012.

[7] *http://www.ega.ee/files/KOV%20veebilehtede%20anal%C3%BC%C3%BCsi%20kokkuv%C3%B5te.pdf*
http://www.ega.ee/files/eKKO_fookusgrupi_uuringute_analüüs.pdf

IV Uuringu tulemused

Ülevaade erinevate institutsioonide e-kaasamise kvantitatiivsete näitajate kohta kolmel vaadeldaval kaasamistasandil on esitatud Lisas 2. Seda tabelit võib käsitleda kui lähtematerjali, millega saab tulevikus võrrelda sama metoodika alusel teostatud analüüsi tulemusi, et välja tuua vahepeal toimunud areng.

Täpsem sisuline ülevaade asutuste veebisuhtluse olukorrast on esitatud alljärgnevates alapeatükkides, millest igaüks kirjeldab vaadeldava institutsiooni/asutuse e-kaasamispraktikaid kolme e-kaasamise tasandi kaupa[8]. Iga peatüki lõpetuseks tuuakse välja konkreetsed soovitused vastavale institutsioonile e-kaasamise tõhustamiseks[9].

Kui paljudel vaadeldud institutsioonidel on igaühel oma spetsiifika, siis ministeeriume on võimalik omavahel võrrelda. Seetõttu on ministeeriumide peatüki kokkuvõtteks toodud välja ka arvulised näitajad e-kaasamise kolme tasandi ning sotsiaalmeedia kanalite kasutuse kohta. Samuti on seda tehtud ministeeriumite allasutuste peatüki lõpetuseks.

Üldised järeldused Eesti valitsusasutuste e-kaasamispraktikate kohta ning vastavad üldised soovitused on esitatud kogu uuringut kokkuvõtvas V peatükis.

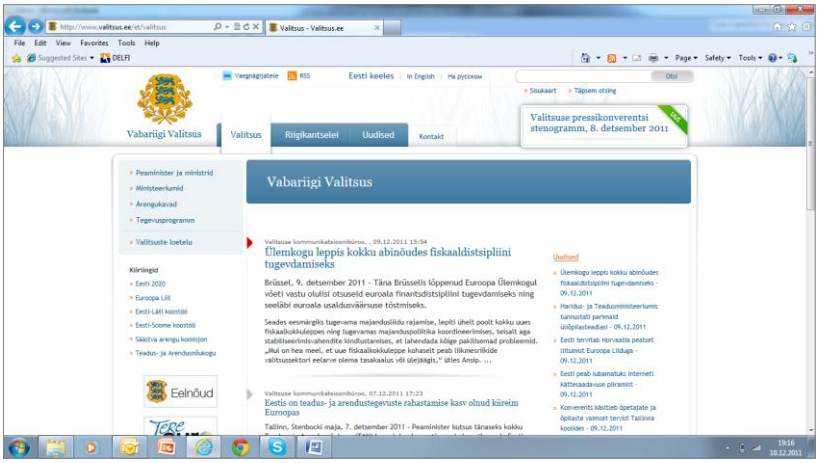
[8] Kui mõne valitsusasutuse puhul ei ole ole kolmandat - koostöötasandit – uuringutulemustes käsitletud, siis on põhjuseks see, et vaatluse tulemustel ei tuvastatud vastavas asutuses e-kaasamipraktikaid, mis selle tasandi alla liigituksid. Ka sotsiaalmeedia kasutuse puhul tuuakse välja vaid need kanalid, mida reaalselt kasutatakse, viitamata iga kord sellele, mida üks või teine asutus ei kasuta.

[9] Ministeeriumide puhul tuuakse kokkuvõte ja soovitused vastava ministeeriumi kohta eraldi välja vaid juhul, kui antud ministeeriumi puhul soovitakse midagi ekstra rõhutada. Ministeeriumidele lähenetakse terviklikult ja ministeeriumide peatüki lõpetavad üldised soovitused ja ettepanekud. Samuti keskenduvad uuringu lõplik kokkuvõtte ja soovitused ennekõike just ministeeriumidele ja nende tööprotsessidele ning e-kaasamislahendustele.

A) Valitsus ja riigi kesksed e-kaasamist võimaldavad infosüsteemid EIS ja osale.ee

Vabariigi Valitsus www.valitsus.ee

Alljärgnevas alapeatükis antakse ülevaade Valitsuse e-kaasamispraktikatest Valitsuse veebilehe alusel, mille avalehe ekraanikuvand on esitatud Joonisel 2.



***Joonis 2**, Ekraanipilt Vabariigi Valitsuse veebilehest*

Kuna Riigikantselei on Vabariigi Valitsuse juures olev valitsusasutus, kelle eesmärk on toetada Vabariigi Valitsust ja peaministrit poliitika kujundamisel ja elluviimisel ning aidata tagada head riigivalitsemist, siis ei too me eraldi välja Riigikantselei sisemist tööd puudutavat analüüsi, vaid käsitleme seda valitsuse tegevuse kontekstis. Küll aga leiavad antud alapeatükis eraldi käsitlemist Riigikantselei hallata olevad riigi kesksed e-kaasamist võimaldavad infosüsteemid, milleks on eelnõude infosüsteem (EIS) ning osalusveeb osale.ee.

Valitsuskommunikatsiooni käsiraamatu 2011[10] avasõnad ütlevad: "Me ei tööta kunagi üksi ega omaette maailmas. Igal valitsuse teol on tulemused, mis mõjutavad kodanikke, ettevõtteid ja organisatsioone, ühiskonda, rahvusvahelist üldsust. Sellepärast peab suhtlemine kuuluma valitsuse igasuguse tegevuse juurde planeerimisest kuni lõpliku elluviimiseni. Kommunikatsioon on alati kahepoolne – valitsus suhtleb avalikkusega ning arvestab oma tegevuses kodanike seisukohtadega". Valitsuskommunikatsiooni ühe olulisema valdkonnana tuuakse lisaks meediasuhtlusele ka kriisikommunikatsiooni ja **kaasamist**.

Alljärgnev annab ülevaate, kuidas Vabariigi Valitsuse kodulehele siseneva kodaniku jaoks kolm e-kaasamise tasandit sisustatud on.

Informatsiooni tasand

Vabariigi Valitsuse veebileht sisaldab infot valitsuse vastutusala, rolli, peamiste tegevuste ja valitsusasutuste kohta. Ministeeriumide ja nende allasutuste kodulehekülgedele viivad Vabariigi Valitsuse kodulehelt otselingid. Informatsioon on esitatud lühidalt ja konkreetselt. Nende jaoks, kes soovivad lisainfot, on lisatud viited, mis viivad täiendava teabeni. Selleks, et avaneksid kõikide Riigikantselei töötajate kontaktandmed, peab küll tegema kolm klikki, kuid samas ei ole kontaktide leidmine koduleheküljelt kuigi keeruline ning sellekohane viide hakkab

10 *https://valitsus.ee/UserFiles/valitsus/et/uudised/valitsuskommunikatsioon/Valitsuskommunikatsiooni%20k%C3%A4siraamat_02.08.2011.pdf*

lehe avamisel kohe silma. Samuti antakse hea ülevaade sellest, millega Riigikantselei bürood ja üksikud töötajad tegelevad. Olemas on nii Riigikantselei põhimäärus kui ka büroode ja osakondade põhimäärused ning kirja on pandud struktuuriüksuste põhiline funktsioon Vabariigi Valitsuse ja peaministri toetamisel. Riigikantselei töötajate kontaktandmete juures, konkreetse inimese nimele vajutades, avaneb info töötaja tegevusvaldkonna ja fotoga.

Valitsuse koduleheküljel on ülevaade ka valitsuse heakskiidu saanud arengukava koostamise ettepanekutest ning kehtivatest valitsuse ja Riigikogu poolt heaks kiidetud strateegilistest dokumentidest. On olemas võimalus neid valdkondade (st ministeeriumide) järgi sorteerida, mis kindlasti aitab koduleheküljelt teavet otsijate aega kokku hoida. Samuti sisaldab kodulehekülg ülevaadet riikidevahelistest koostööraportitest jms. Lihtsalt leitav on Riigikantselei dokumendiregister, kus saab tutvuda Riigikantseleis registreeritud juurdepääsupiiranguta elektrooniliste dokumentidega.

Eelinfo, mis võimaldab tavakodanikul peaministri ja ministrite tegevusega kursis olla, on kodulehel olemas – leida võib peaministri nädalakava ning ministeeriumide ja Euroopa Liidu suunaliste tegevuste eelinfo. Nädalaplaanide juurde jõuab uudiste lehe kaudu, mis on üsna loogiline lahendus.

Kodanikele suunatud sõnumit kaasamisest valitsuse veebilehe avalehelt ei leia. On küll esitatud EIS-i ja osalusveebi bännerid, kuid ilma igasuguse selgituseta. Info leidmiseks kaasamise kohta tuleb avada Riigikantselei alamleht, kus rubriigis „Kaasamine ja mõjude hindamine" liikudes leiab Kaasamise Hea Tava, mitte aga selgitust kodanikele konkreetsete osalusvõimaluste kohta ega ka linke EIS-ile ja osalusveebile.

Konsultatsiooni tasand

Kodulehel on olemas valitsuse heakskiidu saanud arengukava koostamise ettepanekud ning kehtivad valitsuse ja Riigikogu poolt heaks kiidetud strateegilised dokumendid. Seda informatsiooni saab võtta ainult teadmiseks. Menetlusprotsessis olevate dokumentide kohta informatsiooni esitatud pole ja see ei oleks ilmselt ka vajalik, kui teadlikkus EIS-ist ja osalusveebist oleks suurem. Kokkuvõttes, Vabariigi Valitsuse veebilehel puudub selgesõnaline teave, millistes keskkondades kodanikud saavad menetlusjärgus dokumente vaadata ja kommenteerida ning sõnum selle kohta, et avalikkuse tagasiside on oodatud.

Koostöö tasand

Eestile on rahvusvahelist tunnustust toonud 10 aastat tagasi kasutusele võetud otsedemokraatia portaal TOM ehk Täna Otsustan Mina, mille kaudu kodanikud said esitada oma ettepanekuid valitsusele riigielu paremaks korraldamiseks. Kuna ettepanekud, mis said registreerunud kasutajate toetuse, suunati vastavasse ministeeriumisse seisukohavõtuks, saab TOM-i funktsionaalsust käsitleda kui koostöö tasandil toimuvat protsessi. Osalusveebi käivitumisega aastal 2007 integreeriti veidi muudetud TOM portaaliga osale.ee, seetõttu käsitleme teemat allpool koos osalusveebiga.

Vabariigi Valitsus sotsiaalvõrgustikes

Nii siin kui edaspidigi analüüsime sotsiaalmeedia kanali olemasolu, selle kasutamise aktiivsust, sh sõprade-jälgijate arvu, mis aitab paremini mõista kommunikatsiooni ulatust. Arvuliste näitajate kõrval oleme pööranud tähelepanu ka postituste sisule ja iseloomule – kas ja kuidas postitused peegeldavad sõnumite edastaja soovi suurendada inimeste arusaama avalike institutsioonide tegevustest, eesmärkidest, otsustusprotsessidest ja kuivõrd avatud on sõnumite edastaja diskussioonile ja laekunud ettepanekutega arvestamisele.

Sotsiaalmeedia kui suhteliselt uue ja samas väga dünaamilise meediumi kasutamine avalikus sektoris vajab kahtlemata jätkuvat tähelepanu ja süvaanalüüsi koos kasutajauuringutega, mis käesoleva töö raamidesse ei mahtunud.

Facebook http://www.facebook.com/stenbockimaja

Valitsuse kommunikatsioonibüroo teatel Vabariigi Valitsus Facebook-is (edaspidi FB) ei ole, vaid FB-s on Stenbocki Maja (vt Joonis 3). Samas jääb arusaamatuks selle väite sisu, sest valitsuse ametlikult veebilehelt viib otselink viidatud kontole. Seega ei saa sellesse ka kuidagi teisiti suhtuda, kui ühte valitsuse ametlikest suhtluskanalitest.

Enamik sissekandeid kõneleb küll majast, kuid teeb seda valitsusega seotud visiitide ja muude ürituste kontekstis. Uuringu jaoks viimati Stenbocki maja kontot külastades (9.12.2011) oli lehel viimaseks postitus, mis kõneles Brüsselis toimuvast Euroopa Liidu Ülemkogust. Seega kasutatakse seda sotsiaalmeedia kanalit ka valitsuse sisuliste ülesannete ja tegevuste tutvustamiseks. On arusaamatu, miks seda siis avalikult ei tunnistata.

Seisuga detsember 2011 on Stenbocki maja FB kontol sõpru kogunenud üle 400. See number ei näita küll väga suurt auditooriumi[11], aga huvi korral on seda võimalik kasvatada, esitades avalikkusele huvitavat ja dialoogivõimalust pakkuvat informatsiooni. Edukalt saab FB keskkonda kasutada info edastamiseks osalusveebis ja EIS-is avalikul konsultatsioonil olevate õigusaktide kohta, nagu seda tehti Kaasamise Hea Tava eelnõu puhul.

Joonis 3, *Ekraanipilt valitsuse sissekannetest FB-s (Stenbocki maja nime alla)*

Twitter http://twitter.com/stenbockimaja

Ka Vabariigi Valitsuse Twitteri-konto on varjatud Stenbokimaja nime taha. Avaldatud postitused sisaldavad reeglina esimest lõiku ametlikest pressiteadetest ja on suunatud ilmselt meediategelastele, et äratada huvi valitsuse uudiste vastu. Kanali jälgijate arv on oluliselt suurem kui FB oma, seisuga 10.12.2011 oli kirjas 945 jälgijat, kelle hulgas on palju ajakirjanikke ja riigiametnikke.

YouTube http://www.youtube.com/valitsuseuudised

[11] *Siin ja edaspidi väljatoodud „sõprade" arvud ei pruugi siiski kajastada kogu jälgijaskonda, kuna täna on FB-s inimestel võimalik jälgida mõnd lehte ka ilma „sõber" olemata (st kasutades RSS-voogu), võimalik on ka ilma „sõber" olemata kommenteerida.*

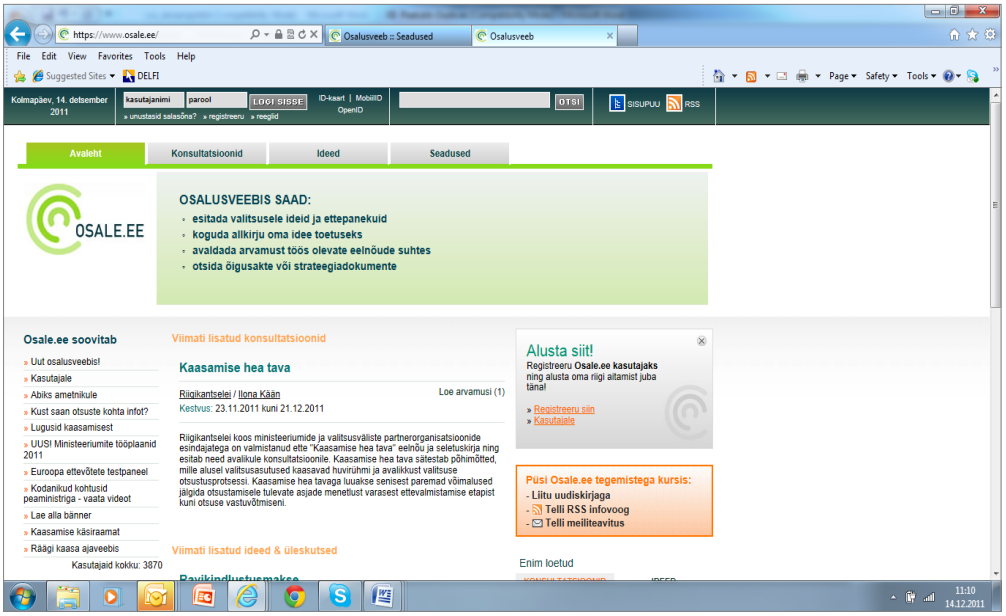
YouTube'is on Vabariigi Valitsus (valitsuse uudised) alates 2010. aasta kevadest. Esimene video riputati üles 10.05.2010, seejärel on videote ülepaneku aktiivsus olnud erinev. Peamiselt on tegemist pressikonverentside videoklippidega. Jälgijaid on valitsuse uudistel suhteliselt vähe – 10.12.2011 leidus 22 tellijat, kuid mõned videod on kogunud väga palju vaatajaid (nt *„Välisminister Urmas Paet annab ülevaate uutest arengutest seoses Liibanonis toimunud inimröövіga (31.03.2011)*", vaadatud üle 3000 korra). Samas on kümneid selliseid videosid, mida on avatud alla kümne korra (nt *„Haridus- ja teadusminister räägib teadustaristusse tehtavatest investeeringutest").* Kommenteeritud videosid praktiliselt ei ole.

Kokkuvõtlikult, Vabariigi Valitsus kasutab sotsiaalmeedia kanaleid informatsiooni edastamiseks, mitte aga koostöö platvormina, milleks sotsiaalmeedia põhimõttelise võimaluse annab.

Alljärgnevalt anname ülevaate riigi kesksetest eelnõude menetlusprotsessi abistavatest ja e-kaasamist võimaldavatest infosüsteemidest, mida administreerib Riigikantselei. Alapeatüki lõpus teeme kokkuvõtte e-kaasamise olukorrast Vabariigi Valitsuse tasandil ning esitame soovitused e-kaasamise tõhustamiseks.

Osalusveeb www.osale.ee

Osalusveeb, mille avalehe ekraanikuvand on esitatud Joonisel 4, alustas tegevust 2007. aasta suvel ja oli kavandatud kui Vabariigi Valitsuse keskne kaasamisportaal, mille kaudu kodanikud saavad esitada valitsusele oma ettepanekuid ja anda tagasisidet konsulteerimisele pandud eelnõude kohta. Analüüsis oleme esmalt pööranud tähelepanu sellele, kui intensiivselt ministeeriumid portaali e-kaasamiseks kasutavad ja siis lühidalt vaadelnud ka ideede esitamise funktsionaalsust.



***Joonis 4**, Ekraanipilt osalusveebist*

Tööplaanide avalikustamine ühises keskkonnas on ministeeriumide jaoks hea võimalus teavitada kodanikke, sealhulgas ka erinevate huvigruppide esindajaid oma planeeritavatest tegevustest. Tööplaane koostatakse kõigis ministeeriumides ja seal on kirjas ka ettevalmistamisele tulevad eelnõud. Seega ei nõua ministeeriumide tegevusplaanide lisamine osalusveebi erilist lisatööd. Sellest saadav kasu on potentsiaalsele huvilisele aga väga oluline – info põhjal saab planeerida oma tegevust, et oluliste teemade puhul olla valmis kaasa rääkima. See omakorda aitaks parandada olukorda, mille tõi välja Praxise analüüs (Praxis 2010, vt. täpsustuseks sissejuhatavat peatükki) – puudujääk on info jagamisel algstaadiumis olevate otsustusprotsesside kohta. Ettepanekuid küsitakse liiga hilja ja lühikese etteteatamisajaga, nii et reageerimiseks ei jää piisavalt aega. Seda

olukorda parandaks laiem teavitamine algstaadiumis olevatest tegevustest ja tööplaanide avalikustamine oleks selleks üks käepärane võimalus.

Tööplaanid leiab esilehel „osale.ee soovitab" rubriigi nimekirjast. Selgituses on kirjeldatud, et tööplaanidest leiab info ministeeriumides ettevalmistamisel olevatest eelnõudest ja sellest, millised asutused, kodanikuühendused ja huvirühmad eelnõu koostamisel osalevad. Samuti lubatakse, et tööplaanidest saab teada, millal on oodata eelnõu avalikku arutelu osalusveebis ning millal toimub ametlik kooskõlastamine.

14. detsembri 2011 seisuga on osalusveebis üleval vaid kahe (!) ministeeriumi tööplaanid - Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ja Keskkonnaministeeriumi omad. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium on esile tõstnud 10 eelnõud, mida soovitakse avalikkust ja huvigruppe kaasates ette valmistada. Keskkonnaministeeriumi tööplaaniga tutvudes võib järeldada, et esitatud on kõik eelnõud ilma midagi välja jätmata. Mõlemal juhul on kogu rubriigi tutvustuses lubatud informatsioon olemas.

Võrreldes 2010. aastaga, kus osalusveebis olid olemas kõigi ministeeriumide tööplaanid, on olukord aastal 2011 järsult halvenenud. Kui arvestada ka seda, et osalusveebi avalikuks konsultatsiooniks esitatud eelnõude arv kahanes aastate 2010 ja 2011 võrdluses 48-lt 11-le, võib eelmist aastat lugeda osalusveebi varjusurma vajumise aastaks. Põhjustena saab välja tuua osalusveebi administraatori vahetust, kus varem toimunud aktiivne tegelemine keskkonna sisustamisega on asendanud pelgalt tehnilise tööga. Kindlasti mõjutas olukorda ka uue eelnõude menetlemise infosüsteemi käivitamine 2011. aasta aprillis, mis külvas ametnikes omajagu segadust, millist platvormi ja kuidas kasutada.

Analüüsi käigus viisid tudengid läbi intervjuu ühe ministeeriumi kaasamiskoordinaatoriga, et uurida konkreetset kogemust osale.ee keskkonna kasutamisel. Küsitletu sõnul on tegemist portaaliga, mille potentsiaal on täielikult ära kasutamata. Ta leidis, et registreerumine tavakasutajast suuremate õigustega kasutajaks (pidades ilmselt silmas nö kaasaja, eelnõude sisestaja rolli, *koostaja märkus*) on liiga keeruline - temal endal võttis see toiming osale.ee toimetaja abiga aega ühe tööpäeva. Samuti tõstis ta probleemina esile liigset juhendvideote kasutamist, kuna nende kaudu ei jõua kiiresti otsitud informatsiooni.

Kuid tehnilistest vajakajäämistest on palju olulisem portaali väike kasutegur, mis on omamoodi „surnud ringi" tulemus. Kuna partnerid ja huvigrupid ei oska osalusveebi infot otsima minna, siis ei tule osale.ee keskkonna kaudu kasulikke ettepanekuid ning ametnikud ei näe põhjust eelnõusid osalusveebis konsultatsiooniks avalikustada. See omakorda, et osalusveebis konsulteeritavat materjali ei ole, viib loomuliku jätkuna selleni, et potentsiaalsed kaasatavad sinna ei lähe. Väljapääs sellest olukorrast on üks - konsulteeritavad materjalid tuleb osalusveebis avalikustada koos pideva avalikkuse informeerimisega selle keskkonna olemasolust ja võimalustest otsuste ettevalmistamisel osaleda.

Osalusveebil on ka rida tehnilisi vigu ja kasutajamugavusega seotud probleeme, mida oleks võimalik ilma suurema arendustööta parandada. Portaalist nähtub, et selle kasutajad on erinevatel aegadel välja pakkunud erinevaid ideid portaali arendamiseks, kuid need on jäänud enamasti tähelepanuta. Üheks huvitavamaks ettepanekuks on olnud idee korraldada portaalis rahvaküsitlusi erinevatel olulistel teemadel kasutades isikute tuvastamiseks ID-kaarti.

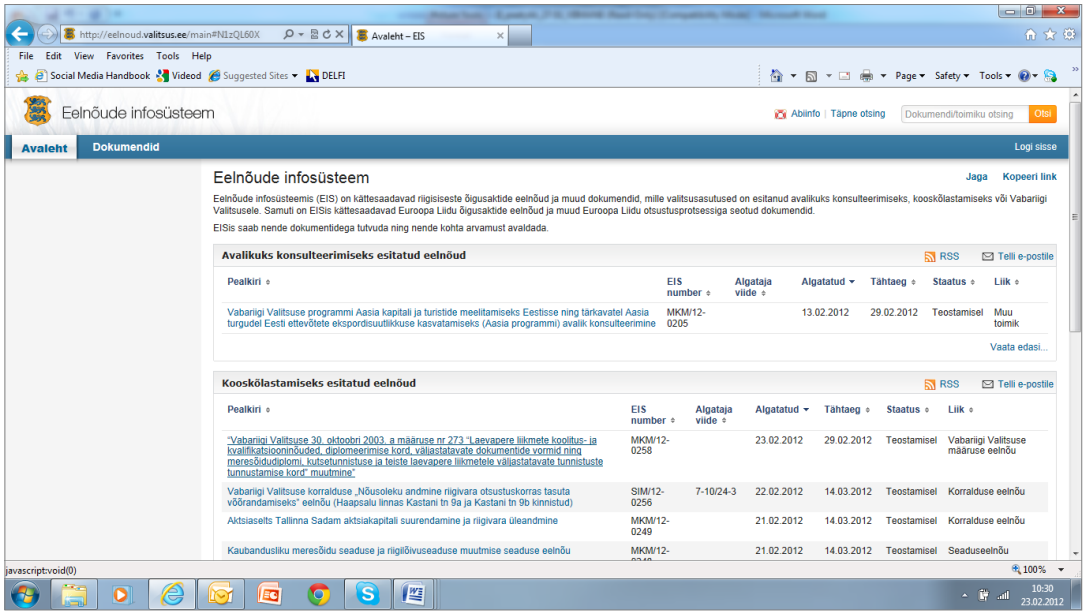
Osalusveebi teiseks oluliseks funktsionaalsuseks on olla kanaliks, mille kaudu saavad inimesed esitada ideid ja ettepanekuid valitsusasutustele seisukohavõtuks. Kuigi osalusveebi registreerunud kasutajate arv (2011. aasta lõpus 3880) on peaaegu poole väiksem kui omaaegsel portaalil Täna Otsustan Mina, töötab ideede funktsionaalsus mõnevõrra aktiivsemalt kui ministeeriumide algatusel toimuvad konsultatsioonid. Kokku esitati 2011. aasta jooksul portaali kaudu 34 ettepanekut, mis puudutavad erinevaid eluvaldkondi. Üldjuhul on valitsusasutused ettepanekutele vastanud, kuigi mõned ettepanekud on jäänud aja jooksul ka tähelepanuta.

Nii nagu e-konsultatsioonides osalemist, pärsib ka ideede esitamist kindlasti osale.ee vähene tuntus. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ning Riigi Infosüsteemi Ameti tellimusel valminud TNS Emor teostatud uuring

Kodanike rahulolu riigi poolt pakutavate avalike e-teenustega (2010) näitab, et osalusveebi teab vaid 8% elanikkonnast, kusjuures see arv on võrreldes 2008 aasta seisuga (11%) langenud. See kergitab paratamatult küsimuse avaliku võimu prioriteetidest e-riigi arendamisel, mille hulka kindlasti ka e-kaasamise praktiseerimine ja selle erinevatest võimalustest teavitamine peaks kuuluma.

Eelnõude infosüsteem (edaspidi EIS) eelnoud.valitsus.ee

2011. aasta aprillis kasutusele võetud eelnõude menetlemise infosüsteem EIS on töökeskkond, kus toimub valitsusele arutamiseks ja otsustamiseks esitatavate küsimuste, Euroopa Liidu otsustusprotsessiga seotud dokumentide ning ministri määruste ja muude dokumentide esitamine asutustevaheliseks kooskõlastamiseks, edastamine osalusveebi avalikuks konsultatsiooniks ja esitamine valitsuse istungile. EIS-i avalehe ekraanipilt on esitatud Joonisel 5.



Joonis 5, *Ekraanipilt eelnõude infosüsteemist*

EIS on kahtlemata muutnud eelnõude menetlemise oluliselt läbipaistvamaks ja selle etapid paremini jälgitavaks. Varem kasutati riigisiseste õigusaktide kooskõlastamiseks ja Euroopa Liidu dokumentide menetlemiseks mitut erinevat infosüsteemi: e-õigus ministeeriumides ettevalmistatud eelnõude kooskõlastamiseks; e-esitamise infosüsteem materjalide esitamiseks Vabariigi Valitsuse istungile ja Euroopa Liidu dokumentide infosüsteem EL Nõukogu ning Euroopa Komisjoni otsustusprotsessiga seonduvate dokumentide riigisiseseks menetlemiseks. Ühte keskkonda koondatuna vähendab EIS ametnike töökoormust ja parandab õigusloomeprotsessi ülevaatlikkust ka välise vaatleja jaoks. Põhimõtteliselt on igal huvilisel võimalik vaadata menetluses olevaid eelnõusid, millel puudub juurdepääsupiirang, kasutada dokumentide leidmiseks otsingut ning tellida teavitust huvipakkuvate eelnõude menetlusprotsessi kohta.

Eelnõude menetlusprotsess EIS-is võimaldab e-kaasamist kahel etapil:

- Avalikul konsultatsioonil, kui EIS-i sisestatud eelnõud suunatakse edasi osalusveebi, kus selle kohta osalusveebi registreerunud kasutajad saavad esitada ettepanekuid ja kommentaare;
- Eelnõude asutustevahelise kooskõlastamise etapil, kus ID-kaardiga EIS-i sisse loginud kasutajad saavad esitada valminud eelnõu kohta ettepanekuid.

See asjaolu, et eelnõu avalik konsultatsioon ja ülejäänud menetlus toimuvad kahes erinevas korralikult liidestamata keskkonnas, vähendab meie hinnangul kasutajamugavust ja eelnõude menetlusprotsessi ülevaatlikkust. Kui senini on avalikkusele tutvustatud osalusveebi kui põhilist e-kaasamise kanalit, siis praegu täidab seda rolli eelnõude konsulteerimise osas pigem EIS. Paraku on EIS-i tutvustamine avalikkusele olnud tagasihoidlik, kui mitte arvestada e-Riigi Akadeemia teostatud videoklippi YouTube keskkonnas, mis valmis samuti e-demokraatia lepingu[12] raames. EIS-i vähest tuntust ilmestab ka see, et 2011. aasta lõpu seisuga oli teavitust tellinud vaid 450 kasutajat.

Kokkuvõte ja ettepanekud

Kokkuvõtvalt tuleb tõdeda, et ehkki **informeerimise tasandil** vastab valitsuse koduleht uuringus püstitatud peamistele kriteeriumile, siis **konsulteerimise ja koostöö** tasandil on palju arenguruumi. Riigikantselei on loonud EIS-i kasutuselevõtuga eelmise aasta kevadel kahtlemata head eeldused avalikkust kaasavaks otsustusprotsessiks täitevvõimu tasandil, kuid tulemus ei sõltu mitte üksnes tehnoloogiast, vaid sellest, kuidas kogu kaasamisprotsess on kavandatud ja kuivõrd avalikkus on teadlik uutest e-osalemise võimalustest.

Vabariigi Valitsuse kommunikatsiooni osas on avalikkuse ootused kindlasti suuremad kui teiste institutsioonide puhul, sest valitsuse tasandil tehakse väga palju ühiskonda puudutavaid otsuseid. Valitsuse praktika on ka omamoodi malliks teiste institutsioonide jaoks, millest eeskuju võtta. Kuna ka valitsus ise peab valitsuskommunikatsiooni üheks olulisemaks valdkonnaks kaasamist, siis on väga oluline selleks kasutusele võtta ka tehnoloogia arengust tulenevad võimalused. See nõuab nii mõnegi senise arusaama ümbermõtestamist.

Esiteks, korrigeerimist vajab arusaam, et valitsuskommunikatsioon on eelkõige informatsiooni jagamine suunaga meediale, kellelt oodatakse valitsuse sõnumi levitamist avalikus ruumis. Sellise suhtumise juures jäävad tähelepanuta kaasava valitsemise järgmised tasandid, mille sisuks on konsulteerimine avalikkusega ja ideaalina koostöö ühiskonnaga avaliku poliitika kujundamisel. Nagu eespool selgitatud, on tehnoloogilised platvormid selleks olemas, kuid nende kasutegur on väike. Põhjust pole raske näha - poliitiline tellimus nende süsteemide rakendamiseks avalikkuse kaasamisel täitevvõimu tasandil toimuvatesse otsustusprotsessidesse on seni olnud vähene. Ei saa rahul olla olukorraga, kus valitsuse veebilehel räägitakse kaasamisest ja selle olulisusest, aga tegelikkuses see ei peegeldu.

Teiseks, sotsiaalmeedias ametliku nimega, mitte Stenbocki majana esinemine võiks kindlasti valitsuse kommunikatsiooni jälgijate hulka kasvatada. Need, kes jälgivad valitsuse uudised Stenbocki maja kanalil, on suure tõenäosusega valitsuse põhiliste tegevussuundadega kursis ning soovivad saada lihtsalt viimast päevakajalist teavet. Hetkel on see huviliste ring väga väike ja praeguse veebi- ja sotsiaalmeedia suhtluse põhjal ei ole ka näha soovi huviliste ja kaasatute arvu kasvatada.

Positiivse arenguna saab välja tuua Kaasamise Hea Tava heakskiitmise valitsuse 29.12.2011 otsusega, millega ametiasutused saavad selgema juhise kaasata eelnõude väljatöötamisse avalikkus ja huvigrupid. Dokument käsitleb ka e-kaasamise platvorme eelnõude menetlusprotsessi osana.

Ettepanekud

- Soovitame uuendada Vabariigi Valitsuse kommunikatsioonistrateegiat, nähes selles ette Riigikantselei ja ministeeriumide aktiivset rolli ühiskonna teavitamisel avardunud võimalustest osaleda täitevvõimu tasandil toimuvas poliitikakujunduses ja õigusloomes. Osalusveebi ja EIS-i haldamine Riigikantseleis ei

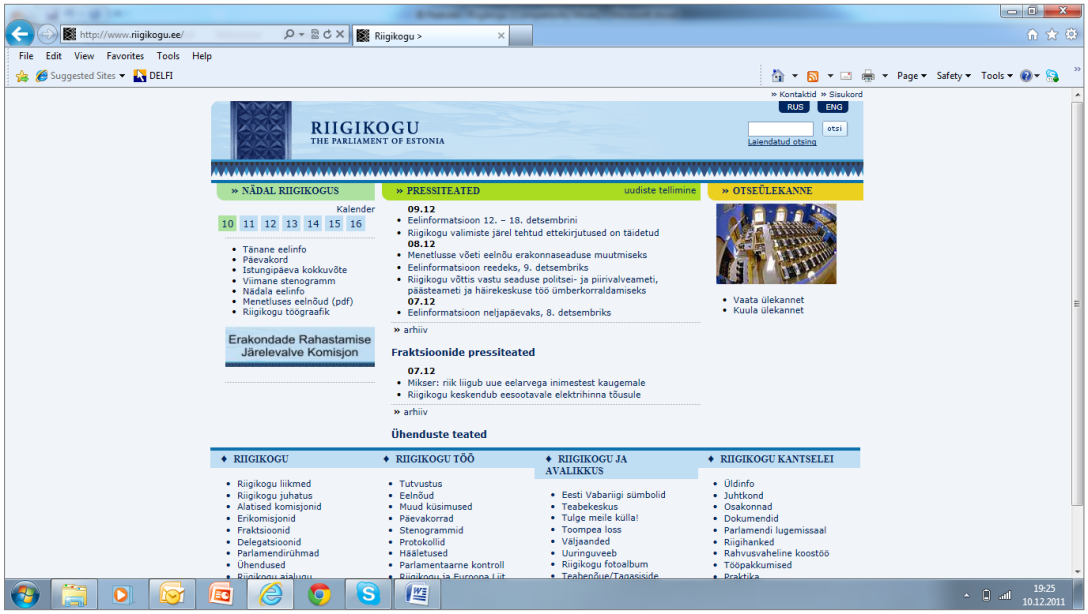
[12] *e-Riigi Akadeemia ja Riigi Infosüsteemi Ameti vahel sõlmitud leping EL sf programmi „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine" raames erinevate e-demokraatia alaste tegevuste läbiviimiseks.*

tohiks piirduda üksnes tehnoloogilise keskkonna pakkumisega, sellele peaks lisanduma sihikindel avalikkuse informeerimine EIS-i ja osalusveebi olemasolust ning kasutamisvõimalustest.

- Soovitame valitsuskommunikatsioonis näha kõige otsesema sihtgrupina avalikkust, mitte meediat kui vahendajat. Inimesed ootavad, et valitsus räägiks nendega avameelselt ja vahetult.
- Kuigi riigil on olemas kesksed infosüsteemid, mis võimaldavad avalikkuse osalust otsuste ettevalmistamisel, tuleks ka Vabariigi Valitsuse veebileht muuta senisest interaktiivsemaks, pakkudes näiteks küsimuste-vastuste rubriiki, gallupit vms lihtsat ja kiiret tagasisidet võimaldavat lahendust.
- Soovitame sotsiaalmeedia kanalite kasutamisel muuta senist praktikat ja käsitleda neid valitsuskommunikatsiooni ametliku kommunikatsioonikanalina, mis on kasutajatele leitavad institutsiooni nime, mitte selle asupaiga järgi.

B) Riigikogu www.riigikogu.ee

Riigikogu (RK) kui seadusandliku võimu veebileht (Joonisel 6 avalehe ekraanipilt) on avalikkuse jaoks nagu aken, mille kaudu peaks olema võimalik jälgida Riigikogu tööd kõigis selle detailides. Nagu näitab veebilehtede külastatavust mõõtev METRIX.Station, kogub Riigikogu veebileht istungite perioodil keskmiselt 6000 – 8000 külastust nädalas, mis on riigiasutustest parim tulemus. Järgnevalt analüüsime Riigikogu veebilehte kolme kaasamistasandi lõikes.



***Joonis 6**, Ekraanipilt Riigikogu veebilehest*

Informatsiooni tasand

Riigikogu veebilehele sisenedes võib see esmapilgul tunduda liigselt killustatuna, sest erinevaid tulpi ja alaliigendusi on väga palju. Tegelikult on info suhteliselt hästi struktureeritud ja lihtsasti jälgitav. Informatsioon Riigikogu täiskogu istungitest on ammendav, istungeid võib jälgida reaalajas või tutvuda toimunud aruteludega stenogrammide vahendusel. Eelnõude leidmine ei ole samuti keeruline, seda hõlbustab otsingusüsteem, kuhu saab sisestada erinevaid parameetreid huvipakkuva eelnõu leidmiseks ja kiirlingid, mis juhatavad erinevates menetlusetappides olevate eelnõude juurde. Oluliseks täienduseks on veebilehele lisatud muudatusettepanekute tähtajad, mis võimaldab juhtivkomisjonidele ettepanekuid saata ka väljastpoolt Riigikogu. Samuti on hõlbus eelnõu menetlusprotsessi jälgimine, kuna eelnõu erinevad variandid, juhtivkomisjoni protokollid, ekspertarvamused jms on eelnõu alamlehele kokku kogutud. Edaspidi võiks valitsuse algatatud eelnõude puhul lisada ka viite eelnõu toimikule eelnõude infosüsteemis, mis võimaldab lihtsamini tutvuda eelnõu ettevalmistamise käiguga täitevvõimu tasandil.

Kindlasti pakub avalikkusele suurt huvi Riigikogu liikmete tegevus. Igal Riigikogu liikmel on oma alamleht, kuhu on koondatud informatsioon konkreetse liikme töö kohta - algatatud eelnõud, juhitud eelnõud, arupärimised ja kirjalikud küsimused valitsuse liikmetele, lisaks kuulumine komisjonidesse, delegatsioonidesse, parlamendirühmadesse ja saadikuühendustesse ning info ajakirjandusliku tegevuse kohta. Riigikogu veebilehel on avalikustatud ka Riigikogu liikmete palgaandmed, viimati 2010. aasta kohta.

Otseselt kodanikele suunatud sõnumit aktiivseks suhtlemiseks Riigikogu ja valitud rahvaesindajatega Riigikogu veebilehel hetkel ei ole, aga võiks olla, sest iga kodanik, kes Riigikogu veebilehte külastab, peaks tundma, et ta

on sinna oodatud. Praegusel interaktiivse veebi ajastul peaks olema iseenesest mõistetav institutsioonile veebikirja[13] saatmise võimalus, praegu piirdub see vaid teabenõude esitamisega.

Konsultatsiooni tasand

Riigikogu praegune kodukord ei näe otseselt ette vajadust konsulteerida avalikkuse ja sidusrühmadega menetluses olevate eelnõude üle. See on iga juhtivkomisjoni otsustada, kuivõrd ja mil viisil arutelu laiendatakse väljaspoole ametlikke asjaosalisi. Kindlasti oleks avalikkusel kasu sellest, kui Riigikogul oleks olemas selgelt sõnastatud avalikkuse seadusloomesse kaasamise põhimõtted, millega oleks võimalik tutvuda ka veebilehe vahendusel.

Arvestades seda, et eelnõude menetlusetappide kohta on veebilehel olemas ammendav informatsioon, on asjahuvilistel ka praegu võimalik oma arvamusi ja ettepanekuid e-kirjaga juhtivkomisjonile, fraktsioonidele ja Riigikogu liikmetele edastada. Avalikku arvamuste esitamist ja arutelu veebikeskkonnas Riigikogu veebileht aga ei võimalda. Nagu kinnitas RK Kantselei esindaja vastuses meie sellesuunalisele küsimusele, peaks eelnõude kommenteerimise võimalus lisanduma Riigikogu uue veebilehe versioonis, mis valmib aastal 2013.

Koostöö tasand

Rahvusvahelist praktikat silmas pidades on üheks tõhusaks koostöö mehhanismiks kujunemas e-petitsioonide esitamise võimalus seadusandjale. Eelmisel aastal rakendas e-petitsiooni Ühendkuningriigi parlament. Arvestades seda, et Eestis on kasutusel isiku digitaalset tuvastamist võimaldav ID-kaart, võiks praegu eraalgatuslikult toimiv e-petitsioonide keskkond Eestis olla tehniliselt ja protseduuriliselt seotud RK otsustusprotsessidega. Küsimus on selles, kuivõrd rahvaesindus tunnetab muutunud reaalsust, kus e-petitsioon on saanud kodanikuühenduste tavapäraseks „relvaks" oma algatusele toetust koguda. Praegu jäävad arvestatava toetusega e-petitsioonid „õhku rippuma", sest konkreetset protseduuri, kuidas Riigikogu avalikke pöördumisi menetleb, siiani kodukorda lülitatud pole. Sellega puudub avalikkusel võimalus algatada Riigikogu täiskogus olulise tähtsusega riigielu küsimuse arutelu, mis on reserveeritud ainult Riigikogu komisjonidele ja fraktsioonidele. Kokkuvõtlikult, e-kaasamise koostöö tasand ootab Riigikogus alles sisustamist.

Riigikogu sotsiaalvõrgustikes

Antud analüüs keskendub Riigikogu kui institutsiooni sotsiaalmeedia kasutusele. Varemalt on e-Riigi Akadeemia uurinud eraldi Riigikogu liikmete sotsiaalmeedia kasutust (Riigikogu XI koosseisu sotsiaalmeedia kasutuse uuring 2010), kindlasti on analoogset uuringut mõtet praeguse koosseisu jaoks korrata. Isegi sel juhul, kui Riigikogu liikme suhtlusvõrgustik ulatub mõnesaja inimeseni, on sellel ikkagi arvestatav potentsiaal suhtlemiseks inimestega väljaspool Riigikogu. Kindlasti vajab Riigikogus ühtlustamist arusaam FB suhtluskanali kuulumisest avalikku või erasfääri. Juhul kui Riigikogu liige loeb seda erasfääri kuuluvaks, pole põhjust Riigikogu veebilehel ka viidet oma FB kontole lisada. Konkreetsete Riigikogu liikmete sotsiaalmeedia kasutuse analüüs käesoleva töö raamidesse ei mahtunud.

Facebook http://www.facebook.com/riigikogu

Riigikogu FB konto (vt Joonis 7) refereerib põhiliselt Riigikogu uudiseid ja sisu tekib enamasti automaatselt uudisvoona. Riigikogu FB lehe eest kannab hoolt Riigikogu Pressi-ja Infoosakond, teised Riigikogu struktuurid ja Riigikogu liikmed lehe sisustamisel ei osale. RK Kantselei ametnike kommentaari kohaselt on küll Riigikogu

[13] Siinkohal ei pea me silmas mitte e-kirja saatmist (milleks tõesti on RK lehe allservas üldine e-posti aadress, ning ka RK liikmete e-posti aadressid on avalikud), vaid kodaniku jaoks kahtlemata mugavamat võimalust suhelda spetsiaalse veebivormi vahendusel, kus oleks näiteks etteantud väljad probleemi/küsimuse tõstatamiseks vms. Kodanik ei pruugi alati teada, kellele oma kiri suunata.

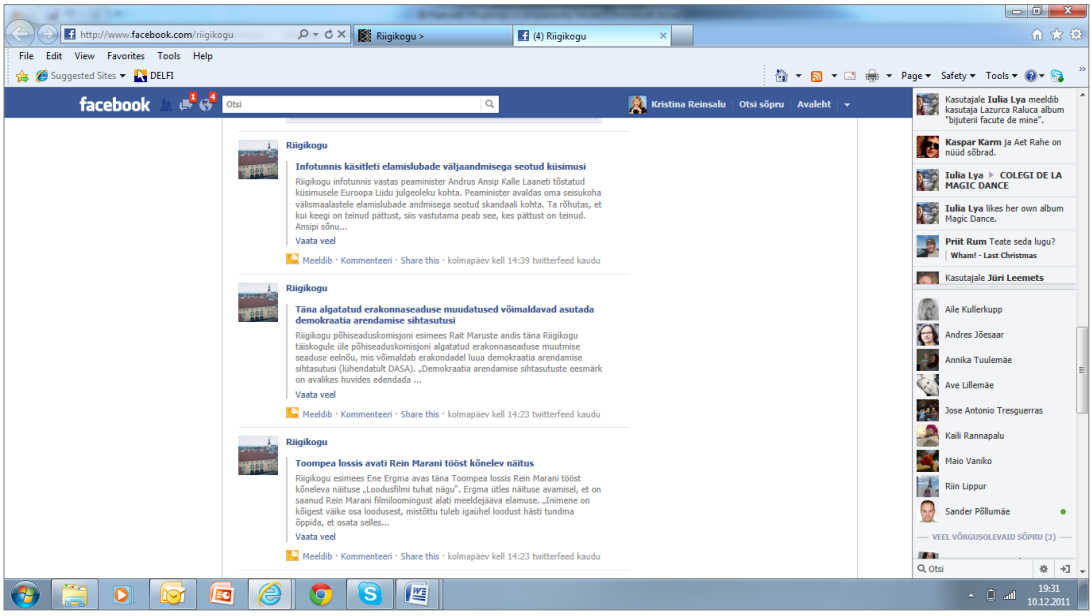
liikmetega sel teemal suheldud ja tehtud ettepanekuid arutelude algatamiseks Riigikogu FB lehel, kuid seni edutult. Suhteliselt staatiline sisu on ilmselt ka põhjuseks, miks Riigikogu lehte vähe „laigitakse" (st „meeldib" nuppu klikitakse) (300 „laikijat" jaanuaris 2012) ja kommentaaridega täiendatakse.

Oma FB lehed on avanud ka kaks Riigikogu komisjoni:

- Euroopa Liidu asjade komisjon http://www.facebook.com/rk.elak ja
- väliskomisjon https://www.facebook.com/rkvaliskomisjon

Komisjonide FB kasutamine on algatatud Marko Mihkelsoni poolt komisjoni esimeheks olles, kes on ise aktiivne sotsiaalmeedia kasutaja, mis kinnitab veekord, et uue meedia kasutuselevõtt riigiasutustes on praegu veel üksikute aktiivsete inimeste asi.

Lisaks Riigikogu komisjonidele on FB konto ka Vabariigi Valimiskomisjonil (VVK). VVK leheküljel on huvilisi rohkem kui 3500 ümber - see number peegeldab 2011. aasta 6. märtsi õhtul tekkinud olukorda, kui häältelugemise infosüsteemi tõrke tõttu tuli hakata infot edastama FB kaudu. Mõne tunniga lisandus lehele enam kui 3400 uut jälgijat, kes jäid ka hiljem VVK lehe vastu huvi tundma ja kelle tagasiside sai komisjoni ametnikelt vastuse. Praeguseks ajaks (jaanuar 2012) on VVK FB lehe sissekannete aktiivsus vajunud madalseisu, sest valimiste vaheajal on keeruline esitada pidevalt avalikkusele huvi pakkuvat teavet. Toimunu aga kinnitab seda, et vajadusel ärkab suhtluskanal „ellu" ja võib osutada äärmiselt tõhusaks kriisiolukorra lahendamisel.



Joonis 7, *Ekraanipilt Riigikogu FB-lehelt*

Twitter https://twitter.com/#!/riigikogu

Ka Twitteri-kasutuse puhul torkab silma, et seda kanalit kasutatakse Riigikogu veebilehel olevate uudiste edastamiseks. Jälgijaid on napilt, 100 inimese ümber (jaanuar 2012). Eraldi konto on olemas ka väliskomisjonil, millel jälgijaid veidi üle 50.

Riigikogu Kantselei teabetalitus, kellega sotsiaalmeedia küsimuses suhtlesime, leiab, et kodanikud on rohkem huvitatud Riigikogu liikmetega otse kui sotsiaalmeedia vahendusel suhtlemisest. Tunnistatakse, et sotsiaalmeedia kasutus Riigikogus kui institutsioonis tervikuna kuidagi reguleeritud ega seni ka juhendatud ei ole, kuid infotalitus jälgib toimuvat hoolega. Riigikogu kui institutsiooni sotsiaalmeedia kontode haldamisega tegeleb üks ametnik oma põhiülesannete kõrvalt.

Kokkuvõte

Riigikogu informatsiooni tasandi tegevustele ei ole midagi ette heita – info seadusloomeprotsessi kohta on hästistruktureerituna kättesaadav. Samas ei saa eelnõude menetluslike dokumentide veebis kättesaadavaks tegemist pidada kindlasti piisavaks konsultatsiooniks või koostööks. Riigikogu Kantselei kinnitab, et Riigikogu uues 2013. Aastal avatavas veebis on eelnõud kindlasti kommenteeritavad. Samuti plaanitakse Riigikogu FB kontot kasutada senisest erinevalt arutelude algatamiseks oluliste seaduseelnõude menetlemisel. Samas nähakse seda ka keerulise väljakutsena, kuna RK Kantselei ametnike väitel puudub Riigikogu liikmetel (kellelt ju peaks sinna diskussiooni tekkima peamine sisend) huvi, sest kasutatakse oma sissetöötatud kanaleid.

Ettepanekud

- Võtta Riigikogu komisjonides ja fraktsioonides arutlusele petitsiooni, sh e-petitsiooni esitamise võimalus ja näha selle menetlemise kord ette Riigikogu kodukorras.

- Lisada Vabariigi Valitsuse algatatud eelnõude juurde viide eelnõu toimikule eelnõude infosüsteemis (EIS), mis lubab paremini jälgida täitevvõimu tasandil toimunud eelnõu ettevalmistamise protsessi. Tulevikus võiks plaani võtta kogu seadusloome protsessi liidestamise ühtseks tervikuks, kus omavahel on integreeritud nii täitevvõimu kui Riigikogu tasandil toimuv menetlus.

- Riigikogu veebilehe uuendamisel suurendada veebilehe interaktiivsust ja kasutajasõbralikkust. Soovitame uuenduste kavandamisse lülitada Riigikogu liikmete ja kodanikuühenduste esindajad.

- Võtta Riigikogu struktuurides arutlusele sotsiaalmeedia kasutamise teema, et saavutada selgem arusaam, millised on suhtluse eesmärgid ja kuidas neid saavutada. Huvi korral viia läbi Riigikogu liikmete ja ametnike koolitus sotsiaalmeedia kui keskkonna eripärast ja võimalustest. Riigikogu liikmetega sotsiaalmeedia kaudu suhtlemise hõlbustamiseks varustada RK avalehelt avanev liikmete nimekiri sealsamas infoga nende liikmete leitavuse kohta sotsiaalmeedias.

- Selleks, et elavdada Riigikogu FB leheküljel toimuvat, soovitame järgmist:

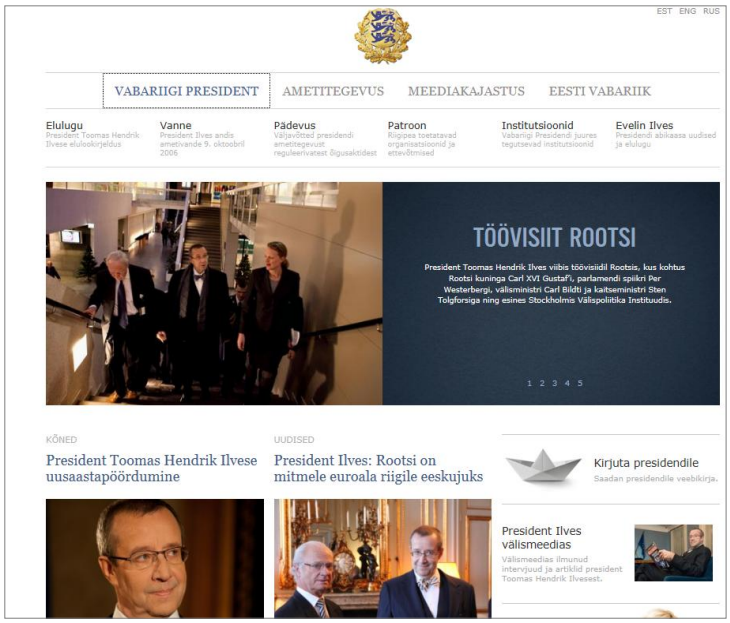
    - kutsuda sellesse panustama sotsiaalmeedias aktiivseid poliitikuid fraktsioonide „kõneisikutena";

    - senise uudisvoo abil uudiste refereerimise asemel kasutada pigem ametniku poolt postitatud ja lingiga viidatud uudiseid – see loob tunde, et suhtled inimesega, mitte tehnoloogilise lahendusega;

    - luua Riigikogu olulistest sündmustest "üritused" ja kutsuda jälgijaid neil osalema – lahtiste uste päevad, näitused jne;

    - lisada pildigalerii, et muuta leht huvitavamaks ja atraktiivsemaks.

C) Vabariigi President www.president.ee



***Joonis 8**, Ekraanipilt Presidendi veebilehest*

Vabariigi President on Eestis võimude tasakaalustaja rollis, seetõttu on talle väga oluline teada avalikku arvamust. Presidendil on võimalus kaasata inimesi ümarlaudade, mõttevahetuse, foorumite ja ka sotsiaalmeedia abil. Samas ei saa president delegeerida oma ülesandeid kellelegi teisele ja kannab vastutust oma tegevuse eest isiklikult.

Vabariigi Presidenti aitab suhtlemisel avalikkusega tema avalike suhete nõunik koos Presidendi Kantselei avalike suhete osakonnaga, mille peamine ülesanne on tagada avalikkuse informeerimine presidendi tegevusest, planeerida ja ellu viia suhtekorraldusalast tegevust, vahendada presidendi kontakte meediaväljaannetega ning aidata presidenti tema põhiseadusest tulenevate ülesannete täitmisel.

Seega on presidendi roll nii riigisiseses kui ka rahvusvahelises suhtluses oluline ja määrava tähtsusega, samuti on seda tema tegevusi toetav meediategevus, mille abil loob president Eesti riigile ja tema elanikele esmase emotsionaalse ja sageli ka ratsionaalse kuvandi.

Informatsiooni tasand

Vabariigi Presidendi kodulehekülg annab ülevaate presidendi isikust, institutsiooni ülesannetest ja olulise informatsiooni Eesti Vabariigist. Samuti võib kodulehelt leida teavet presidendi abikaasa kohta. Hästi kasutatavad on ametitegevusega seotud infomaterjalid. Meediakajastuse blokk haarab kõiki tähtsamaid esinemisi, kõnesid, intervjuusid. On olemas videosalvestused ja fotoalbum. Ühtedeks viimasteks sissekanneteks analüüsi kirjutamise ajal on presidendi uusaastatervitus 31.12.2010 ja 30.11.2011 ilmunud pöördumine seoses talveajale üleminekuga. Fotoalbum on hea mõte, kuid analüüsi tegemise ajal ei olnud fotodel olevate inimeste nimesid fotode all ära toodud.

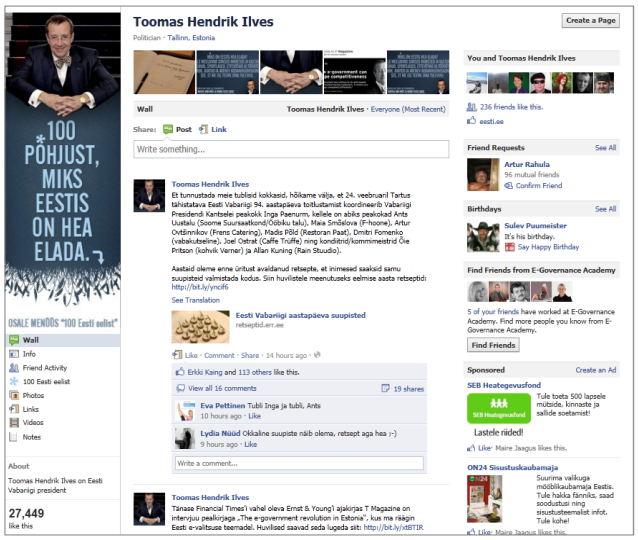
Nagu eelpool öeldud, on presidendi pädevus otseselt seadusloomeprotsessis osaleda piiratud, kuid president on patroon paljude algatuste juures, mis aitavad kaasa kodanikuühiskonna arengule, kultuuri ja mälu hoidmisele Eesti ühiskonnas. Presidendi juures tegutsevad institutsioonid on kodulehel tutvustatud selgelt ja arusaadavalt, kuid info otsimine nende kohta on kohati pisut kohmakas ja keeruline. Näiteks Eesti Mälu Instituudi ja sellega seotud inimeste leidmine võib osutuda keerukaks.

Konsultatsiooni tasand

Igaühel on võimalik saata presidendile kiri, mida käsitletakse sarnaselt tavapostiga ehk see registreeritakse dokumendiregistris ning veebivormi juures teavitatakse saatjat korrektselt ka sellest, et kiri avaldatakse dokumendiregistris.

Vabariigi President sotsiaalvõrgustikes

Facebook www.facebook.com/thilves



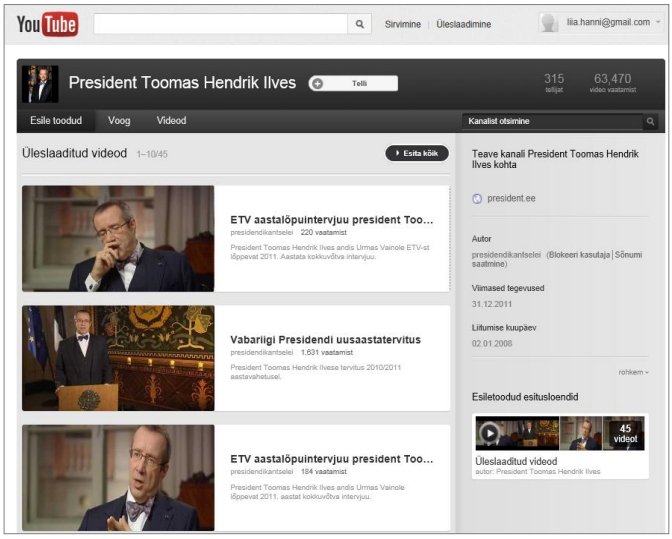
Joonis 9, *Ekraanpilt Presidendi Facebook-i lehest*

President on esindatud Facebookis oma nime all, kasutades sõbralehe asemel fännilehte[14], mida jälgib 2012. aasta jaanuari seisuga rohkem kui 27 000 inimest. Postitusi on ametlike kohtumiste kohta, samuti on postitatud viiteid välisajakirjandusele, kus on mainitud Eestit. Kommentaaridest ja kaasaelajatest puudust ei ole, kuid diskussioon toimub pigem külastajatel omavahel kui presidendi osalusel. Sisusse süüvides saab selgeks, et paljudele kommentaaridele ei saakski president reageerida (presidendi kompetentsi ei kuulu näiteks soojuse hinnatõus või uutele leviplaatidele nime otsimine). Samas suudab president kindlasti sotsiaalmeedia kasutuspiire võrreldes teiste riigiinstitutsioonidega avardada ning tõestada, et inimliku näo esitlemine sotsiaalmeedia vahendusel suurendab igal juhul inimeste osalusmotivatsiooni. Avaldatud kaastundeavaldusele Afganistanis hukkunud sõdurile tuli 415 kaastundeavaldust, mida on rohkem kui elektrooniline kaastunderaamat või ka kaasvõitlejate tehtud kaastunderaamat eales võimaldaks. Analüüsi viimase versiooni kirjutamise ajal algatas president FB vahendusel aktsiooni, milles kutsus inimesi nimetama põhjuseid, miks Eestis on hea elada. Vastukaja on olnud väga elav, presidendi algatatud arutelu kõlab ühiskonnas vastu. Kindlasti ei ole selliste näidete puhul tegemist e-kaasamisega seaduseloome protsessi mõttes, küll aga suurendab toimuv kindlasti inimeste usaldust ja hoolimist oma riigist. See loob omakorda inimestes tahtmise riigiasjades kaasa rääkida.

FB lehekülg on ka presidendi abikaasal Evelin Ilvesel http://www.facebook.com/evelinilves, mis annab sisuka ülevaate presidendiproua tegemistest. Lehekülg meeldis 2012. aasta jaanuari lõpu seisuga enam kui 12 000 inimesele, arvukalt on kommentaare ja postitusi, jagamist ja „laikimist".

[14] *Kui osa poliitikuid kurtis 2011. aasta kevadistel valimistel, et nende konto Facebookis on täis ja uusi sõpru ei saa lisada, siis fännileht võimaldab seda teha piiramatul hulgal, samuti saab sealt lahkuda ega pea ootama kinnitust oma ühinemissoovile.*

YouTube http://www.youtube.com/presidendikantselei



***Joonis 10**, Ekraanipilt Presidendi Youtube-i keskkonnast*

Youtube-i keskkonnast võib leida presidendi olulisemad nii Eestis kui rahvusvaheliselt peetud kõned. 2012. aasta jaanuari lõpul oli tellijaid veidi rohkem kui 300 ja vaatamisi üle 63 000. Arvud näitavad, et ka see kanal töötab päris hästi.

Kokkuvõte

Kokkuvõtvalt võib tõdeda, et ehkki presidendi institutsiooni e-kaasamispraktikaid ei saa päriselt analüüsida samas raamistikus, millega on antud uuringus analüüsitud otseselt seadusloomega tegelevate institutsioonide praktikaid, on Vabariigi Presidendi *online*-suhtlus aktiivsem ja interaktiivsem kui paljudel teistel riigi-institutsioonidel. Ka visuaalselt terviklikkuselt, mis on samuti oluline osalusmotivaator, võib presidendi veebisuhtlust teistele eeskujuks seada. Eelöeldust tulenevalt puudutavad meie ettepanekud vaid pigem tehnilisi pisiasju.

Ettepanekud

- Korrastamist vajaks videokanalid Youtube-is ja kodulehel. Võiks kaaluda, kas mõlemat kanalit on vaja. Arhiivi jaoks on koduleht hea, kui aga silmas pidada võimalikke huvilisi väljastpoolt Eestit, kes pigem otsivad inglisekeelseid esinemisi, töötab ilmselt paremini YouTube-i kanal.

- Parandada tuleks Vabariigi Presidendi Kantselei nähtavust, et veebilehe külastajal oleks võimalikult lihtne leida vajalik kontakt, ametiisik ja tema pädevus, samuti dokumendiregister ning presidendi juures tegutsevate sihtasutuste jms info.

D) Riigikontroll www.riigikontroll.ee

***Joonis 11**, Ekraanipilt Riigikontrolli veebilehest*

Riigikontroll (RK) on põhiseaduslik institutsioon, mille tegevus on kindlaks määratud põhiseaduse ja riigikontrolli seadusega. Riigikontroll täidab konkreetseid seadustest tulenevaid ülesandeid, kus vastutust on raske jagada. Riigikontrolli ülesanne on teostada jooksvat ja rutiinset kontrolli, aga sekkuda ka juhul, kui avalikkuses jääb silma avalike ressursside ebaseaduslik või ebaperemehelik kasutamine.

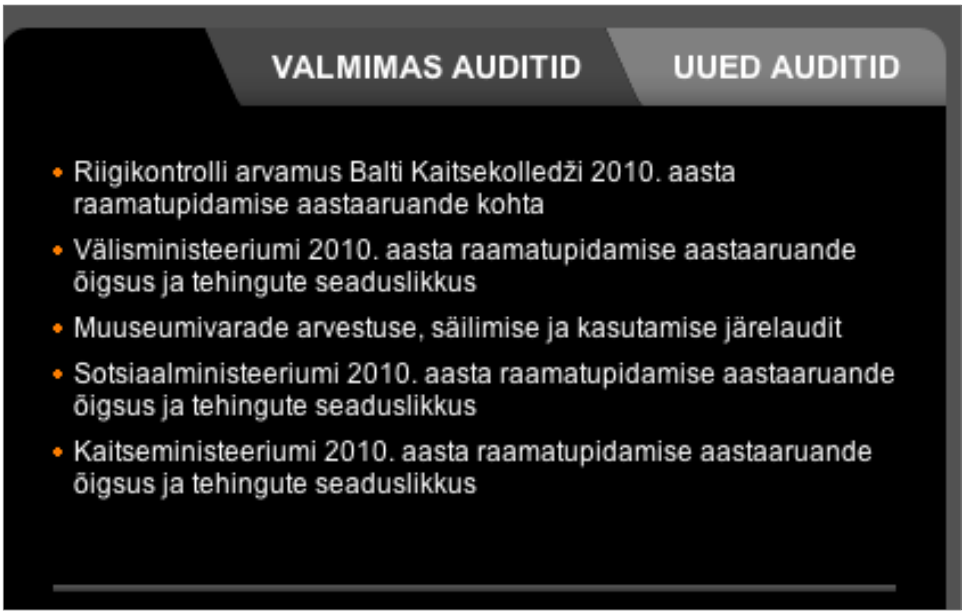
Riigikontrolli veebi avaleht annab teada, et tegemist on Eesti maksumaksja huvides tegutseva sõltumatu asutusega, mille ülesandeks on uurida, kui tõhusalt ja seaduslikult on riik ja kohalikud omavalitsused avalikke ressursse kasutanud. Riigikontrolli soovituste abil saavad Riigikogu ja Vabariigi Valitsus parandada riigi toimimist ning tõsta avaliku sektori efektiivsust. Asutus ise õigusakte välja ei tööta, kuid saab teha ettepanekuid valitsusele, ministritele ja kohalikele omavalitsustele, milliseid õigusakte muuta või täiendada vastavalt RK analüüside tulemustele ja järeldustele. Parlamendiliikmetel on võimalik esitada riigikontrolörile arupärimisi.

Informatsiooni tasand

Riigikontrolli koduleheküIg on riigiinstitutsioonide veebilehtedest üks kaasaegsemaid ja kasutajasõbralikumaid. Leht on jaotatud aladeks, mis aitavad külastajal kiirelt leida soovitavat valdkonda või infot. Illustreerivad fotod aitavad külastajal paremini mõista, millise teemaga on tegemist. Avalehel on suurte pealkirjadega toodud valmimas ja äsja valminud auditid (vt ekraanipilti Joonisel 12), mis annavad värske ülevaate Riigikontrolli tööst. Töötajate kontaktid on avalehelt kiirelt leitavad, ära on märgitud, mis valdkonna auditite töötaja tegeleb.

Kuna Riigikontrollil pole oma allasutusi, on leht peamiselt keskendunud asutuse enda rollile ja tegevusstrateegiale. Lihtsalt ja selgelt on lahti seletatud, keda ja miks auditeeritakse, millised on auditistandardid, millised on kontrollija õigused ja kohustused. Samuti on viidatud, et kõigil, keda on auditeeritud, on õigus halduskohtus Riigikontrolli menetlustoimingud vaidlustada.

Positiivsena saab välja tuua ka Riigikontrolli meediasuhtluse põhimõtted, mille kohaselt asutus ei tööta meedia, vaid riigi ja maksumaksjate heaks[15]. Selgelt rõhutatakse otsesuhtluse vajalikkust. See lähenemisviis on tähelepanuväärne, sest osa valitsusasutuste kommunikatsiooni sihtgrupp on meedia, mitte otseselt kodanikud. Rõhutatakse ka, et Riigikontroll kasutab oma tegevuse ja töötulemuste edastamiseks ning selgitamiseks meedia vahendusel iga üksikjuhtumi puhul paindlikult eri viise ja vahendeid, mis on konkreetse juhtumi puhul otstarbekad ja asjakohased.



***Joonis 12**, Ekraanipilt auditeid tutvustavast rubriigist Riigikontrolli kodulehel*

Konsultatsiooni tasand

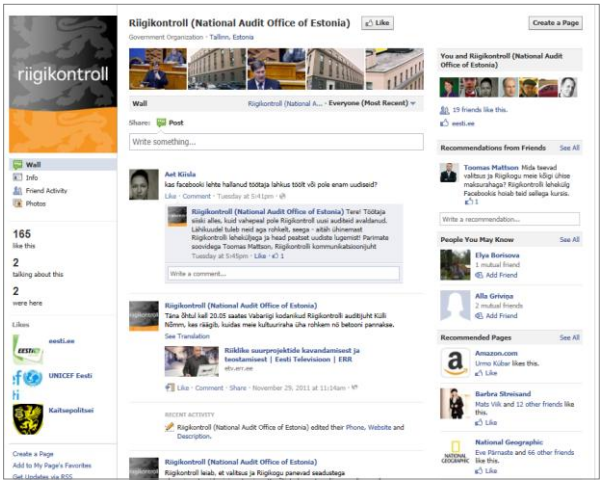
Riigikontroll ei saa oma kohustusi täites otseselt kaasata auditite läbiviimisele tavakodanikke, küll aga saavad kodanikud esitada ettepanekuid, mida paremaks muuta, kuigi ükski neist ettepanekutest või arvamistest ei ole seotud konkreetse valmiva auditiga. Audit ja kõik sellesse puutuv on kontrollitava institutsiooni ja Riigikontrolli omavaheline asjaajamise küsimus, millesse teisi ei kaasata. Leheküljel on ka viide osale.ee-le, mis näitab, et Riigikontroll peab oluliseks kaasavat valitsemist, kuigi ise otseselt õigusloomega ei tegele.

"Suhted avalikkusega" lingi alt leiame seletuse, et organisatsioon **„**ei osuta küll otseselt avalikke teenuseid ega teeninda elanikke, kuid nagu mis tahes muu Eesti riigiasutuse poole saavad pöörduda teabenõude, märgukirja ja selgitustaotlusega kõik – nii eraisikud kui ka asutused ja organisatsioonid". Üksikasjalikult on selgitatud, mis on erinevate pöördumiste eripära ja kuidas neile vastatakse. Suhtluse lihtsustamiseks on lisatud vormid, millega saab pöörduda Riigikontrolli poole, sh soovitada auditit ja teatada kuritarvitustest. Riigikontroll soovib, et kodanikud suhtleksid asutusega oma nime all, aga lubab rikkumisest teatada ka anonüümseks jäädes.

[15] *http://www.riigikontroll.ee/Suhtedavalikkusega/T%c3%b6%c3%b6p%c3%b5him%c3%b5tted/tabid/175/language/et-EE/Default.aspx*

Riigikontroll sotsiaalvõrgustikes

Facebook http://www.facebook.com/riigikontroll



***Joonis 13**, Ekraanipilt Riigikontrolli Facebook-i lehelt*

Facebookis ei ole Riigikontroll väga populaarne, lehekülg meeldib 2012. aasta jaanuari lõpu seisuga napilt 200-le inimesele. Samas on tegu suhteliselt värske kasutajaga, esimesed sissekanded pärinevad alles 2011. aasta märtsist. Kuigi FB kasutamise algus oli Riigikontrolli puhul paljutõotav (esitati pilte ebaseaduslikest ehitistest Tallinna ja Tartu ümbruses jne, mida kodulehel ei ole), siis edaspidi on peamine info olnud Riigikontrolli pressiteated, mis paratamatult ei soosi kommunikatsiooni ja ka diskussiooni FB kasutajate vahel.

Twitter http://twitter.com/riigikontroll

Riigikontrolli Twitteri-kasutus on harv. Alates veebruarist 2011 on RK Twitteri vahendusel esitanud 9 „säutsu", kohati bürokraatlikus keeles: „Riigikontroll toetab Rahandusministeeriumi audiitortegevuse valdkonnas muudatuste elluviimisel - ei mingit reatesteerimise edasilükkamist". Vaatamata sellele on Riigikontrollil 34 jälgijat. Kindlasti võiks see arv olla kordi suurem, kui kanali kasutamine oleks tõsine.

Kokkuvõte

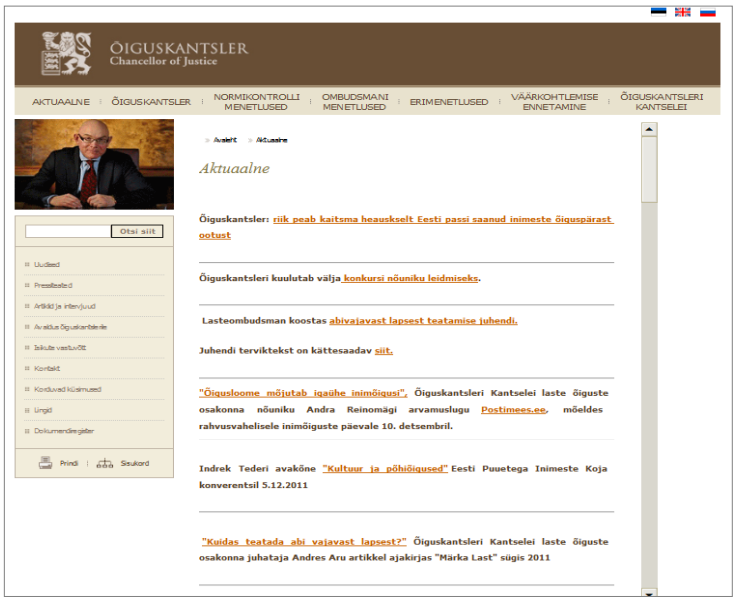
Riigikontroll on võrreldes enamuse riigiasutustega meeldiv erand, kes pöörab oma virtuaalse näo kõigi kodanike poole, keskendumata vaid erialaspetsialistidele või meediale. Informatsioon asutuse tegevusest on lihtsalt jälgitav, kasutajale on korrektselt selgitatud, kuidas ta Riigikontrolliga suhelda saab ja millal on vastust oodata.

Sotsiaalmeediat suhtluskanalina Riigikontroll praegu veel sama professionaalselt ei valda.

Ettepanekud

- Tuua link „Pöördumine Riigikontrolli poole" avalehele, et hõlbustada kodanike suhtlemist Riigikontrolliga. Praegu võib selle leidmine rubriigis „Suhted avalikkusega" liigselt keerukaks osutuda, sest pöörduja ei pruugi end avalikkusega samastada.
- Võtta arutlusele sotsiaalmeedias suhtlemise eesmärk ja viis, et parandada kasutusel olevate kanalite tõhusust.

E) Õiguskantsler www.oiguskantsler.ee



Joonis 14, *Ekraanipilt Õiguskantsleri veebilehest*

Õiguskantsleri (ÕK) ülesanded tulenevad põhiseadusest ja seadustest. Õiguskantsler keskendub põhiseaduse aluspõhimõtete – inimväärikuse, demokraatia, õigus- ja sotsiaalriigi – järgimise kontrollimisele. Põhiõiguste tagamist kontrollides on võimalik omakorda hinnata õigustloovate aktide kooskõla põhiseaduse ja teiste seadustega. Õiguskantsleri büroo ei koosta seadusi, vaid teeb vajadusel Riigikogule ettepanekuid seaduste kooskõlla viimiseks põhiseadusega.

Informatsiooni tasand

Õiguskantsleri isiklik pöördumine kodulehel[16] julgustab inimest tema poole pöörduma, kui inimene tunneb, et tema põhiseaduslikke õigusi ja vabadusi on rikutud. Pöördumine on meeldiv, kuid selle visuaalne vormistus on pisut kohmakas ning soovides täpsemalt teada, millega õiguskantsler tegeleb, tuleb ikkagi liikuda vasakpoolsesse menüüsse ja klikkida „Õiguskantsleri institutsioon" nuppu.

Vasakul menüüs „Ülesanded" avaneval lingil asub trükis, kus pdf-failina avanevast teatmikust selgub, et õiguskantsleri ülesandeks on olla põhiseaduslikkuse järelevalvaja, põhiõiguste ja vabaduste kaitsja, diskrimineerimisvaidluste lahendaja ja alandava kohtlemise ennetaja. Iga alapunkt määratleb täpselt, milles seisnevad õiguskantsleri ülesanded. Infot on väga palju ja materjal ei ole piisavalt liigendatud. Eesmärgiks võiks olla selline infoarhitektuur, mis aitab inimesel hõlpsasti leida teda huvitava teema ning sellega võiks olla lingitud ka menetluslik informatsioon.

Kodulehe jälgimist ei hõlbusta ebaselge horisontaalse peamenüü ja vasakul servas oleva alammenüü seos. Praeguse kujunduse juures on raske aru saada, millist teavet kodulehelt kõige rohkem esile soovitakse tõsta. Häiriv ja vanamoodne on ka vilkuv pilt õiguskantslerist ja tema majast. Liiga palju on pdf-faile, rohkem võiks kasutada lühikesi sisukokkuvõtteid ja põhijäreldusi ning alles seejärel, kui keegi on huvitatud detailsemast infost,

[16] *Analüüsitavad lehed on analüüsi kirjutamise ajal ÕK-i büroos muutmisel, seega võib palju olla juba parandatud ja ümber tehtud.*

suunata kasutaja pdf-faile alla laadima. Veebikirja õiguskantslerile saata ei saa, *online* suhtlus saab toimuda vaid e-posti vahendusel.

Õiguskantsleri lehel on ülevaatlikult esitatud normkontrolli ja ombudsmani ettepanekud rikkumiste kõrvaldamiseks erinevatel teemadel, kuid jällegi saab vastuseid lugeda vaid pdf-failist. Korduv linkimine ja dokumentide allalaadimine on tülikas. Puuduvad seisukohtade lühikokkuvõtted ja ÕK-i menetluses toodud põhiseisukohad, mis raskendab arusaamist, kas menetlus sai arvesse võetud või lükati see erinevatel põhjendustel tagasi.

Konsultatsiooni tasand

Õiguskantsler lahendab konkreetseid menetluses olevaid küsimusi iseseisvalt ega saa avalikkuselt otseselt nõu küsida. Kuid seonduvalt riigi õiguskorra arenguga võiks õiguskantsler olla üldistel teemadel diskussiooni algatajaks ja ideede esitajaks ning küsida avalikkuse tagasisidet oma mõtetele.

Koostöö tasand

Sarnaselt Riigikontrolliga ei aruta oma menetlusi avalikkusega ka õiguskantsler. Siiski võiks institutsioon olla avatud tagasisidele ja kodanike tähelepanekutele õiguskorra hälvetest, mida võiks võimalik olla teadvustada ka interneti vahendusel.

Õiguskantsler sotsiaalvõrgustikes

Õiguskantsleri veebilehel linki sotsiaalmeediasse ei leidu, kuid Facebookis on õiguskantsler lasteombudsmanina olemas (vt Joonis 15). Laste ombudsmani tegevus tervikuna on kindlasti positiivne, ta kutsub vaatama filme laste probleemidest ning arutlema nende õiguste üle, viib läbi lahtiste uste päevi ja korraldab laste joonistusvõistlust. FB leht on värskelt avatud, esimene sissekanne pärineb 10. novembrist 2011. Arvestades sihtgruppi, on sotsiaalmeedia kasutamine igati mõistetav. Lehe kujundus on atraktiivne, kuid sisu pigem täiskasvanuile kui lastele suunatud.

Joonis 15, Ekraanipilt laste ombudsmani Facebook-i lehest

Kokkuvõte/ettepanek

Õiguskantsleri kodulehel on palju infot, kuid selle ülesleidmiseks kulub palju aega ja energiat. Uuendamist vajab veebilehe infoarhitektuur ja kujundus. Kuna tegemisel on uus koduleht, siis ilmselt nii toimubki.

Arvestades seda, et internet on tänapäeval muutunud interaktiivseks keskkonnaks, tuleks ka õiguskantsleri veebikodu käsitleda mitte pelgalt info edastajana, vaid ka suhtluskanalina avalikkusega.

F) Eesti Pank www.eestipank.ee

Joonis 16, *Ekraanipilt Eesti Panga veebilehest*

Eesti Panga esmane eesmärk on hindade stabiilsuse säilitamine ning kooskõlas Euroopa Liidu lepinguga toetab Eesti Pank ka muude majanduspoliitiliste eesmärkide saavutamist. Eesti Pank on sõltumatu põhiseaduslik institutsioon, mis ei allu valitsusele ega ühelegi teisele täidesaatvale riigivõimuasutusele. Eesti Pank ei vastuta riigi varaliste kohustuste eest, samuti ei vastuta riik panga varaliste kohustuste eest. Panga nõukokku ei või kuuluda valitsuse liikmed, et tagada keskpangale parimad võimalused hoida finantsstabiilsust. Sellest tulenevalt ei ole Eesti Pangal kohustust ja ka vajadust kaasata avalikkust oma tegemistesse. Samal ajal on Eesti Pank demokraatliku riigi üks institutsioonidest, mille tegevuse läbipaistvus peab olema tagatud.

Informatsiooni tasand

Eesti Panga ülesanded ja tegevus on veebilehel ammendavalt kirjeldatud, kuigi infoesitus võiks olla elavam ja ülevaatlikum, et ka tavakülastaja end veebilehel mugavalt tunneks. Tõsi, abiks on küsimuse esitamise võimalus ja ka Korduma Kippuvate Küsimuste (KKK) rubriik, kuid ilmselt ei saa veebilehe kasutajatena silmas pidada üksnes valdkonna asjatundjaid. Võimalik on tellida uudiseid veebilehel lisanduvate temaatiliste materjalide kohta.

Olulist avalikku huvi pakkuvad on Eesti Panga regulaarsed majanduskommentaarid ja finantsülevaated, mida võib vaadata ka pressikonverentsi videosalvestusena.

Konsultatsiooni tasand

Eesti Pank on sõltumatu põhiseaduslik institutsioon, millel on selge pädevus. Otsuste langetamine on panga vastutusel, avalikkuselt nõu küsimine ei ole seejuures ette nähtud. See ei tähenda, et dialoogi avalikkusega pidada poleks vaja. Eesti Pank võiks mõelda veebilehe interaktiivsuse suurendamisele, et kaasaegse interaktiivse veebiga harjunud kasutaja sinna ka sattudes end ebamugavalt ei tunneks. Gallupi vormis küsimusi võiks esitada kasvõi inimeste euroga kohanemise kohta, et aru saada, kuidas olulised rahapoliitilised otsused ühiskonnas vastu kajavad.

Koostöö tasand

Koostöö avalikkusega toimub pigem reaalses maailmas kui veebis, näiteks Eesti Panga muuseumis. Siiski on Eesti Panga veebilehele jõudnud Euroopa Keskpanga algatatud virtuaalmäng lastele Eurojooks 2012, mis näitab, et pank võib rahamaailma tutvustada huvitaval ja sihtrühma paeluval moel.

Eesti Pank ei osale sotsiaalvõrgustikes.

Kokkuvõte/ettepanek

Eesti Panga võimalused avalikkuse kaasamiseks on protseduuriliselt küll suhteliselt piiratud, kuid siiski oleks võimalik viia oma kodulehel läbi uuenduskuur, tagades teemade parema liigendatuse, oluliste uudiste ja teadete kuvamise silmatorkaval moel. Eelkõige tasub põhjalikult mõelda selle üle, missugune peab olema Eesti Panga kommunikatsioonistrateegia infoühiskonna tingimustes, kus interaktiivne veeb kujundab järjest enam inimeste harjumusi.

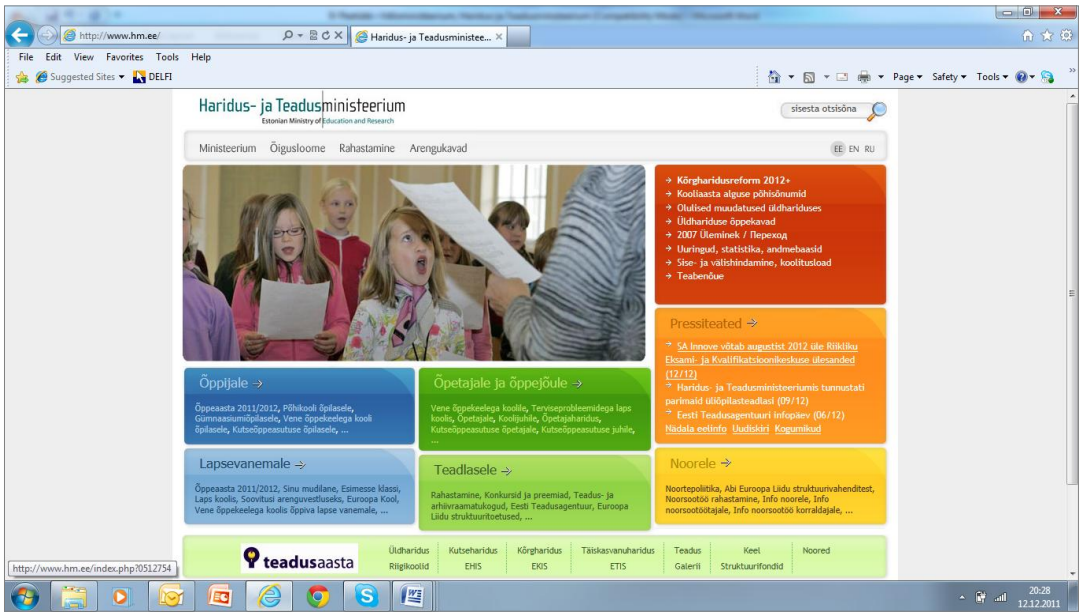
G) Ministeeriumid

Alljärgnevalt keskendub analüüs ministeeriumide e-kaasamispraktikatele. Kuna ministeeriumide põhiülesandeks on valitsemisala poliitika kujundamine, siis on väga oluline, kui avatud on ministeeriumid ja kuidas kasutatakse kommunikatsiooniks uue tehnoloogia võimalusi. Käesolevas analüüsis kasutusel oleva kolme kaasamistasandi eristamisel ja uurimisküsimuste sõnastamisel pidasimegi silmas eelkõige ministeeriumide koostööd avalikkusega poliitikakujunduses ja õigusaktide ettevalmistamisel.

Olukorra kirjeldamiseks analüüsisime ministeeriumide kodulehtede sisu, et selgitada, kas seal on olemas tunnused, mis vastavad metoodikas sõnastatud kaasamise erinevaid tasemeid kirjeldavatele kriteeriumidele. Püstitasime eesmärgiks välja selgitada, kui suurel määral avalikustavad riigiasutused erinevaid dokumente ja strateegiaid oma veebilehtedel, millised on avalikkuse võimalused anda tagasisidet, kas ja mil moel on ministeeriumid valmis tegema veebi vahendusel koostööd erinevate ühiskonnagruppidega ning kas kasutatakse võimalust suhelda avalikkusega sotsiaalmeedia vahendusel. Kuna käesoleva uuringu alapeatükis IV A) on juba käsitletud riigi keskseid, kõigi ministeeriumide kasutuses olevaid eenõude infosüsteemi (EIS) ja osalusveebi, siis me neil enam üksikasjalikult ei peatu. Küll aga pakub huvi, kas ministeeriumide veebilehed viitavad EIS-ile ja osalusveebile ning pakuvad infot ministeeriumi algatatud eelnõude menetlusest kesksetes infosüsteemides, sh avaliku konsultatsiooni tulemustest osalusveebis.

Peatüki lõpus on tehtud kokkuvõte ministeeriumide veebilehtede analüüsi tulemustest ning esitatud üldised ettepanekud, mis reeglina peavad silmas kõiki ministeeriume. Kui aga ettepanek puudutab vaid konkreetset ministeeriumi, esitame selle kohe pärast vastava ministeeriumi veebilehe analüüsi.

Haridus- ja Teadusministeerium www.hm.ee



Joonis 17, *Ekraanipilt Haridus-ja Teadusministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Haridus-ja Teadusministeeriumi (HTM) kodulehe ülesehitus (vt ka Joonis 17) on loogiline ja informatsioon üldjuhul lihtsalt leitav. Suuresti mängib seejuures rolli avalehe hea struktureeritus, mis on ehitatud üles sihtrühma-põhiselt. Samas järgmistel lehtedel esitatud info on paigutatud lakooniliselt pikas reas, mida pahatihti liiga palju alla kerima peab. HTM-i enda kommentaari kohaselt on info tänu sellisele ülesehitusele siiski kergelt leitav.

HTM-i kodulehel on välja toodud teemade rubriigid, mille kohta võib eeldada, et infonõudlus on kõige suurem. Näiteks on rubriigi „Lapsevanemale" alateemad „Esimesse klassi" või „Soovitusi arenguvestluseks". Samuti leidub selle rubriigi all peale üldisemate alateemade vähemusgruppe puudutavaid teemapealkirju nagu näiteks „Vene õppekeelega koolis õppiva lapse vanemale", mis annavad piisavalt märku rubriigis leiduvast mitmekesisest informatsioonist.

HTM-i kodulehel on ka ministeeriumi programme ning tegevuskavasid tutvustav dokument „Haridus ja teadus Eestis", kus sisukorras on ülevaade teemadest, mis peaks andma vastuse ka nõudlikuma inimese küsimustele. Dokumendis on peale põhiteemade eraldi välja toodud ka alateemad, mis tunduvad olevat kodanike jaoks olulise väärtusega. Ilmselt on ka kodulehel esitatud stipendiumite, toetuste ning konkursside info üks enim külastatavamaid rubriike.

HTM-i lehel esitatavate artiklite seest leiab palju viiteid HTM-i põhimäärusele ning teistele õigusaktidele. See on kindlasti positiivne, sest kasutajale, ja ilmselt ka paljudele ajakirjanikele, on nii tehtud hõlpsamaks ennast kohe vastava õigusaktiga kurssi viia ja seda pole vajadust muudest allikatest otsima suunduda. Arvata võib, et üsna aktiivset kasutust leiab ka HTM-i „Õigusloome" rubriik - lihtne ja mugav ligipääs seadustele ning nendega kursisolek tagab kindlasti ka teadlikkuse enda õigustest, aga ka suurema valmisoleku kaasarääkimiseks. See puudutab näiteks nii õpetajate palku, kui ka näiteks õpilastele kehtestatud maksimaalset tundide arvu tunniplaanis või venekeelsete koolide üleminekut eesti keelele.

Eraldi on veebilehel välja toodud nii eesti kui ka venekeelne rubriik „Üleminek 2007", kus leidub vastuseid korduma kippuvatele küsimustele venekeelsete koolide gümnaasiumiosa üleminekust eestikeelsele õppele.

Haridus- ja Teadusministeeriumi kodulehel on olemas info ministeeriumi vastutusala, rolli ning peamiste tegevuste ja valdkondade kohta. Olemas on ka allasutuste lühiselgitused ning lingid nende kodulehtedele. Kontaktandmete link on olemas kohe esilehel, samas jääb aga link lehe allaserva ning on seeläbi esmasel vaatlemisel raskesti leitav. Samas on info leitav ka ülemisest menüüribast „Ministeerium" alt.

Paljude esitatud andmete puhul on aga probleemiks see, et kohati tuleb andmeid liialt pikalt alla kerida. Samuti võiks osakondade all olla kokkuvõte üksuse vastutusala kirjeldusest, mis hetkel on samuti puudu.

Kodulehel on välja toodud nii HTM-i üldine arengukava kui ka erinevate valdkondade arengukavad. Erinevad arengukavad on välja toodud struktureeritult ja neid on lihtne leida, samas puudub aga avalikkusel võimalus anda dokumentide kohta tagasisidet, mis võiks olla abiks nende rakendamise tulemuslikkuse hindamisel ja tulevikus täiendamisel.

Infot eelseisvate ürituste kohta leiab eelkõige uudiste/pressiteadete alt, igale sihtrühmale mõeldud infojaotusest ja ka nädala eelinfost. Samas on olemas menüüriba „Ministeerium" all olevas ribas link „Üritused ja tegevused", millele klikkides avaneb leht, kuhu pannakse üles üritused, millele on vaja eelregistreerida.

Tagasiside võimalustena antakse kodulehel infot teabenõude, märgukirja ning selgitustaotluse esitamise kohta. Nagu HTM ise kinnitab, on seadusega pandud kohustused täidetud. HTM-i enda lisainfo kohaselt laekub palju kodanike kirju kommunikatsioonibüroo e-posti aadressil info@hm.ee, millele vastatakse HTM-i esindaja väitel võimalikult kohe, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul.

Kodulehel avaldatud HTM-i uudiskiri on informatiivne erinevate seaduste, rahastuste, programmide ja konkursside osas, kuid jääb selgusetuks, mis perioodi uudiskirjaga on tegemist. Arhiivi järgi otsustades ilmub ministeeriumi uudiskiri iga kuu viimasel nädalal. Uudiskirja lõpus on märge „Jooksvalt saab Haridus- ja Teadusministeeriumi tegevustega tutvuda ka ministeeriumi Facebooki konto vahendusel.", mis on varustatud ka lingiga HTM-i FB lehele.

Tuleb siiski taas tõdeda, et ka HTM, nii nagu enamus valitsusasutusi, peab oma peamiseks sihtgrupiks meediat. Vastuseks analüüsija küsimusele, miks uudistes ei kajastu ühtegi ministri seisukohavõttu, kõlab HTM-i esindaja kommentaar, et ei ole mõtet dubleerida valitsuse infot ja et uudiste rubriigis on eelkõige pressile minev info.

Konsultatsiooni tasand

Ministeeriumi veebilehel oleva info alusel ei saa otsustada, millised eelnõud on parajasti ettevalmistamisel, ka ministeeriumi tööplaani ei õnnestunud leida. Viide EIS-ile ja osalusportaalile HTM-i kodulehel puuduvad.

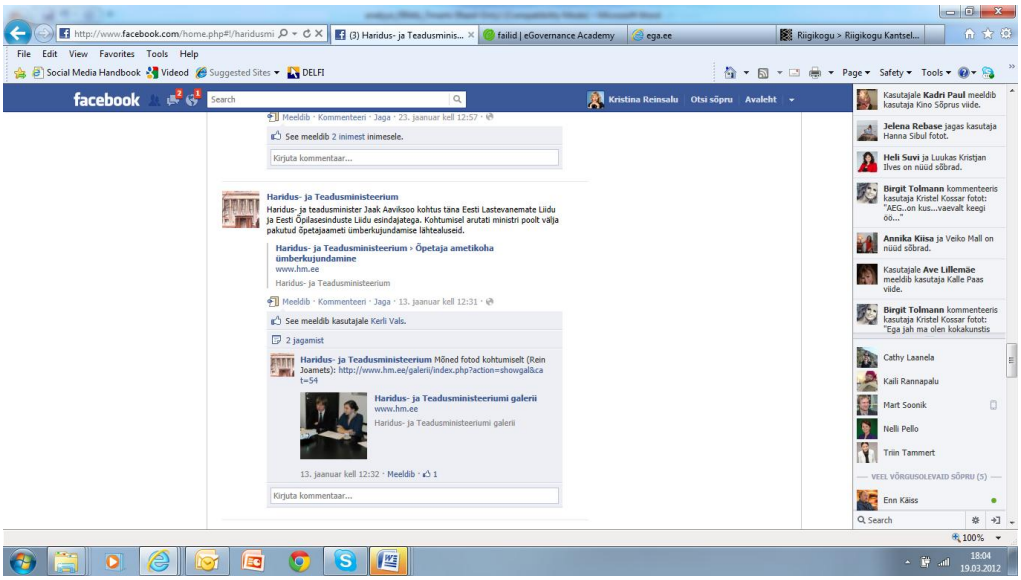
Samas võib siiski positiivsena esile tuua, et mõnes väga kitsas valdkonnas teatud konsultatsioon toimub – näiteks oli võimalik tagasisidevormi täites hääletada keeleteo üle. Ministeeriumil on enda väitel plaanis hakata peagi koguma ka tagasisidet Euroopa Kooli õpilaste vanematelt seoses eestikeelse keelesektsiooni avamisega.

Koostöö tasand

Ministeeriumi kodulehel puudub küsimuste-vastuste rubriik ning ka foorum. Ametnikud ei löö kaasa ka oma partnerite valdkonnafoorumites. Näiteks on Koolielu.ee kodulehel olemas vestlusring, mis oleks hea keskkond astumaks oma sihtrühmadega kontakti, ometi ei kasutata seda ära.

Haridus-ja Teadusministeerium sotsiaalvõrgustikes

Facebook https://www.facebook.com/pages/Haridus-ja-Teadusministeerium/137318852972928



Joonis 18, *Ekraanipilt Haridus-ja Teadusministeeriumi Facebook-i lehest*

Viide FB kasutamise kohta on kodulehe avalehel kontaktide real väikese sümbolina, mida esmapilgul on raske märgata. Kodulehel edasi sisu juurde liikudes märk kaob ning eraldi viidet lisaks uudiskirja jalusele sotsiaalmeedia kasutamise kohta kodulehelt ei leia. Haridus- ja Teadusministeeriumil puudub Twitteri-konto ning ei ministeeriumil ega ka juhtkonna liikmetel ei ole identifitseeritavad blogisid.

HTM-i enda kommentaari kohaselt on loodud ka FB leht „Kõrgharidusreform 2012-2014". Sellega sooviti pakkuda inimestele kohta, kus nad saavad küsida küsimusi seoses kavandatava reformiga. Samuti on HTM loonud eraldi e-posti aadresti khr@hm.ee, kuhu saab saata just reformi puudutavaid küsimusi. Sinna aadressile pole aga ühtegi e-kirja tulnud ja ka HTM ise möönab, et ilmselt on see vähese reklaami tulemus. Kasutajamugavust silmas pidades on ministeerium otsustanud kõrgharidusreformi lehe ühenda olemasoleva kontoga. Loodetakse, et ehk FB lehti ühendades aktiivsus suureneb. Ministeerium möönab, et mõne teise organisatsiooni loodud vastavasisulisel lehel (näiteks Eesti Üliõpilaskondade Liidu lehel) on arutelu palju aktiivsem.

Põhilisteks FB postituste sisuks on HTM-i poolt toetatavad projektid, meeldetuletused haridusprogrammide tähtaegade kohta jne. Võimalus postitada on antud ka teistele haridusvaldkonnaga tegelevatele asutustele, kes saavad oma projektidest ministeeriumi Facebooki lehekülje kaudu teada anda. Põhjalikumat sisulist infot saab Facebooki lehel märkmete alt, kus antakse edasi pikemaid selgitusi ka „seinapostitustele". Selleni ei pruugi tavakasutaja aga jõuda, sest postitustes neile ei viidata.

Kokkuvõte

Haridus- ja Teadusministeeriumi koduleht on eelkõige mõeldud sihtrühmadele vajaliku info edastamiseks või siis vajaliku infoni suunamiseks ning tänu heale struktuurile saab koduleht selle ülesandega põhimõtteliselt hakkama. Nii näiteks leiab teadlane infot erinevate rahastamisvõimaluste ning toetuste kohta, lapsevanem leiab infot lapse arengu ja kooli valiku kohta jne. Samuti on Riigi Teataja linkidena välja toodud ka erinevad seadused, mis on seotud HTM valitsemisalaga.

Samas võib aga öelda, et ministeeriumi info edastamise viis ei too välja probleeme, alternatiive ja erinevaid võimalusi ning piirdub vaid otsuste kajastamisega, seega e-kaasamise aktiivsed tasandid on praktiliselt katmata. Kodulehelt ei leia infot menetluses olevate eelnõude ja dokumentide menetlemise kohta, rääkimata võimalusest nende kohta tagasisidet anda. Puuduvad näited huvirühmade kaasamisest otsustusprotsessidesse, mis tegelikkuses kindlasti aset leiavad. Viiteid EIS-ile ja osale.ee-le veebileht ei sisalda.

Veebilehel puudub võimalus anda selle kaudu tagasisidet ministeeriumi töö kohta ja esitada ettepanekuid (kui mitte arvestada e-kirja saatmise võimalust ametnikele). FB kanal loomulikult võimaldab tagasisidet koguda, ministeerium näib oma suhtlust selles kanalis pidevalt arendavat ja hoogustavat. Hetkel tundub siiski, et lähtuvalt HTM-i spetsiifikast võiks veebilehe kaudu oskuslikult küsitud arvamused anda kvaliteetsemat tagasisidet ja siduda ministeeriumi interaktiivse suhtluse kaudu paremini avalikkusega.

Ettepanekud

- HTM-i tegevusvaldkonna olulised reformid peaksid kajastuma ka ministeeriumi veebilehel. Näiteks avalikkusele võiks veebi vahendusel pakkuda rohkem infot kõrgharidusreformi eesmärkide ja mõjude kohta.
- Oluliselt tuleks parandada veebilehe interaktiivsust, luues huvilistele võimaluse reageerida ministeeriumis ettevalmistamisel olevatele õigusaktidele ja poliitikadokumentidele. Selgitada tuleks, millised on võimalused otsuste ettevalmistamisel kaasa rääkida.
- Soovitame täiendada HTM-i võõrkeelsete veebilehtede infoesitust, mis praegu on kohmakas ja ebaülevaatlik. Potentsiaalsetel välistudengitel võib olla vajadus neile huvipakkuvat infot ilma liigse pingutuseta leida. Lisatud võiks olla ka KKK alamleht.
- Ministeeriumi kodulehel võiks olla n-ö lühike bürokraatia sõnastik, mis selgitaks mõisteid - näiteks nagu palju kasutatav "akrediteerimine", millest ei pruugi kõik sihtgrupi liikmed (lapsevanemad või õpilased) aru saada.

Justiitsministeerium www.just.ee

Joonis 19, *Ekraanipilt Justiitsministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Justiitsministeeriumi kodulehel (vt Joonis 19) on olemas info ministeeriumi vastutusala, rolli, ülesannete ja peamiste tegevuste kohta. Samuti on välja toodud haldusala asutused ning lingid nende kodulehekülgedele. Esitatud on vaid Justiitsministeeriumi arengukava, allasutuste arengukavad peab kodulehe külastaja ise otsima lingitud allasutuste kodulehekülgedelt. Kodulehel puudub kokkuvõtlik info tulevaste ürituste kohta.

Google-otsingu tulemusena ilmnes, et Justiitsministeerium saadab infot ka oma partnerite infolistidesse. Näiteks on Justiitministeeriumi uudiseid ilmunud juura.ee ja Eesti Kohtueksperti Instituudi kodulehel.

Töötajate kontaktandmed on pealehelt ühe kliki kaugusel ja seega kiiresti leitavad. Ametnike andmed on esitatud osakondade kaupa, ent kõik andmed on esitatud pikas nimekirjas, mida on raske jälgida. Andmete nimekirjale lisaks on eraldi ka pikad loetelud töötajate haridustaseme ja eriala välja toomiseks. See teeb aga ühe töötaja kohta info leidmise ebamugavaks, sest andmete leidmiseks peab läbi „kerima" eraldi loetelud. Kontaktandmete juures on esitatud ministeeriumi ja osakondade põhimäärused, erinevate osakondade vastuvõtuajad ning vastuvõtule registreerimise kord.

Koduleht ise on loogiline ja küllaltki hästi struktureeritud. Ka kaasamispõhimõtteid on kodulehel tutvustatud, kuigi eesmärgid võiksid olla paremini välja toodud. Põhiliste kaasamisvõimalustena tuuakse välja kodulehel olevat foorumit (kuhu oodatakse õigusdiskussiooni ja õigusteadvust arendavaid ning Justiitsministeeriumi haldusala või laiemalt õigustemaatikaga seotud postitusi) ja Justiitsministeeriumi loodud ajaveebi (pakub kodanikele võimalust saada päevakajaliste teemade kohta mitmekülgset ja kiiret infot ning ka oma arvamust avaldada). Teoorias on mõlema puhul tegemist hea lahendusega, mis aga praktikas nii hästi ei tööta, nagu edasisest analüüsis selgub.

Justiitsministeerium on lisaks loonud Internetilehekülje Tarkmeestaskus, mis peaks olema abimees juriidilistes küsimustes, kuid selle leheküljeni jõuab inimene alles vajutades ministeeriumi leheküljel menüütekstil „õigusabi vähekindlustatuile". Isegi kohtute lehel www.kohus.ee on Tarkmeestaskus viide silmatorkavamalt välja toodud. Tegelikult leiavad lehelt juriidilist abi teisedki.

Kindlasti on mõistlik, et ministeeriumi haldusalad on jagatud eraldi lehtedeks, sest igal valdkonnal on oma spetsiifika, oma eesmärgid, kuid ministeeriumi leheküljelt võiks kodanik leida selgituse, millisele lehele ta minema peaks, mitte ei pea mõistatama, kas see on õige leht. Orienteeruma peab lehtede vahel: www.kohus.ee; www.vangla.ee; www.prokuratuur.ee, www.rik.ee; www.aki.ee; www.ekei.ee.

Ühe kaasamisvõimalusena on eraldi välja toodud e-posti aadress, kuhu saab oma arvamust saata (kommenteeri.eelnou@just.ee). Samas ei ole näidatud, kas tehtud ettepanekuid on ka arvesse võetud või kas neid üldse loetakse ja mis nendega tehakse. Kodulehel on samuti tutvustatud teabenõude esitamise korda ning on loodud ka võimalus teabenõude elektrooniliseks esitamiseks.

Konsultatsiooni tasand

Kodulehel on olemas menetlusprotsessis olevate eelnõude lühikirjeldused ja seletuskirjad. Selleks on loodud eraldi alaleht „Uut JM-i õigusloomes". Samalt lehelt suunatakse ka ministeeriumi ajaveebile, kus on võimalus lähemalt tutvuda postitustega laiemat tähelepanu puudutavate eelnõude kohta ning ka näiteks uuringute ja kampaaniatega. Samas on võimalus ajaveebis ka kommentaare kirjutada ning tagasisidet saada. Seda võimalust kasutavad aga vähesed.

Koostöö tasand

Justiitsministeerium on üks vähestest riigiasutustest, mille veebilehel on olemas foorum http://www.just.ee/33086. Selles osalemiseks tuleb ID-kaardiga sisse logida. Suurimaks probleemiks tundub olevat ministeeriumi-poolsete vastuste venimine. Foorumist võib leida ka äärmuslikult halva näite ametnike ja kodaniku vahelisest suhtlusest, kus vastuse ilmumine foorumisse võttis üle aasta (!), hoolimata korduvatest meeldetuletustest.

Kodanik püstitas küsimuse Perekonnaseaduse sätte kohta, mis reguleerib vanemate poolt alaealisele tehtavaid kingitusi. Küsimusest nähtub, et küsija on põhjalikult endale teema selgeks teinud, palub vaid nüanssides selgitusi. Vastuseks saab ta märtsis 2009, et nõunikud peavad oma põhitöö kõrvalt vastamiseks aega varuma. 3 kuud hiljem küsib kodanik ääri-veeri, kas vastus tuleb. Aasta (!) pärast algse küsimuse esitamist kodanik uurib, kas on lootust vastusele...ja 4 kuud hiljem ehk kokku 1 aasta ja 4 kuud hiljem lõpuks laekub vastus.

Foorum on nõudlik keskkond, seda avades tuleb olla valmis foorumi diskussioonides osalema. Vastasel korral on tulemuseks solvunud kodanikud.

Justiitsministeerium sotsiaalvõrgustikes

Ajaveeb https://ajaveeb.just.ee/

Joonis 20, *Ekraanipilt Justiitsministeeriumi ajaveebist*

Sotsiaalmeediast kasutab Justiitsministeerium vaid ajaveebi (vt Joonis 20), millest oli lühidalt juttu ka eespool. Ent ka ajaveeb on jäänud peamiselt ühepoolseks suhtluskanaliks. Postitatud teemade all on arutelud pigem harv nähtus. Mõne postituse alt võib siiski ka leida pikemaid arutelusid, millele on ka vastatud. Link ajaveebi on kodulehel aga raskesti leitav ja see võib olla ka põhjuseks, miks inimesed sinna ei jõua. Mõttekas oleks ajaveeb ühendada näiteks Facebookiga, kuhu saaks lisada teavitusi lisandunud postitustest ning kus saaks ajaveebi olemasolu ka rohkem avalikkusele teavitada.

Samuti on Justiitsministeeriumi kodulehel üleval videod mõningatest toimunud seminaridest. Näiteks on lisatud video seminarist „Majandushaldusõiguse üldosa eelnõu tutvustamine ministeeriumide ametnikele".

Muid operatiivseid infojagamise viise peale eelpool nimetatute Justiitsministeerium ei kasuta.

Kindlasti ei ole põhjust arvata, et Justiitsministeeriumi valdkonnast tulenevalt oleks sotsiaalmeedia kasutus sobimatu. Näiteks võiks tuua Ameerika Ühendriikide Justiitsministeeriumi (Department of Justice) Facebook-i lehe, kus on iga postituse juures vähemalt 30 kommentaari (vt Joonis 21).

Joonis 21, *Ekraanipilt Ameerika Ühendriikide Justiitsministeeriumi Facebooki lehest*

Kokkuvõte

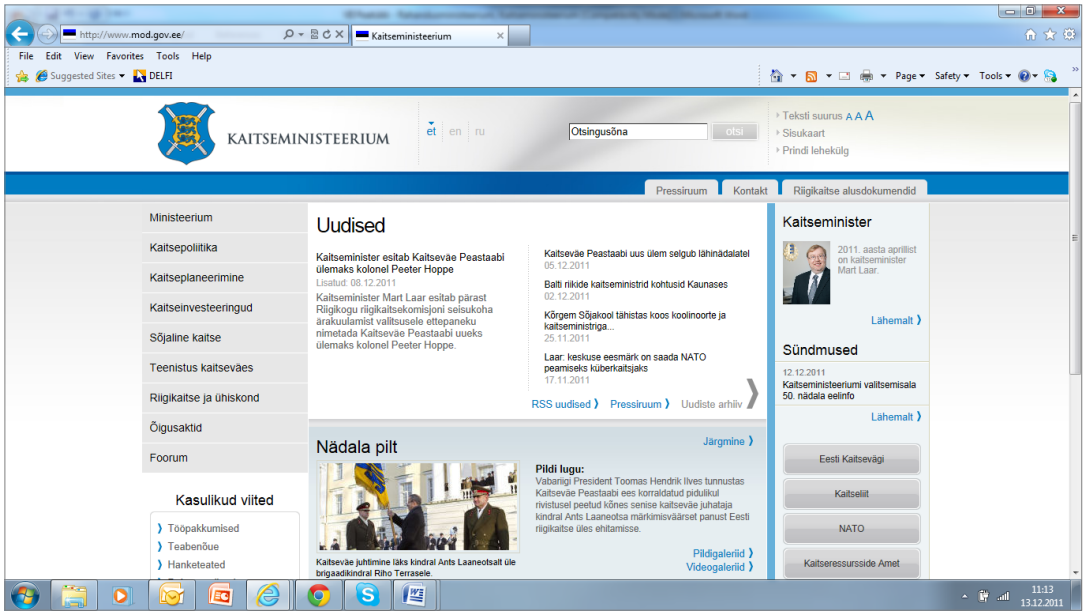
Justiitsministeerium peab ajaveebi ajaveeb.just.ee, mis peaks pakkuma kodanikele võimalust saada päevakajaliste teemade kohta mitmekülgset ja kiiret infot ning ka oma arvamust avaldada. Ajaveebideni jõudmine võib olla keeruline, sest lingi leiab läbi ministeeriumi menüüpunkti „Uut ministeeriumi õigusloomes". Samas ei ole kindlasti tegemist alati uue infoga – blogi regulaarset uuendamist ei toimu.

Tänuväärne on Justiitsministeeriumi alamvaldkondade juurest leitavad RSS-vood, tänu millele saavad igapäevaselt õigusalal töötavad inimesed toimuvaga kursis olla.

Ettepanekud

- Ministeeriumi veebilehelt võiks leida selgituse erinevate haldusalade kohta, et hõlbustada huvipakkuva valdkonna leidmist. Silmas tasuks pidada erinevaid sihtgruppe ja seda, kuidas suunata neid paremini just neile vajamineva infoni, sest valdkond on keeruline.

Kaitseministeerium www.mod.gov.ee



Joonis 22, *Ekraanipilt Kaitseministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Kaitseministeeriumi kodulehel (vt Joonis 22) on loetletud ministeeriumi vastutusalasse kuuluvad allüksused ning lahti seletatud ministeeriumi enda tegevusvaldkonnad. Kõigi allasutuste kohta on toodud välja tutvustav tekst ning teksti lõpus suunamine ka allasutuse koduleheküljele. Teemakategooriad on paigutatud loogiliselt ning vajaliku info leidmine ei ole keeruline. Ent hästi esitatud allüksuste info kõrvalt jääb puudu personaalsusest. Kodulehelt ei leia esmapilgul näiteks konkreetsete tegevusvaldkondade eest vastutavate isikute kontakte - menüüs leiduvat linki „kontaktid" vajutades avanevad vaid avalike suhete ja teavitusosakonna kontaktid. Tundub, et suhtlus ministeeriumiga vaid läbi avalike suhete osakonna käibki. Siiski, erinevate alamkategooriate juures on samuti välja toodud isikud, kellega kontakteeruda konkreetsete küsimuste korral, kuid personali rubriigi all ühtset nimekirja ei ole. Ilmselt põhjendatakse piiratud kontaktinfo esitamist riigi julgeolekuhuvidega.

Kaitseministeeriumi kodulehel on esitatud paljud erinevad arengukavad ja strateegiad. Allasutuste rubriigis on iga vastava organisatsiooni arengukava. Samuti on olulisemad strateegiad ja dokumendid kättesaadavad ka visuaalselt hästi paigutatud Riigikaitse alusdokumentide rubriigis. Ka uudiste rubriik on ministeeriumil rikkalik, ent ennekõike kajastatakse seal üritusi. Info erinevate infopäevade või kahepoolset kommunikatsiooni võimaldavate ürituste kohta puudub, millest tulenevalt ei ole kodanikel võimalik suhelda murettekitavate probleemide ja küsimuste lahendamise eesmärgil veebilehe kaudu muul moel, kui esitades ametliku teabenõude.

Otsingusüsteem on ministeeriumil üles ehitatud hästi, võimaldades kiirelt ja efektiivselt leida otsitavat infot. Otsingusüsteem võimaldab määrata, kas otsida dokumenti, uudist, sündmust, kontaktandmeid või veebilehekülgi. Info on esitatud kujul, mis võimaldab leida kiired lahendused, segmenteerida olulist ebaolulisest.

Kaasamispõhimõtted ja eesmärgid ministeeriumi kodulehel välja toodud ei ole. Siiski on rubriigis „Riigikaitse ja ühiskond" võimalus kodanikeühendustel taotleda oma tegemisteks riigieelarvest raha. Selle kohta on ka juhised kirjas.

Informatsiooni tasandi kohta võib kokkuvõteks öelda, et infot on palju, ent siiski ei ole see esitatud viisil, mis võimaldaks kodanikel saada lihtsalt vastust erinevatele küsimustele. Esitatud dokumentide abil on võimalik näha

ministeeriumi ning allüksuste ülesandeid ja tegevusplaane, kuid puudu jääb lühematest kokkuvõtetest, selgitustest, mis oleks esimeseks sammuks osaluse võimaldamisel.

Konsultatsiooni tasand

Konsultatsiooni tasand on Kaitseministeeriumil puudulik. Puudub info menetluses olevatest eelnõudest, seega siis loomulikult ka võimalus neid kommenteerida. Samuti puudub otselink või viide EIS-ile ning osalusportaalile.

Koostöö tasand

Koostöö tasandi alla võiks esmapilgul liigitada foorumi, kuid nagu selgub, pääseb foorumisse vaid kasutajaparoolide olemasolul. Sealjuures puudub selgitus, kellele on foorum mõeldud, kes ja mis tingimustel sinna siseneda saab, mis teemasid foorumis arutatakse. Küsimuseks jääbki, miks on foorum esilehel välja toodud, kui see on paroolidega kaitstud ega ole avalikkusele lugemiseks.

Kaitseministeerium sotsiaalvõrgustikes

Ministeeriumi avalehel kajastuvad mitmed Facebooki viited, mis viitavad ennekõike allüksuste aktiivsusele sotsiaalmeedias. Sõdurileht, Eesti Kaitseväelased operatsioonidel ning Kõrgem Sõjakool on kolm lehte, mida on võimalik otse ministeeriumi lehelt Facebooki vaatama minna.

Kaitseministeeriumil endal ühtset Facebooki kontot ei ole. Kasutusel ei ole ka blogi. Muidu aktiivse blogijana tuntust kogunud kaitseminister oma blogis ministeeriumi otsese tegevusega seotud teemasid ei püstita.

Kokkuvõte

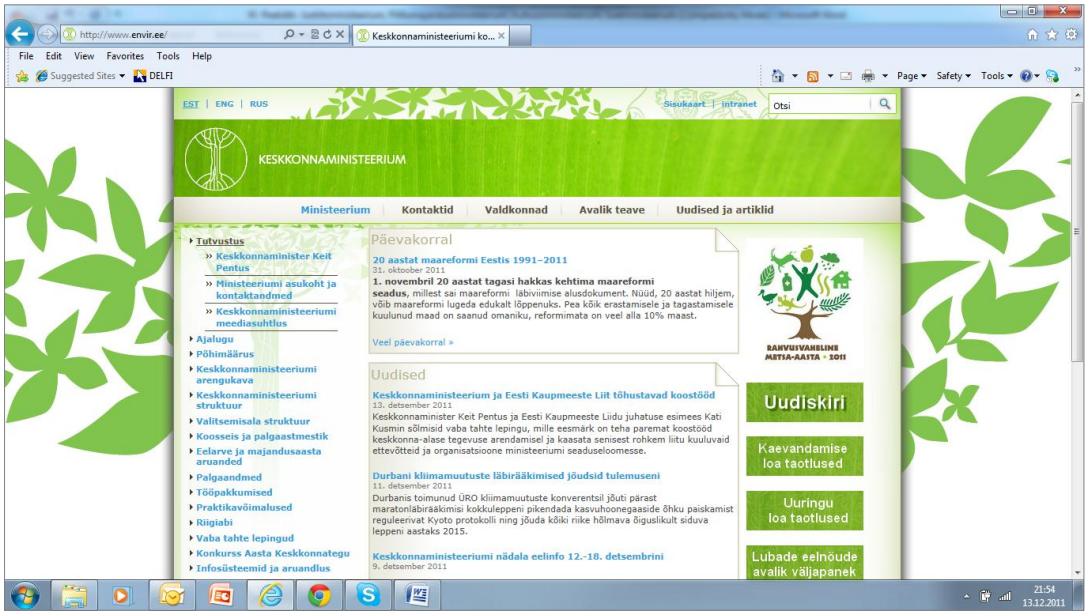
Kaitseministeeriumi koduleheküIg ei võimalda kahepoolset kommunikatsiooni ega koostööd. Ainus viis, kuidas vähesel määral interaktiivsust rakendatakse, on ehk läbi loodud video- ja pildigalerii, aga ka need on poolikud lahendused (videogaleriis on vaid üks video Vabadussõja võidusambast).

Samas väärib äramärkimist ka üks tänuväärne algatus informatsiooni tasandil. Näitamaks sidet avalikkusega, on rubriigis Riigikaitse ja ühiskond esitatud alateemana "avalik arvamus". Seal on 2011. aastal läbi viidud avaliku uuringu tulemused riigikaitse teemadel. Selliseid uuringuid (juhul kui neid leidub) võiks olla esitatud rohkem ja erinevates alamkategooriates. See looks võimaluse diskussiooniks ning tõstaks ka kodanike teadlikkust riigikaitse ja sellega seonduvatel teemadel.

Ettepanekud

- Veebilehele tuleks lisada informatsioon ministeeriumis ettevalmistamisel olevate eelnõude kohta, seostades selle riigi kesksete infosüsteemidega EIS ja osalusveeb.
- Kuigi ministeeriumi otsene kohalolek organisatsioonina sotsiaalmeedias võib olla problemaatiline, võiks siiski kaaluda veel eraldi teemalehtede lisamist, näiteks ajateenistuses olevate kaitseväelaste ja riigikaitseõpetuse teemal.
- Foorumi juurde tuleks lisada selgitus foorumi otstarbe kohta ja võimalusest foorumis osaleda.

Keskkonnaministeerium www.envir.ee



Joonis 23, *Ekraanipilt Keskkonnaministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Informatsiooni tasandil torkab silma paljudest teistest ministeeriumidest loetavamas ja inimlikumas keeles edastatav tutvustus ministeeriumi tegevusvaldkonna, missiooni kui ka sümboolika kohta. Info on kompaktselt paigutatud ning kergesti leitav, visuaal ühtne. Allasutused on välja toodud kontaktide all eraldi lehel, mis läbi viidete võimaldavad otsest suunamist allasutuse kodulehele. Samuti on loetletud ja lahti kirjutatud kureeritavad valdkonnad ning needki esitatud koos viidetega. Välja on toodud nii Eesti kui valdkonnast lähtuvalt ka Euroopa ja maailma tasand. Samuti on esitatud valdkonda reguleerivad õigusaktid, uudised ning ametkonnad, mis konkreetse valdkonnaga süvitsi tegelevad.

Ministeeriumi kodulehelt (vt Joonis 23) on olulised dokumendid kõigile kättesaadavad. Esitatud on Keskkonnaministeeriumi arengukavad aastate lõikes ja valdkonniti - looduskaitse arengukava, metsanduse arengukava jne. Olemas on ka „Eesti keskkonnastrateegia aastani 2030" ning „Eesti keskkonna tegevuskava aastani 2013". Allasutuste arengukavad Keskkonnaministeeriumi lehel ei kajastu. Viited on allasutuste kodulehtedele, kus saab arengukavasid edasi otsida.

Positiivne on Keskkonnaministeeriumi püüe kahepoolsele kommunikatsioonile, mida võimaldavad näiteks infopäevad. Nädala eelinfo infopäevade kohta on kodulehel esitatud erinevate maakondade lõikes. Eelinfo juures on selgelt esitatud osavõtutingimused, infopäeva pikkus ning kontaktisik. Info on edastatud arusaadavas vormis, võimaldades avalikkusel mõista probleemi, mis on infopäeva keskmeks ning näha võimalusi pakkuda välja omapoolseid lahendusi. Samuti on kodanikel võimalik tellida kodulehe esiküljelt endale uudiskiri.

Otsingusüsteemi loogilisuse osas on kindlasti veel arenguruumi. Otsingusõna sisestamisel esitatakse ainult pealkirja, näitamata otsingulehel asjakohast sisufragmenti ja seega on väga ebamugav leida seda, mida otsitakse. Paremaks teeks asjaolu, kui esitatud oleks ka sissejuhatav uudislõik. Ministeeriumi lehel ei saa segmenteerida valikut ehk täpsustada, kas soovitakse leida uudist, dokumenti või midagi muud. Otsija peab ise etteantud lehekülgede vahemikust vajaliku info leidma.

Kaasamisvõimaluste tutvustamise peale on Keskkonnaministeerium mõelnud ja selgitanud kodanikele kaasamise eesmärke. Tekstis on viidatud osalusveebile ja EIS-ile (tõsi küll, lingi nimi on endiselt „e-Õigus", aga see viib

õigesse kohta – eelnõude infosüsteemi) ning on selgitatud, mis võimalusi konkreetsed keskkonnad pakuvad. Pdf-failide näol on võimalik tutvuda ministeeriumi kaasamiskavadega ning kaasamispõhimõtetega pikemalt. Samuti on antud ülevaade kaasamistegevustest (ümarlauakohtumised keskkonnaorganisatsioonide esindajatega).

Konsultatsiooni tasand

Konsulteerimise tasandile on Keskonnaministeerium ühena vähestest tähelepanu pööranud. Avalikkusele on esitanud tagasisideks mitmeid dokumente, tutvumiseks on välja pandud menetluses olevad eelnõud, sh toodud välja tähtaeg, mis ajani on võimalik nendega tutvuda ning kontaktid, kelle poole küsimuste korral pöörduda. Kahepoolse diskussiooni võimalus on sellega loodud. Samas ei selgitata, kuidas tagasisidet arvestatakse, tagasiside ei ole ka veebis nähtav.

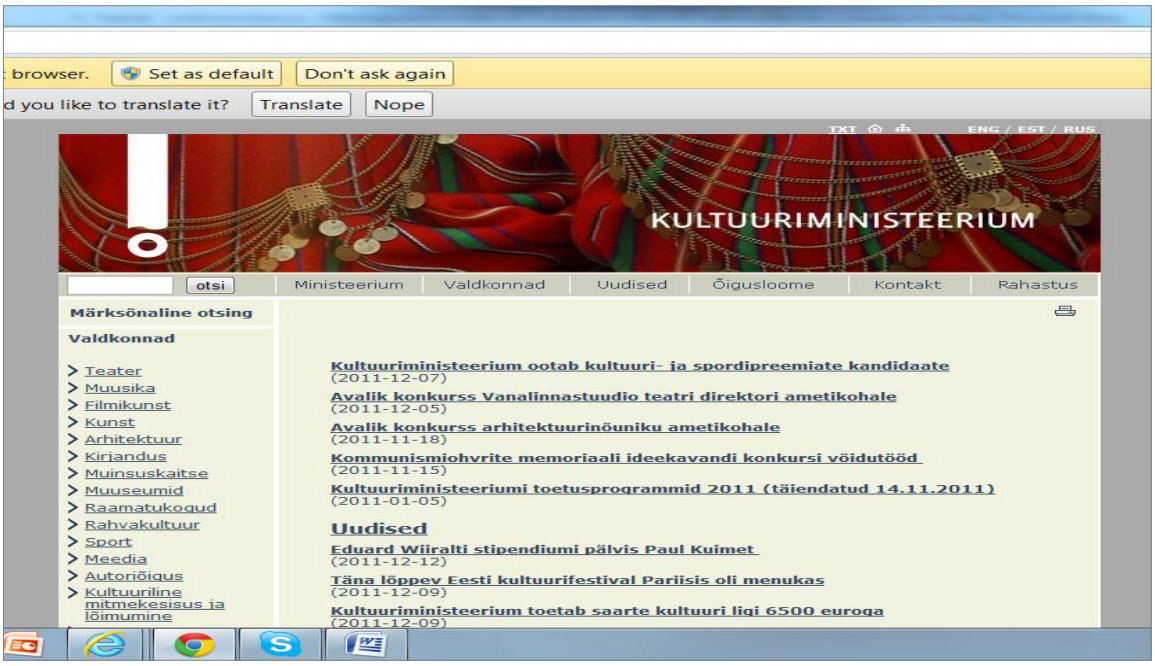
Avalehel on olemas osalusveebi bänner, mille kaudu jõuab selle keskkonnani.

Keskkonnaministeerium sotsiaalvõrgustikes

Keskkonnaministeerium on koostöötasandil kodulehekeskne. Facebookist saab Keskkonnaministeeriumi tegemistest vaid veidi informatsiooni keskkonnaministri Keit Pentuse isiklikult kontolt[17]. Paraku on seal keskkonnateemasid käsitlevad postitused läbisegi isiklike teemadega. Samuti on Facebooki konto (mida suutsime tuvastada) veel neljal Keskkonnaministeeriumi juhtivametnikul. Twitterit kasutab juhtkonnast ainult minister Keit Pentus, kuid tema postitused pole eriti sagedased, viimased "säutsud" jäävad valimiste perioodi. Ministril on küll veel ka blogi, ent seal ei toimu aktiivset tegevust. Kuna ühelegi ministri sotsiaalmeediakontole ministeeriumi veebis ei viidata, ei saa neid ka käsitleda ministeeriumi kanalitena.

[17] *http://www.facebook.com/home.php#!/keitpentus?sk=wall*

Kultuuriministeerium www.kul.ee



Joonis 24, *Ekraanipilt Kutuuriministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Kultuuriministeeriumi kodulehel (vt Joonis 24) puudub ministeeriumit tutvustav eestikeelne tekst, mis annaks selge ja kokkuvõtliku ülevaate ministeeriumi vastutusaladest, rollist ja peamistest tegevustest. Vastav info on olemas kodulehe inglisekeelse versiooni avalehel. Ministeeriumi pressiesindaja sõnul ei ole tutvustavat informatsiooni eraldi tekstina seetõttu välja toodud, et ministeeriumi puhul on tegevuse aluseks põhimäärus ja seni pole peetud vajalikuks seda eraldi lahti kirjutada. Kuna kodulehe põhikasutaja on ministeeriumi esindaja sõnul pigem valdkonnaga kursis olev inimene, on sellel põhjusel välja toodud pigem otseviited valdkondade juurde, viited rahastusvõimalustele jms, mida enim otsitakse.

Valitsemisala asutused on välja toodud rubriigi „Ministeerium" alamrubriigis, need on klikitavad ja viivad edasi allasutuse koduleheküljele, avanedes uues aknas. Samuti on olemas info valdkondade kohta, mida antud organisatsioon kureerib. Valdkonnad on toodud ära kodulehe esilehel, vasakus loetelus, kuid ka lehekülje päises olevas rubriigis „Valdkonnad". Vasakpoolses menüüs olev loetelu on seejuures põhjalikum ja täielikum.

Ametnike nimed ja kontaktandmed nii teemade kui vastutusvaldkondade kaupa on samuti olemas ja lihtsalt leitavad.

Ministeeriumi kodulehel on olemas Kultuuriministeeriumi strateegilised arengukavad erinevateks aastateks ja ka viide ministeeriumi arendusveebile, kust leiab taas nii ministeeriumi enda kui ka selle allasutuste arengukavad. Arengustrateegiate lühikokkuvõtteid, mis aitaks nende sisus orienteeruda, kodulehel eraldi toodud ei ole.

Kodulehe otsingukava on suhteliselt loogiline, kogu info on üldiselt hõlpsasti leitav ja vajadusel on abiks ka otsingumootor. Lisaks on võimalik kasutada märksõna otsingut.

Kaasamist puudutav info ministeeriumi koduleheküljel puudub, samuti ei ole kusagil viidatud Kaasamise Heale Tavale.

Konsultatsiooni tasand

Menetlusprotsessis olevate eelnõude ja muude dokumentide lühikokkuvõtted ning selgitused kodulehel puuduvad. Seega puudub ka võimalus menetluses olevaid eelnõusid vaadata ja nende kohta tagasisidet anda.

"Õigusloome" rubriigis leiab küll viite EIS-ile, aga menüüribal vajutades on lingi nimes endiselt e-Õigus, mida ei eksisteeri juba ammu. Sellele klikkides satub siiski alamlehele, kus viide EIS-ile on ära toodud.

Ministeeriumi esindaja sõnul edastatakse menetlusprotsessis olevad eelnõud otse eelnõude infosüsteemi, lühikokkuvõtteid koostatakse siis, kui eelnõu läheb arvamuse avaldamiseks osalusveebi osale.ee. Kodulehe vahendusel huvitatud osapooltele tagasisidet eelnõude menetlusprotsessi kohta ei anta.

Kultuuriministeerium sotsiaalvõrgustikes

Twitter https://twitter.com/kultuurimin

Sotsiaalmeediast kasutatakse ainult Twitterit, kahjuks puudub sellele kommunikatsioonikanalile link ministeeriumi veebilehel. 2012. aasta jaanuari lõpuks on jälgijaid kogunenud 163, postitusi on hõredalt.

Ministeeriumi ametnikud otseselt erinevates valdkonnafoorumites ei osale. Ministeeriumi esindaja viitab sellele, et seda ülesannet ei ole kellegi ametijuhendis. Küll aga peab näiteks muusikanõunik oma blogi http://muusikafoorum.blogspot.com, kus pole küll väga palju arutelusid, kuid mis on vastava valdkonna esindajate seas kuuldavasti päris populaarne.

Kokkuvõte

Kultuuriministeeriumi koduleht oli võrreldes teiste ministeeriumidega suhteliselt infovaene ja vähese funktsionaalsusega ja olematu interaktiivsusega. Ministeerium ise viitab sellele, et Kultuuriministeeriumi veeb on „pärit" aastast 2001. Vahepealsel ajal on selle välimust uuendatud (viimati aastal 2008, kui organisatsioon muutis oma visuaalset identiteeti), kuid kodulehe mootor on endiselt sama, mis kümme aastat tagasi. See seab kodulehe haldamisele tehniliselt palju piiranguid. Ministeeriumi enda sõnul oodatakse pikisilmi ministeeriumide ühist veebilehte, mille valmimise täpsema ajakava kohta lähem info puudub.

Majandus-ja Kommunikatsiooniministeerium www.mkm.ee

Joonis 25, *Ekraanipilt Majandus-ja Kommunikatsiooniministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Info Majandus ja Kommunikatsiooniministeeriumi (edaspidi MKM) vastustusala, rolli, peamiste tegevuste kohta on kodulehel (vt Joonis 25) olemas. Samuti on olemas info allasutuste ja ministeeriumi poolt kureeritavate valdkondade kohta. Ametnike nimed ja kontaktandmed teemade ja vastutusvaldkondade kaupa on hõlpsasti leitavad. Kodaniku vaates on rubriik „Avalik teave", millest leiab dokumendiregistri.

Veebilehel on olemas 2011. aasta olulisemad õigusaktid, strateegiad ja arengukavad. Samuti eelinfo, mis on nähtav veebilehe esiküljel. Eelinfos kajastatakse ka ministeeriumi allasutuste infot, mis teeb kodanikule kogu informatsiooni hõlpsalt ühest kohast leitavaks.

Otsingukava on suhteliselt loogiline ja lihtne, kuid kuna informatsiooni on väga palju, on mugavam kasutada vajaliku info leidmiseks otsingumootorit, mitte hakata ükshaaval erinevaid rubriike läbi klikkima.

Nii kaasamispõhimõtted kui kaasamise läbiviimise kord on koos kaasamise eesmärkidega selgelt välja toodud. Ministeeriumi kodulehel on eraldi esitatud Majandus-ja Kommunikatsiooniministeeriumi kaasamise hea tava[18].

Läbi kodanikuvaate jõuab samuti avalehelt viidatud kaasamisrubriiki, kus on selgitatud paari põhimõttega, kuidas kaasamisprotsess ministeeriumis toimub, tutvustatakse MKM-i kaasamise head tava, võimalik on tutvuda lõppeva, st 2011. aasta õigusloome tööplaaniga. Kaasamise uudised on küll väga vanad - viimane nähtav uudis puudutab juba ammu lõppenud konsultatsiooni Disainivaldkonna tegevuskava kohta[19].

Konsultatsiooni tasand

Menetlusprotsessis olevate eelnõude ja muude dokumentide kohta lehelt kiiret ja ülevaatlikku ülevaadet ei saa. Kui liikuda avalehel paljulubavale lingile „Seadusandlus ja õigusaktid", siis jõuab ringiga tagasi kodaniku vaate kaasamise rubriiki, kus üleval vaid 2011. aasta kaasamise tööplaan, tagasilink kaasamise rubriiki avalehel ja miskipärast ka veel 2010. aasta kaasamisplaan. Kogu selle info esitamisloogika jääb üsna arusaamatuks.

[18] *http://www.mkm.ee/kaasamise-hea-tava/*
[19] *http://www.mkm.ee/9082/*

Samas, võimalus kommenteerida menetluses olevaid eelnõusid on ministeeriumi kommentaari kohaselt osaliselt olemas – kui näiteks ministeeriumi partneritel palutakse mõne eelnõu teemal kaasa rääkida, pannakse kodulehele pressiteate vormis olulisemad osad sellest. Samuti leiab mõningase otsimise järel (Kaasamise rubriik, alalink MKM partnerid) ka info, millisel e-postiaadressil end ka nö kaasamispartnerina kirja panna. MKM rõhutab oma kommentaaris, et kaasamise rubriigis on aeg-ajalt lisatud ka teemad, kus inimesed saavad kaasa rääkida (samas, nagu eespool mainitud, on hetkel selleks pakutav vaid dokument „Disaini arengukava", mis tegelikkuses juba ammu konsulteerimiseks lukus, sissekanne pärineb 2011. aasta augustist).

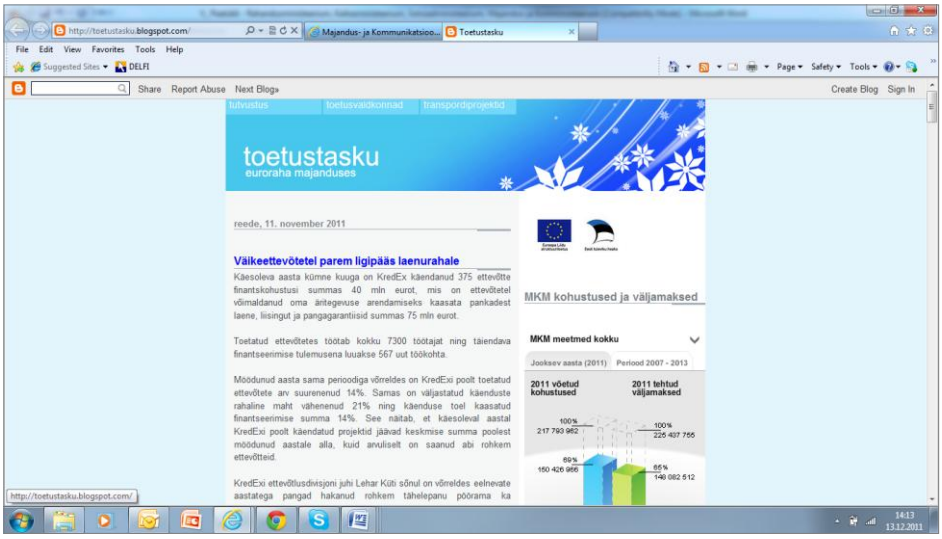
Kaasamise rubriigis lubab MKM, et konsulteerib õigusakte ja strateegilisi dokumente koostades kirjalikult kõigi huvi avaldanud, koostööpõhimõtetega nõustunud üle-Eestiliste ühendustega, mis esindavad oma liikmete huve suhetes avaliku võimuga. Tsiteerides MKM veebi : …"Kõik kirjaliku konsultatsiooni käigus esitatud ettepanekud ja seisukohad saavad ministeeriumilt ühise ja avaliku kirjaliku vastuse". Kodulehe põhjalikul vaatlusel ei ole sellised vastuseid võimalik kusagilt leida.

Veel novembris 2011 oli Kaasamisrubriigis ka link "Räägi Kaasa", mis viis foorumi-keskkonda, kus on võimalik teemasid püstitada, täites juuresolevad küsitud väljad. Kuid foorumis oli kokku üldse vaid 5 teemat, neist igaühel 1 vastus (ühel 0), ja postitused pärinesid aastast 2005. Peale meie analüüsi algversiooniga tutvumist ja kommentaari selle foorumi mõtekuse üle, on MKM selle foorumi nüüdseks kõrvaldanud.

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium sotsiaalvõrgustikes

Blogi http://toetustasku.blogspot.com/

Ministeerium on avanud eurorahade kasutamise blogi (vt Joonis 26). Blogis saavad kaasa rääkida ja arvamust avaldada kõik soovijad. Siiski on ministeerium märkinud, et neil on õigus kommentaare modereerida ning postitusi keelelise korrektsuse ja selguse huvides toimetada. Muid valdkonna foorumeid peale Toetustasku blogi silma ei hakka, ehkki kõik valdkonnaga seotud spetsialistid võivad pidada oma valdkonnaga seotud blogi või levitada vastavat infot (näiteks Facebookis on olemas keskkonnad Majandusuudised, Tehnoloogia ja teadusuudised, Innovatsiooniuudised jne.). Toetustasku blogist leiab omakorda viite, et Toetustasku on ka Youtube-is, kus on omakorda esitatud erineva sisu ja suunitlusega klipid.



Joonis 26, *Ekraanipilt Toetustasku blogist*

Ministeeriumil on olemas ka oma Facebooki konto, ehkki sellekohast viidet kodulehelt ei leia ning see ei tule ilmsiks ka otsingut kasutades. Kui veel 2011. aasta suvel tehti ministeeriumi lehel üsna aktiivselt postitusi, siis

analüüsi kokkuvõtte kirjutamise ajaks on seal elu seisma jäänud. Samuti on loodud Twitteri-konto, kuid hetkel on ka see "surnud" kanal (viimased postitused pärinevad 2010. aastast).

Kokkuvõte

Ministeerium toob oma kommentaaris meie analüüsile välja, et kasutusel on WIKI, eriti just riigi infosüsteemide osakonna kaasamistegevuste jaoks, sest nende peamised partnerid on selle lahendusega harjunud. Kuid teistes osakondades käib lõviosa infovahetusest partneritega e-posti teel. MKM-i enda hinnagul eelistavad nende partnerid traditsioonilisemaid meetodeid, nagu ümarlauad ja e-kirjad. On proovitud ka osale.ee-d, kuid sealt ministeeriumi väitel reeglina tagasisidet ei tule, ehkki väidetavalt alati on tehtud ka pressiteade, et inimesi konsultatsiooni juurde juhatada.

Kindlasti võib nõustuda ministeeriumi kommentaaris esitatud selgitusega, et MKMi teemade ring on väga lai, mitmetahuline ja osa neist on liiga spetsiifilised, et neid avalikult konsulteerida. Paljude teemade puhul oodatakse õigustatult vaid vastava ala kitsa ekspertide ringi panust (näiteks konkurentsiseaduse tehniliste üksikasjade teemal jne). Ministeerium viitab, et huvilistel on alati võimalus kommenteerida EIS-is. Kinnitatakse, et EIS-is avaldatakse kõik eelnõud, kooskõlastused ning kui laiema avalikkuse seas teadlikkus EIS-i võimalustest kasvab, tuleb sealtkaudu loodetavasti rohkem ka tagasisidet üksikkodanikelt, mitte vaid partnerorganisatsioonidelt. Samas jääb küsitavaks, kuidas peaks avalikkuse teadlikkus EIS-ist kasvama, kui ministeerium (nii nagu enamus teistestki riigiasutustest) sellele konsultatsioonikanalile oma *online*-kommunikatsioonis ei viita.

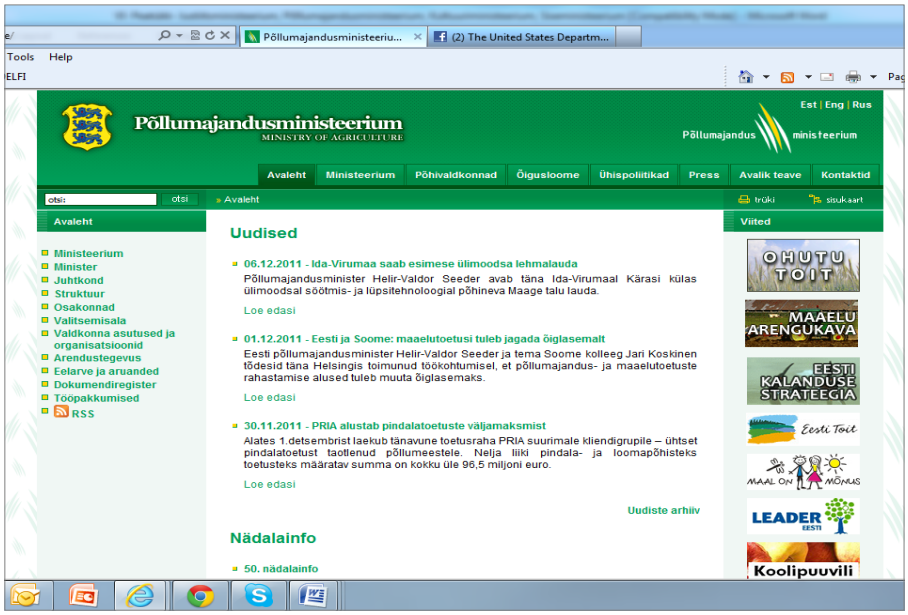
Ettepanekud

- Kuna üheks oluliseks ministeeriumi valdkonnaks on ettevõtlus (ehkki rakendusasutuseks selle valdkonnas on Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus (EAS) ja palju vastavat infot leiab otse EAS-i kodulehelt), võiks siiski ka MKM-i videorubriigis lühidalt ning ülevaatlikult näidata, kuidas toimub ettevõtte loomine, aruandlus ja muud igapäevased protseduurid. Praegu on MKM-i kodulehel videorubriik küll olemas, kuid see esindab pigem loenguvormis antavaid põhjalikke ülevaateid, mitte kergelt jälgitavaid õpetusi. Võib-olla oleks heaks võimaluseks luua mõnda videokeskkonda oma kanal, mis pakuks kokku koondatult erinevaid ettevõtlusega seotud videoid. Kui videod on hea kvaliteediga, sisukad ja konstruktiivsed ning kaasakiskuvad, siis võib loota, et need hakkavad kasutajate enda initsiatiivil ka sotsiaalvõrgustikes levima.

- Oluline teema on innovatsioon, mille kohta on veebilehel mitmeid huvitavaid uusi uuringuid. Need paiknevad aga mitme kliki kaugusel ettevõtja vaates[20]. Arvame, et need vääriksid laiemat lugejaskonda kui ainult ettevõtjad. Veebi liigne lahterdamine (kodanik, ettevõtja jne) võib potentsiaalsete kaasatavate ringi kohati liialt kitsendada. Teatud mõttes on ju tegemist kõigi ülejäänud kodanike (kes ei ole ettevõtjad) alahindamisega. Innovatsioon kui Eesti üks riiklikke prioriteete väärib kindlasti laialdasemat avalikkusega jagamist.

[20] *http://www.mkm.ee/innovatsiooniuuringud/*

Põllumajandusministeerium www.agri.ee



Joonis 27, *Ekraanipilt Põllumajandusministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Põllumajandusministeeriumi kodulehel (vt Joonis 27) on rikkalikult informatsiooni ministeeriumi vastutusalade, peamiste tegevuste, allasutuste jms kohta, kuid veebilehe infoarhitektuuri ülevaatlikkus jätab soovida. Ministeeriumi ja selle allasutuste arengukavad on välja toodud vastavate teemalehte all, need sisaldavad pdf-linke ja ka lühikokkuvõtet vastavast arengukavast või strateegiast. Lisaks selle on ka esilehel näha kahte liikuvat bännerit, mis reklaamivad arengukavasid. Ürituste info ja nädala tööplaanid on jooksvalt näha esilehe uudiste hulgas. Põhivaldkonnad lehel on huvitavalt visualiseeritud (vt Joonis 28), kuid kahjuks on see nii lehe allservas, mistõttu võib jääda tähelepanemata.

Joonis 28, *Ekraanipilt visualiseeritud valdkondadest*

Kodulehelt leiab ka eraldi lehe „Kaasamine", kus on lühidalt kirjeldatud kaasamise põhimõtteid ja huvigruppide kaasamise korraldust. Põllumajandusministeeriumi valitsemisalas on kaasamine põhijoontes institutsionaliseeritud erinevate valdkondlike nõukogude ja komisjonide näol. Lisaks sellele ka pdf-failidena eelnevate aastate kaasamise tööplaanid, viimane aastast 2010. Toodud on link „Kaasamise käsiraamatule" mis

on samuti pdf-faili kujul kättesaadav. Lehekülge kaasamisest endast on samuti üsna keeruline leida (Avalik teave/kaasamine), sest lehe asukoha loogikat on raske ära aimata.

Konsultatsiooni tasand

Menetlusprotsessis olevate eelnõude ja muude dokumentide lühikokkuvõtted Põllumajandusministeeriumi kodulehel puuduvad. Olemas on ainult seadused, mis ministeeriumis on välja töötatud ning juba vastu võetud. Kuna kodulehel ei saa tutvuda menetluses olevate eelnõudega, ei saa neid ka kommenteerida.

Põllumajandusministeeriumil on veebilehel viide eelnõude infosüsteemi EIS, see on leitav rubriigis „Õigusloome". Samas on võimalik vaadata ka pdf-faili kujul 2012. aasta õigusloome tööplaani, mis annab ettekujutuse ministeeriumis kavandatavatest eelnõudest.

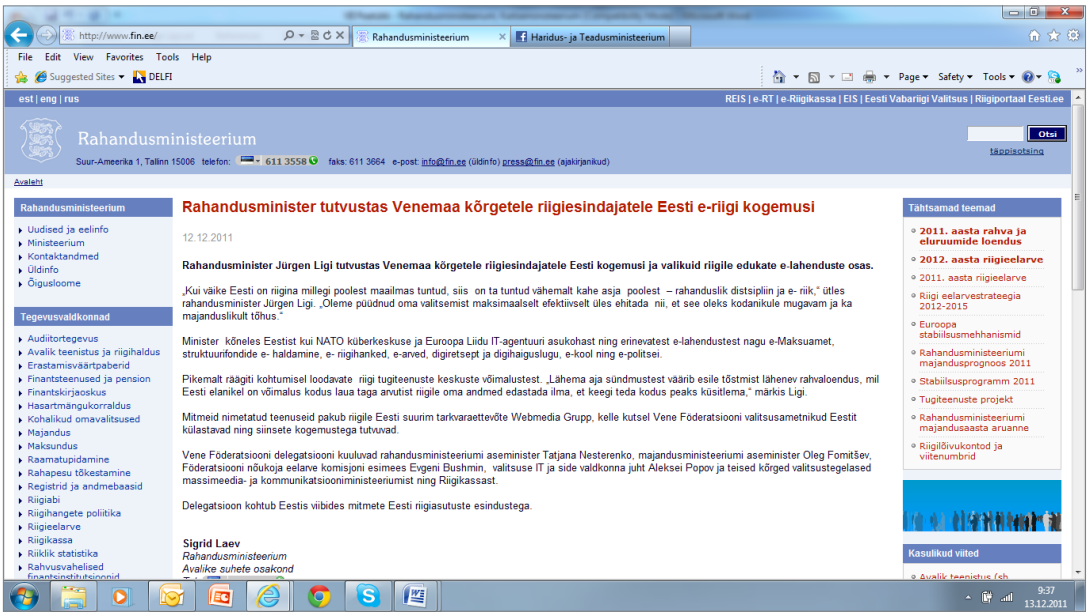
Kui otsida osalusveebist Põllumajandusministeeriumiga seotud eelnõusid, leiab neid ainult kolm ja needki on pärit 2008. aastast, hiljem avalikke konsultatsioone toimunud ei ole.

Koostöö tasand

Ehkki ministeeriumi 2010. aasta tööplaanis seisab, et kevadel 2010 aktiveeritakse Põllumajandusministeeriumi kodulehel veebifoorum, mida pidevalt täiendatakse ja kus kõik asjahuvilised saavad oma arvamust avaldada, seda uuringu läbiviimise ajaks tekkinud ei ole.

Sotsiaalmeediat Põllumajandusministeerium ei kasuta.

Rahandusministeerium www.fin.ee



***Joonis 29**, Ekraanipilt Rahandusministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Rahandusinisteeriumi kodulehel (vt Joonis 29) on selgelt välja toodud nii Rahandusministeeriumi ülesanded ja tegevusvaldkonnad, uudised, töötajate kontaktandmed ning selgitatud kaasamise põhimõtteid. Hoolimata kogu info olemasolust võib miinusena välja tuua selle, et esitatud tekst on suhteliselt väikses kirjas, mitmel pool mahukate tekstimassiividena ning kohati juriidilis-bürokraatlikus keeles (nt mõne tegevusvaldkonna kirjeldamisel). Seega on teksti lugeda suhteliselt väsitav. Otsingukava on loogiline, kuid osa teemade alla on paigutatud väga palju alateemasid, mis võib vajaliku sisu leidmist raskendada.

Kaasamise põhimõtete selgituse juures on toodud välja ka uue aasta kaasamise tööplaan (eraldi failina), millest soovitatakse leida konkreetsete eelnõudega tegelevate inimeste kontaktid ning nendega kaasamise teemal ühendust võtta. Kahjuks pärineb tööplaan ise aastast 2009!

Kui vaadelda infoesitlust teemavaldkondade kaupa, siis kindlasti võiks üheks tavakodanikku enim huvitavaks teemaks olla *maksumäärade ja maksundusega seotud küsimused*, kuid ka info tulude deklareerimise kohta, millega tegeleb Rahandusministeeriumi valitsemisalas tegutsev Maksu- ja Tolliamet. Maksunduse ja maksumääradega seotud info on leitav, ka erinevate riiklike maksude funktsioonid ja määrad on lahti seletatud. Samas on informatsioon raskesti jälgitav teksti massiivsuse tõttu, puuduvad üldistavad tabelid (näiteks maksumäärade osas jms), mis materjali jälgimise oluliselt lihtsamaks muudaksid. Maksunduse kui ministeeriumi ühe tegevusvaldkonna alla on koondatud ka kasulikud viited olulistele lehekülgedele – seadused Riigi Teatajas, Maksu- ja Tolliameti kodulehekülg, erinevad asjassepuutuvad aruanded jms.

Tavakodaniku jaoks võib oluliseks Rahandusministeeriumi tegevusvaldkonnaks olla ka riigieelarve koostamine ja raha jaotumine. Huviline saab küll ministeeriumi tegevusvaldkondade alt leida riigieelarve, kus lisaks eelarve koostamise strateegiale ja eelnevate aastate riigieelarvetele võib leida teemakohaseid esitlusi, kuid eelarve on kindlasti selline valdkond, kus võiks andmete kõnekuse ja kasutajasõbralikkuse huvides kasutada moodsamat infograafikat.

Veel võiks ministeeriumi valdkondadest kodanikku enim huvitada Eesti pensionisüsteemi toimimine (sissemaksed, fondid jms). Pensioniga seotud temaatikat on Rahandusministeeriumi koduleheküljel käsitletud

üsna lakooniliselt. Üldjoontes leiab koduleheküljе külastaja info Eesti pensionisüsteemi toimimise ja sissemaksete kohta, kuid täpsemaks informatsiooniks on ka siin viited erinevatele olulistele lehekülgedele, mis pensionikindlustuse temaatikat käsitlevad – Pensionikeskus, Riigi Teataja, Sotsiaalkindlustusamet jne.

Rahandusministeeriumi pädevuses on veel üks oluline valdkond - riigihanked, mille mugavamaks ja läbipaistvamaks korraldamiseks on loodud eRiigihangete keskkond - https://riigihanked.riik.ee/, millele Rahanduministeeriumi lehelt hõlpsalt vastava lingi alt jõuab.

Konsultatsiooni tasand

Erinevaid eelnõusid või muid dokumente kommenteerida ei ole võimalik. Olemas on aga link EIS-ile, mille leiab lehe ülaosast.

Koostöö tasand

Rahandusministeeriumi kodulehel puudub võimalus kahepoolseks kommunikatsiooniks, puudub foorum jms, kuid tekitatud on rubriik „KKK" (korduma kippuvad küsimused), mida võib pidada lihtsaks, kuid siiski päris heaks tagasiside võimaluseks.

Rahandusministeerium sotsiaalvõrgustikes

Rahandusministeerium on passiivne sotsiaalvõrgustike kasutaja - aktiveeritud kontod on küll Youtube-is ning Slideshare-is, aga esimene on vähekasutatav, leida võib ainult klipi euro tuleku tutvustamisest. Slideshare-iga on olukord parem - umbes nädala või paari tagant lisandub mõni uus esitlus. Facebookis on Rahandusministeeriumil vaid automaatselt genereeritud konto, mida ei kasutata.

Kokkuvõte

Kokkuvõttes on tegemist ministeeriumiga, mille tegevus internetis on ühepoolne infoesitus. Infot pakutakse väga palju ning kodulehel on seda suudetud ka suhteliselt loogiliselt (samas visuaalselt väga mitteköitvalt) esitada. Veebilehel puuduvad nii tehnilised lahendused kui ka üleskutsed kahepoolseks kommunikatsiooniks. Ka informatsiooni tasandil meenutab Rahandusministeeriumi veeb pigem organisatsiooni intranetti kui avalikkusele suunatud informatiivset koduleheküljе. Samuti on tekstimassiive raske ja väsitav lugeda, pika teksti puhul võiksid olla olulisemad märksõnad välja toodud või rõhutatud. Ministeeriumis toimuva eelnõude ettevalmistamise kohta veebilehe abil otseselt infot ei ole.

Ettepanekud

- Kaaluda tuleks veebilehe ilmestamist ja atraktiivsemaks muutmist kasvõi tavalise illustreeriva pildimaterjaliga. Samm sellest edasi oleks aga interaktiivse visualisatsiooni kasutamine, milleks Rahandusministeeriumi tegevusspetsiifika annaks mitte ainult võimaluse, vaid pigem ka kohustuse oma tegevust paremini visualiseerida. Kindlasti oleks kodanikele selline variant eelarvest, mida esitleb oma lehel meieraha.eu[21] Garage48 meeskond, selgem ja motiveeriks avalikkust enam kaasa mõtlema ja maksumaksja raha kasutamise kohta arvamust avaldama. Ministeerium võiks sellele lehele viidata, kuna hetkel ise analoogseid visuaalseid lahendusi välja ei paku.
- Veebilehel tuleks esitada informatsioon ministeeriumis ettevalmistamisel olevate eelnõude kohta, seostades selle osalusveebi ja eelnõude infosüsteemiga.

[21] *Vt visualiseeritud 2012 riigieelarve http://meieraha.eu/?year=2012*

- Kuna Rahandusministeerium valmistab ette kogu ühiskonda puudutavaid olulisi otsuseid, siis võiks olulisi teemasid käsitleda sotsiaalmeedias, mis loob võimaluse kodanikega vahetult suhelda.

Siseministeerium www.siseministeerium.ee

Joonis 30, *Ekraanipilt Siseministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Siseministeeriumi kodulehel (vt Joonis 30) on info ministeeriumi vastutusala, rolli ja peamiste tegevuste kohta. Valdkondade osas, mida Siseministeerium kureerib, on kodulehel välja toodud peamised eesmärgid ning ülesanded. Kuna ministeeriumi haldusalasse kuulub kaks eraldi suuremat valdkonda (sisejulgeolekuvaldkond ning rahvastiku ja regionaalvaldkond), on kontaktide all kuvatud nii siseministri kui regionaalministri peamised tööülesanded ja nende elulookirjeldused. Lisatud on info ministrite vastuvõtuaegade kohta.

Info ametnike nimede ja nende kontaktandmetega on esitatud osakondade kaupa (nimi, ametikoht, telefon, e-post). Lisatud on ka info töötajate hariduse ja eriala kohta. Kontaktide juures on võimalik soovitud isiku nime valides näha ka ametniku elulookirjeldust, seda kuvatakse vaid osakonnajuhatajate kohta, teiste töötajate nime valides avaneb vastava ametikoha ametijuhend.

Siseministeeriumi kodulehel on viide valitsemisala arengukavale, valdkondade alt võib leida ka viited erinevatele valdkondlikele arengukavadele. Näiteks valdkonna all „ Kodanikuühiskond" on välja toodud kõik seda valdkonda puudutavad strateegiad ja arengukavad.

„Avaliku teabe" rubriigis on lugejal võimalik dokumendiregistrist dokumenti otsida, tutvuda ametnike palgaandmetega, tellitud uuringute, eelarvete ja aruannetega ja saada infot käimas olevate avalike konkursside kohta.

Siseministeeriumi kodulehe infoarhitektuuri korrastamisel on kindlasti arenguruumi. Koduleht on üles ehitatud ministeeriumi keskselt, mitte niivõrd kodanike võimalike huvide prognoosimisele ja kasutajaloogikale tuginedes. Palju selgemini ja konkreetsemalt peaks olema kuvatud info regionaalvaldkonna kohta.

Lingini „Kaasamine" jõuab pärast üsna keerulist teekonda (rahvastik ja regionaalvaldkond/ kodanikuühiskond/vaata lisaks). Mainitud lingi alla on koondatud Kaasamise Hea Tava ja Kaasamise käsiraamat ning selgitused üldiste kaasamise põhimõtete kohta.

Konsultatsiooni tasand

Konsultatsiooni kodulehe vahendusel läbi ei viida ning viiteid EIS-ile ega osalusveebile kodulehel silma ei hakka, isegi mitte kaasamise alamlehel.

Siseministeerium sotsiaalvõrgustikes

Esmasel vaatlusel 2011. aasta kevadel Siseministeerium veel sotsiaalmeedia kanaleid ei kasutanud v.a. regionaalministri Twitteri konto. Analüüsi lõpliku versiooni kirjutamisel (detsembris 2011) selgus, et Siseministeerium on kasutusele võtnud terve rea sotsiaalmeedia keskkondi, avades lausa eraldi teemalehe koos linkidega (vt Joonis 31)

Avaleht › Sotsiaalne meedia

Siseministeerium sotsiaalses meedias

15.11.2011

Meie kanalid sotsiaalses meedias

- Siseministeerium Facebookis
- Regionaalministri valitsemisala Facebookis
- Siseministeerium Youtube'is
- Euroopa vabatahtliku tegevuse aasta 2011 Facebookis
- Regionaalminister Twitteris
- Üleriigilise planeeringu blogi
- Pildid Flickris
- Trükised Issuus

Meie eesmärgid sotsiaalses meedias

- Siseministeeriumi ülesannete, tegevuste ja prioriteetide suurem teadvustamine.
- Regionaalministri valitsemisalale suurema tähelepanu tõmbamine.
- Inimeste kaasamine ministeeriumi tegevustesse.
- Tagasiside saamine sotsiaalse meedia kasutajatelt ja vahetuma kontakti loomine.

Ajalugu

Joonis 31, *Lõige Siseministeeriumi veebi ekraanipildist*

Positiivne on, et ministeeriumi avalehele on tekitatud eraldi sotsiaalmeedia rubriik ning lisaks keskkondade viidetele leiab ka lühikese selgituse, miks sotsiaalmeediasse mindi, lingi Valitsuskommunikatsiooni käsiraamatu sotsiaalmeedia peatükile ning ka lingid valitsemisala asutuste FB kontodele.

Põgus tutvumine postitustega näitab, et nende sisu on kirev – näiteks regionaalministri valitsemiasala „seinalt" leiab sündide statistikat, on kutseid trükiste esitlusele – erinevad infokillud, mis annavad avara pildi haldusalast. Siseministeeriumi kontolt leiab isegi anekdoodi. Arvestades seda, et Siseministeeriumi FB leht on olnud käigus vaid mõned kuud, on üle 200 „laikija" hea tulemus.

Kokkuvõte

Siseministeeriumi veebilehe infoesitus on ametkonnakeskne, tavakasutajal on selles orienteerumine keeruline ülesanne. Siseministeerium peaks kindlasti senisest enam tähelepanu pöörama ka konsultatsiooni ja koostöö tasandi tegevustele, sest tegemist on kodanikuühiskonna arengu eest vastutava ministeeriumiga. Miinimumsoovituseks oleks teha vähemalt viide EIS-ile ja osalusveebile koos ettepanekuga seal menetluses olevate eelnõudega tutvuda ning tagasisidet anda.

Sotsiaalministeerium www.sm.ee

Joonis 32, *Ekraanipilt Sotsiaalministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Info Sotsiaalministeeriumi (SM) vastutusala kohta on kodulehel (vt Joonis 32) lihtsalt leitav. Valdkonnad, mida ministeerium kureerib, selguvad juba esilehelt, kuna selgesti jaotuvad välja sihtrühmad - tööotsija, töötaja, tööandja, pere, laps, patsient, eakas, puudega inimene, projektijuht ja välismaalane.

Töö kaotanud inimene vajab praktilist informatsiooni oma õiguste, seaduste, muutuste ning töökohtade kohta. Selles osas ei saa ministeeriumile midagi ette heita, koduleheküljel on olemas põhjalik info. Samuti on võimalik vaadata videoklippe, mis annavad nõu, kuidas näiteks töövestlusel käituda. Üleval on ka kokkuvõtlikud pdf-formaadis „ABC" brošüürid, mis pakuvad teavet tööotsijale. Ministeerium pakub ka juriidilist abi infotelefoni abil, ent sealjuures võiks olla ka näiteks foorum või korduma kippuvate küsimuste rubriik, et inimesed saaksid ka ilma helistamata küsimusi esitada. Varem küsitud küsimuste lugemine annab kindlasti juba olulise osa infost, mida inimestel vaja on. Nii oleks info leidmine lihtsam inimesele ning vähem vaevanõudev ka ametnikkonnale.

Sotsiaalministeeriumil on väga arvukalt erinevaid allasutusi, kellele viidatakse „Meie" rubriigis „Valitsemisala" jaotuses. Meeldiv on see, et iga allasutuse kohta on lisatud lühikokkuvõte, mis on asutuse peamised eesmärgid, asutuse koduleht, aadress, kontaktinfo ja põhimäärus. Isik, kes otsib infot näiteks riiklike pensionite määramise ja maksmise kohta, leiab sellise alajaotuse tõttu vajaliku info kiiresti.

Info ametnike kontaktide, teemade ja vastutusvaldkondade kohta asub samuti rubriigis „Meie". Kontaktid on jaotatud vastavalt struktuuriüksusele ning tähelepanuväärne on see, et kontakte on võimalik veel kiirvalikus sorteerida ja valida üksus, kelle infot saada soovitakse.

Arengukavad on kuvatud rubriigis „Eesmärgid ja nende täitmine". Välja on toodud nii ministeeriumi enda arengukava kui ka valdkondlikud arengukavad. Selleks, et lugeja mõistaks paremini asutuse strateegilisi eesmärke ja nende saavutamist, on eesmärkide juurde lisatud joonis, mis selgitab strateegilise juhtimise ja arengukavade loomise tsüklit Sotsiaalministeeriumis. Lihtsalt ja ka tavalugejale mõistetavalt on infot nii strateegiate ja arenguplaanide loomise põhimõtetes kui ajakava kohta.

Sotsiaalministeeriumi esilehe rubriigis „Aktuaalne" kuvatakse eelinfot oluliste sündmuste kohta. Lisatud on lühikokkuvõte sündmusest ja lisatud on isik, kellelt saab eelseisva ürituse kohta lisainfot küsida.

Otsingukava on Sotsiaalministeeriumi kodulehel üles ehitatud selgelt. Eristatud on erinevad sihtrühmad, kes suunatakse vastava info juurde. Info otsija ei pea läbi klõpsama kõiki alamenüüsid, et vajalikku infot saada.

Kohe esilehel rubriigis „Aktuaalne" on avalikustatud meediapäringud ja nende vastused. Kahjuks jääb mõneti ebaselgeks, millise perioodi ja mis väljaannete küsimusi seal eelistatakse. Viimane meediapäring ja vastus sellele pärineb 2011. aasta juulist (lehte analüüsiti oktoobris 2011).

Sotsiaalministeeriumi kodulehel on ministeeriumi erinevate valdkondade uuringud ja aruanded hästi süstematiseeritult. Mõningase otsimise peale leiab alamlehe sotsiaalse kaasatuse kohta, mis sujuvalt viitab iseendale ning ei paku lubatud informatsiooni – puudub info avatud koordinatsioonimeetodi töö põhimõtetete, Eesti sotsiaalse kaitse ja kaasatuse ühismemorandumi ning riiklike aruannete kohta. Ühtlasi puudub tagasiside andmise või küsimuste esitamise võimalus.

Konsultatsiooni tasand

Sotsiaalministeeriumi kodulehel ei ole infot menetlusprotsessis olevate eelnõude ja muude dokumentide kohta. „Õigusloome" rubriigis leiab viited Elektroonilisele Riigi Teatajale, EUR-LEX'ile, e-õigusele ja Riigikogu kodulehele. Viide e-õigusele on vananenud ja tuleks asendada viidetega EIS-ile ja osalusveebile. Riigikogu kodulehelt saab otsida menetluses olevaid eelnõusid, mille eest vastutab Sotsiaalministeerium.

Osalusveebi on Sotsiaalministeerium saatnud aastatel 2007-2008 avalikuks konsultatsiooniks viis teemat, kuid hiljem mitte ühtegi. Kõige aktiivsemalt on avaldatud arvamust ning esitatud ettepanekuid ja küsimusi töölepingu seaduse eelnõu kohta. Ministeeriumi ametnikud on kõigile kommentaaridele andnud vastuse ja lisanud põhjendused – enamasti koondtabelina ja kõigile korraga. Muuhulgas on osale.ee-s ka üks arengustrateegia: rahvastiku tervise arengu kava aastateks 2008–2020. Ainsale kommentaarile, mille on postitanud hambaarstide liidu esindaja, pole Sotsiaalministeerium vastanud. Värskemate arengukavadega saab küll ministeeriumi kodulehel tutvuda, kuid nende kohta ei saa avaldada arvamust. Kokkuvõttes tundub, et Sotsiaalministeerium pole avalikkusega konsulteerinud juba viimased kolm aastat.

Koostöö tasand

Nii nagu paljude teistegi ministeeriumide ja muude riigiasutuste puhul on ka Sotsiaalministeeriumi üheks suureks puuduseks e-kaasamise puhul see, et neil ei ole kodulehel konkreetselt välja toodud, millistest *online*-keskkondadest neid veel leida võib. Kui aga Google´i otsimootorist otsida sõna „sotsiaalministeerium", võib siiski leida viiteid erinevatele blogidele ja sotsiaalmeediasaitidele. On suhteliselt raske kaasata inimesi koostööle, kui pole teada, kus suhtlus toimub.

Sotsiaalministeerium sotsiaalvõrgustikes

Sotsiaalministeerium kasutab – tagasihoidlikult, kuid siiski – sotsiaalmeediakanaleid, nagu ka eespool öeldud.

Facebook

http://www.facebook.com/home.php#!/pages/Sotsiaalministeerium/146202672059406

Joonis 33, *Ekraanipilt Sotsiaalministeeriumi Facebook-i lehest*

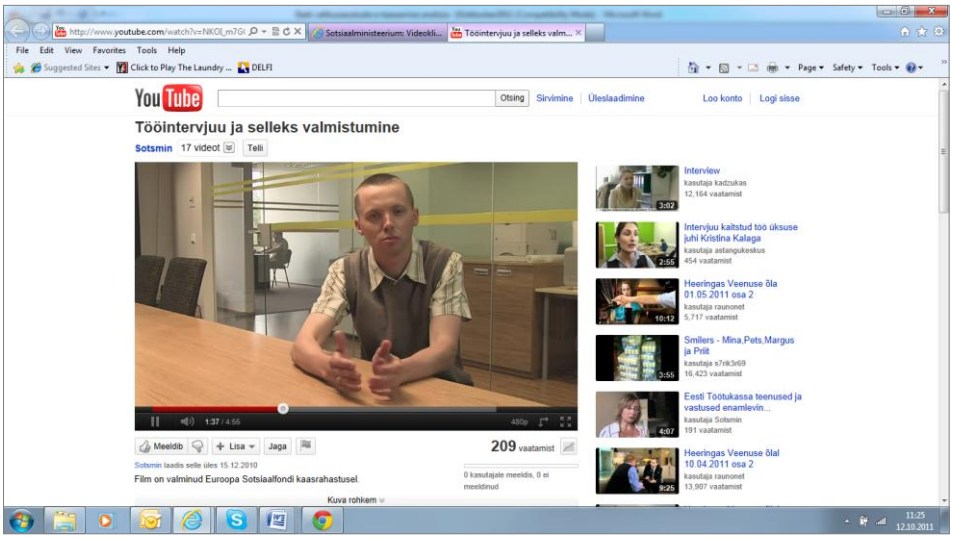
Sotsiaalministeeriumil on oma lehekülg Facebook-is, millel on 2012. aasta jaanuari lõpus üle 360 fänni. Peamine info, mida lehelt leida võib, on erinevad videod, pildid ja artiklid ministeeriumist, sellest, mida on tehtud või parasjagu tehakse. Lehel on ka infot erinevate koolituste ja kokkusaamiste kohta, kus erinevad huvigrupid või kodanikud osaleda saavad. Tihti kuulutatakse selle vahendusel oma vabu töökohti. Lehel on hulgaliselt pilte, kus peal on tavakodanikud, kes osalevad mingil Sotsiaalministeeriumi üritusel, nagu "Laste ja perede arengukavaga 2011-2020". See näitab, et ministeerium kaasab inimesi koostööd tegema. Väga tõsist kahepoolset suhtlust ministeeriumi ja huviliste vahel siiski Facebook-is ei toimu, kuigi mõne postituse all on üksikud kommentaarid, on nendele Sotsiaalministeeriumi poolt vähe vastuseid.

Twitter http://twitter.com/sotsiaal

Twitterit kasutatakse (193 jälgijat), kuid väga passiivselt - viimane postitus pärineb 2012. aasta jaanuaris eelmise aasta juunist. Twitter annab infokilde, nagu: Registreeritud töötus langes alla 11% või viide videole „Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2010", mille link kahjuks ei avane. Samas, kui Facebookis SM pigem vaid reklaamis, siis Twitteris on info igapäevaeluliselt oluline, nagu näiteks sõnum, et „Digiretsept on taas töökorras". Twitteri-kommunikatsioon eeldab edukaks toimimiseks pidevat infovoogu (vähemalt 2-3 infosäutsu päevas). On tore, et otsustati Twitterit proovida, kuid sellega tuleks sel juhul tegeleda järjekindlalt. Samas, kui sellist pidevat infovoogu ei ole, siis ei ole antud kanalil ka mõtet. Praeguse seisuga näib Sotsiaalministeerium olevat kanali kasutamisest loobunud.

Youtube

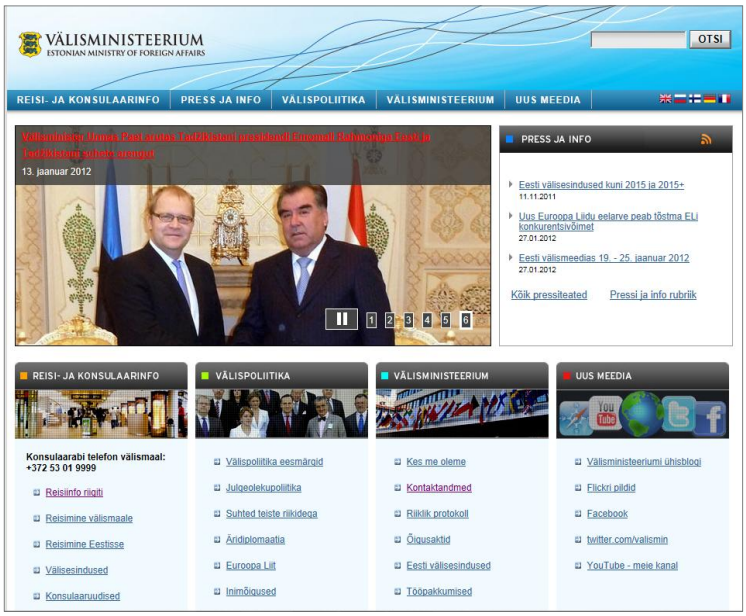
Ministeeriumi kodulehel, rubriigis "Tööotsijale" on üleval videoklipid (vt Joonis 34) sellest, kuidas käituda tööintervjuul jne. Ent YouTube`i võiks ministeerium luua eraldi kanali. Seal saaks süstematiseerida juba olemasolevad õpetusvideod ning lisada võiks ka käimasolevad ja olnud sotsiaalkampaaniate videod ning miks mitte ka näiteks (filmi)tudengite tehtud sotsiaalteemalised või ühiskonnakriitilised lood. See tooks ministeeriumi tegevust lähemale just nooremale sihtgrupile.



Joonis 34, *Ekraanipilt Sotsiaalministeeriumi videoklipist*

Kokkuvõttes võib öelda, et Sotsiaalministeeriumi e-kaasamispraktikates korduvad sarnased puudujäägid teiste esitletud ministeeriumidega ja sarnased on seetõttu ka soovitused. Infotasandil paistab Sotsiaalministeerium teiste ministeeriumide seas silma küll väga hea uuringute esitlusega, mis annab huvilisele hea ülevaate valdkonna arengutest, kuid konsultatsiooni ja koostöö tasandite tegevustes ollakse tagasihoidlikud.

Välisministeerium www.vm.ee



Joonis 35, *Ekraanipilt Välisministeeriumi veebilehest*

Informatsiooni tasand

Info Välisministeeriumi (VM) vastutusala kohta on kodulehelt hõlpsasti leitav. Tunnustust väärib, et eraldi on toodud välja asutuse missioon ja visioon ning põhiväärtused, millest oma töös lähtutakse, samuti Eesti välispoliitika eesmärgid.

Veebilehe infoarhitektuur on läbimõeldud ja ülevaatlik, kergesti võib leida teabe reisimise ja konsulaarteenuste kohta. Ministeeriumi tegevus Eesti välispoliitika kujundajana on samuti esitatud hästi struktureeritult erinevate valdkondade ja rahvusvahelise suhtlemise tasandite kohta. Välisesinduste kui Välisministeeriumi allasutuste info on samuti lihtsalt leitav, tegemist on kasutajasõbraliku lahendusega, kuna lugeja saab valida konkreetse riigi, mis teda huvitab.

Kodulehel on ülevaatlikult antud Välisministeeriumi struktuur ning kontaktandmed. Kontaktide all on eraldi kuvatud juhtkond ning asutuse töötajad osakondade kaupa. Välisministrist saame rohkem teada elulookirjelduse kaudu. Kontaktidele on lisatud praktiline info, kuidas registreerida kantsleri vastuvõtule.

Välisministeeriumi kodulehel on info eelseisvate ürituste ja infopäevade kohta rubriigis „Press ja info". Eraldi tuuakse välja eelinfo, mille juurde on lisatud teade ajakirjanikele eelnevalt üritusest osavõtuks registreeruda. Eelinfo on küllaltki mahukas. Kaaluda võiks lühiülevaate tegemist eelseisvatest üritustest - mis toimub, millal, kes on oodatud osa võtma. Sellele võib lisada ka pikema informatsiooni selleks puhuks, kui keegi soovib täpsemalt teada toimuva ürituse sisu.

Välisministeeriumi korraldada on Eesti arengukoostöö ja humanitaarabi. Selles valdkonnas teeb ministeerium koostööd valitsusvälise sektoriga. Informatsioon veebilehel on rikkalik, lisatud on arengukoostöö projektide taotlejat abistavad materjalid ja korduma kippuvad küsimused. Tegevuse läbipaistvust aitab suurendada Eesti arengukoostöö ja humanitaarabi andmebaas[22].

[22] *https://rakendused.vm.ee/akta/andmed_otsing.php*

Eraldi ministeeriumi arengukava ei õnnestu kodulehelt leida, küll aga on olemas viited teistele arengukavadele ja strateegiatele, mis on ministeeriumi valitsemisalas olulised. Kaasamispõhimõtteid pole Välisministeeriumi kodulehel eraldi välja toodud, samuti ei õnnestunud leida ministeeriumi tööplaani, kust selguks, millised eelnõud on ettevalmistamisel.

Konsultatsiooni tasand

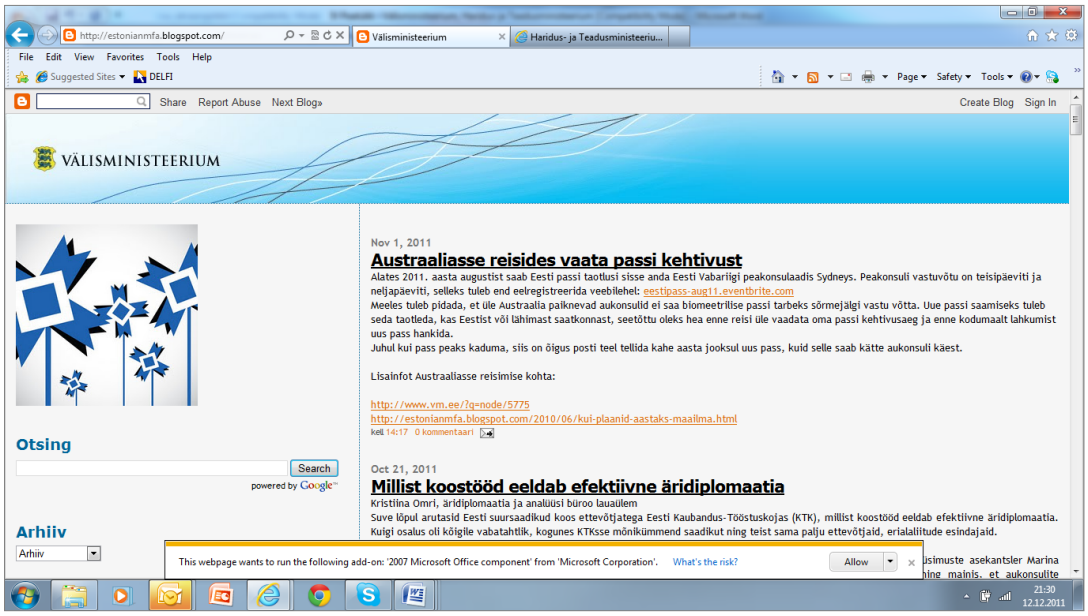
Välisministeeriumi kodulehelt ei selgu, millised eelnõud on parajasti menetlusprotsessis. Siiski, kui taibata avada dokumendiregister, leiab seal teate, et ministeeriumis ette valmistatud eelnõusid saab vaadata EIS-is.

Info Välisministeeriumi arengukoostöö projektide hindamisel abistava arengukoostöö komisjoni kohta on veebilehel olemas, puuduvad aga komisjoni protokollid, mis võiks avalikkusele samuti huvi pakkuda.

Välisministeerium sotsiaalvõrgustikes

Sotsiaalvõrgustikke kasutab Välisministeerium aktiivselt ning uuele meediale on kodulehel pühendatud eraldi sektsioon. Uue meedia võimalustest on kasutusel blogi, Facebook, Twitter, YouTube, Flickr. Välisministeerium väärib kahtlemata tunnustust selle eest, et veebilehel on silmatorkavalt viidatud sotsiaalmeedia kanalitele kui võimalusele ministeeriumiga suhelda.

Välisministeerium on ka üks vähestest riigiasutustest, kes peab ühisblogi aadressil estonianmfa.blogspot.com/ (vt ka Joonis 36).

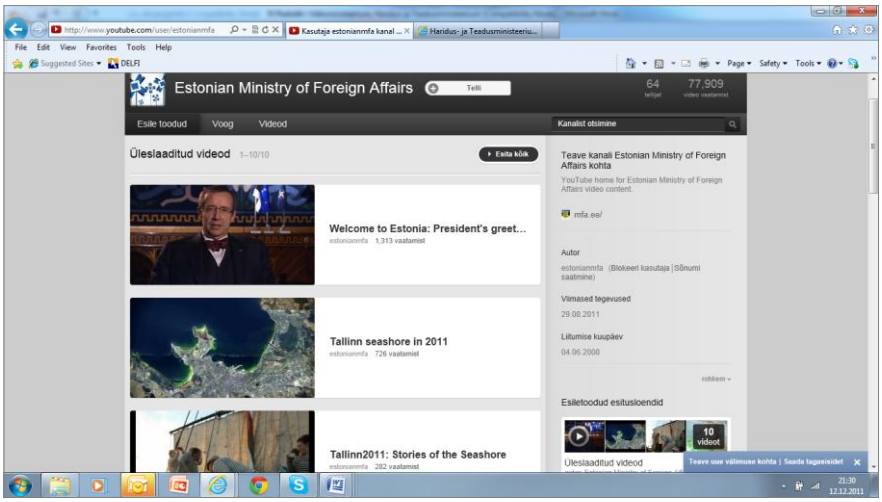


Joonis 36, *Ekraanipilt Välisministeeriumi ühisblogist*

Blogi sisaldab sissekandeid nii Eesti Vabariigi suursaadikutelt, välisministeeriumi töötajatelt (kantsler, kantsleri nõunik) kui teisteltki ministeeriumi ametnikelt, lisaks Euroopa Komisjoni liikmetelt. Üldjuhul on kirjeldatud eri riikides ja saatkondades toimunud Eesti-teemalisi üritusi ja muid aktuaalseid teemasid (näiteks sissekanne Eesti Vabariigi suursaadiku Priit Pallumi poolt hindade tõusu kohta pärast euro kasutuselevõttu). Sissekanded on huvipakkuvad, aga sisulist analüüsi (välispoliitika kujundamise põhimõtete vms kohta) kohtab neis harva. Blogis on olemas ka kommenteerimisvõimalus, mida küll enamasti lugejate poolt ei kasutata. Sissekanded on eestikeelsed ning jäävad küllaltki üritustekeskseks, julgelt on kasutatud illustreerivat pildi- ja videomaterjali. Postitamissagedus on kohati aktiivne, aga tekivad ka pikemad pausid. 2012. aasta jaanuari lõpus blogi külastades on viimane postitus tehtud 2011. aasta 1. novembril.

Eelmisel aastal toimis veel blogi „Meie mees Kabulis", mis kajastab Eesti asjuri tööd ja tegemisi Afganistanis. Blogipostitused on nii eesti kui inglise keeles. Välisministeeriumil on ka venekeelne blogi, mille sissekanded - eelkõige intervjuude rohkuse tõttu - on sisulisemad, pikemad ja arutlevamad kui eestikeelse blogi puhul. Näiteks välisministriga on arutletud Eesti diplomaatia hetkeolukorrast ja Eesti-Vene suhetest.

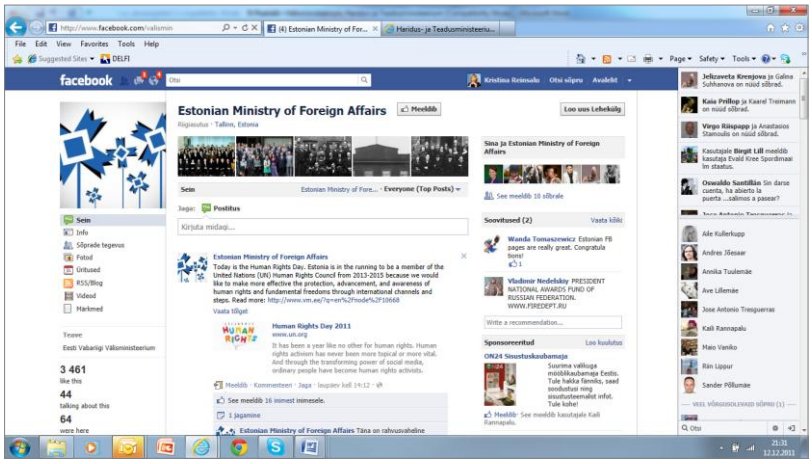
YouTube http://www.youtube.com/user/estonianmfa



***Joonis 37**, Ekraanipilt Välisministeeriumi Youtube-i keskkonnast*

Välisministeeriumi YouTube-i kasutus ei ole eriti aktiivne, postitatud on 10 videot. Nende hulgas domineerivad enamjaolt Eestit tutvustavad videod (loodus, majandus). Näiteks kõige värskemas videos räägib president Toomas Hendrik Ilves lähemalt Eestist, selle loodusest ja arenenud telekommunikatsioonist *"Were the internet to have a postal address, it would most likely be here in Estonia."*- lause, mis on hakanud juba maailmas nö oma elu elama ja võtab väga hästi kokku Eesti e-riigi edu sõnumi. Üles on pandud ka 5-osaline tutvustus Eesti sõduritest, kes teenivad aega Afganistanis. Kõige rohkem on vaatamisi Eestit tutvustaval reklaamvideol (36 000), mille sisuks on kerget eneseirooniat kasutades riigile tehtav reklaam[23]. Teiste videote vaadatavus varieerub 200-7000 vaatamise vahel. Kokku on 2012. aasta jaanuari lõpu seisuga videosid vaadanud üle 82 000 kasutaja.

Facebook http://www.facebook.com/valismin



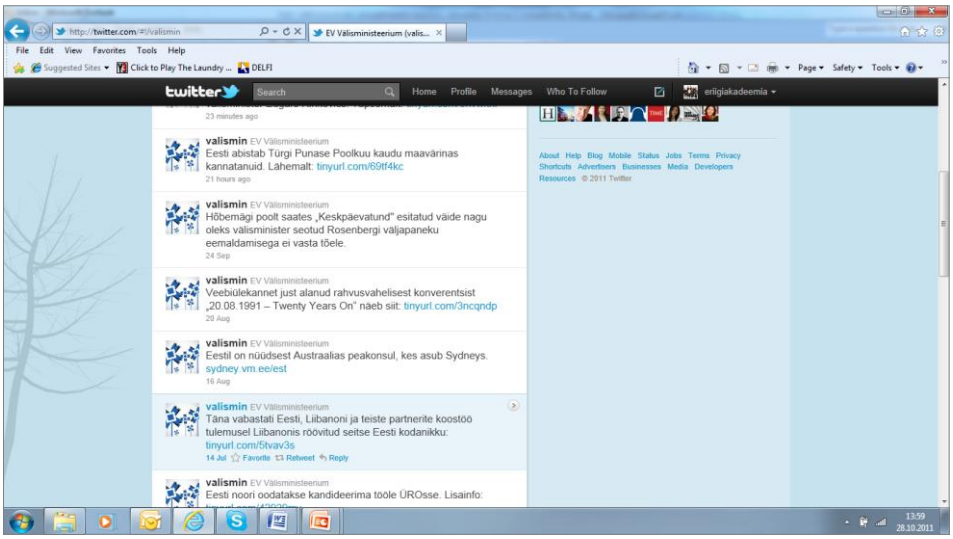
***Joonis 38**, Ekraanipilt Välisministeeriumi Facebook-i lehest*

[23] *http://www.youtube.com/watch?v=fj9BRdHhk2I*

Välisministeeriumi Facebooki lehe "Estonian Ministry of Foreign Affairs" näol on tegemist aktiivse kommunikatsioonikanaliga. Lehel on 2011. aasta detsembri seisuga ligi 3500 jälgijat. Suhtluskeeleks on valitud nii eesti kui inglise keel, domineerivad siiski inglisekeelsed teated. Keele valik on valitud lähtuvalt sõnumi sihtrühmast. Näiteks eestlastele suunatud Tai vihmasadude info on eestikeelne, inglisekeelsed artiklid Eesti kohta on juhatatud sisse aga inglise keeles. Positiivne on see, et inimeste küsimustele vastatakse vastavalt nende kasutatud keelele. Jälgijate arvult ollakse kahtlemata kõige aktiivsem ministeerium. Segadust külvab veidi see, et leht ise on leitav vaid inglisekeelsena. Välisministeeriumi enda kommentaari kohaselt lisataks nimi kindlasti ka eestikeelsena, kui FB seda tehniliselt võimaldaks.

FB lehe eesmärk on jagada värsket infot ja suhelda inimestega otse, välisministeeriumi tutvustus lehel puudub (selle informatsiooni jaoks on link välisministeeriumi inglisekeelsele kodulehele). Enamuse sisust moodustavadki „seinapostitused", nii ministeeriumi enda kui ka kasutajate loodud. Leheküljele on lisatud ka pildi- ja videomaterjale, mis on sisult nii ministeeriumi (nt pildialbum avatud uste päevast ministeeriumis) kui Eesti riiki tutvustavad (nt pildialbum laulupeost). Välismaalastele on atraktiivsuse tõstmiseks koostatud nn tarbijamäng, mille võitja saab kingiks reisi Eestisse. Tegu ei ole siiski klassikalises mõttes tarbijamänguga, tegemist on Eesti-teemalise veebiviktoriiniga „Estonian Quiz", millele loodi 2011. aasta esmakordselt ka FB rakendus. Samuti on Facebooki lehelt võimalik tellida endale erinevate välisministeeriumi kanalite (Twitter, blogi, kodulehe uudised) RSS *feed*-i.

Twitter http://twitter.com/valismin

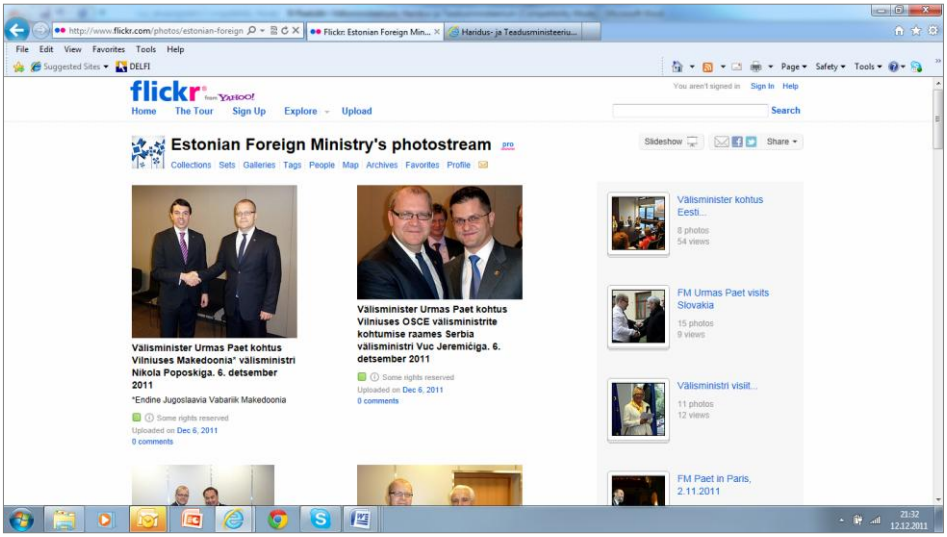


***Joonis 39**, Ekraanipilt Välisministeeriumi Twitteri-kontost*

Välisministeerium on endale loonud ka Twitteri konto nimega EV Välisministeerium (964 järgijat oktoobris 2011), kuid see ilmutab väljasuremise märke. Twitteri „säutsude" eesmärk on anda värskeimat teavet kodanikele. „Säutsude" sisu valdkonnad on väga erinevad: antakse nii praktilist teavet (nt hoiatused reisimisel, mida teha kui pagas kaob jne.), infot ministeeriumi tegevuse kohta (nt. avatud uste päevad), kui ka Eestit puudutavad arutelud ja artiklid välismeedias. Sõnumid on nagu Facebook-iski eesti-kui inglise keelsed, olenevalt sisust. Lisaks mainitud eestikeelsele kontole on VM-l ka inglisekeelne konto[24], mis on hetkel aktiivsem suhtlus- ja infoedastamise kanal kui eestikeelne Twitter. Välisministeeriumi enda väitel on inglise keelse Twitteri eesmärk levitada peamiselt Eesti kohta erinevat „positiivset infot" (ministeeriumi väljendusviis muutmata). Eestikeelne Twitter on eelkõige eestlastele praktilise info edastamiseks ja kasutusel ühe võimaliku kriisikommunikatsiooni kanalina.

[24] *https://twitter.com/estonia_eu*

Flickr http://www.flickr.com/photos/estonian-foreign-ministry



***Joonis 40**, Ekraanipilt Välisministeeriumi Flickr-i kontost*

Välisministeeriumil on oma Flickri konto, mis on loodud 2007. aasta oktoobris ning mille viide on olemas ka kodulehel. Konto nimi on küll taas inglisekeelne, kuid valdav osa albumite nimetusi ja fotode kommentaare on eestikeelsed. Flickrisse lisatakse pilte pärast iga olulisemat sündmust – tähtsamad visiidid Eestisse ja välismaale ning teised välispoliitilist mõõdet omavad sündmused/üritused.

Virtuaalkeskkonnast Second Life on Välisministeerium praeguseks hetkeks loobunud. Ise hindab Välisministeerium siiski kõrgelt selle oma aja kontekstis uudse keskkonna kasutamisega saadud kogemust. Lisaks Second Life-le on hiljuti kadunud ka Skype esitamine ühe võimaliku suhtluskanalina. Sellest on tegelikult kahju – Skype abil oleks reisil olijal lihtne Välisministeeriumiga ühendust võtta. Aga kanali käigus hoidmine 24 tundi on töömahukas ülesanne, mis ei osutunud võimalikuks. Samas kaalub Välisministeerium analüüsi kirjutamise hetkel, kuidas saaks Skype kasutada konsulaarvaldkonda puudutavas kommunikatsioonis. Võimalik, et õige pea on Välisministeeriumiga taas ka võimalik Skype-s ühendust saada, aga seda eelkõige just konsulaarvaldkonda puudutavates küsimustes.

Erinevates kanalites on Välisministeeriumi kommunikatsiooni stiil küllaltki sarnane. Sihtrühmana on arvestatud nii välismaalasi kui Eesti kodanikke. Sellest tulenevalt on keskkondade suhtluskeel nii eesti- kui ingliskeelne. Väga palju on erinevate kanalite vahelist viitamist (näiteks Facebookis ja Twitteris blogipostitustele linkimine ja vastupidi). Suhtlusstiil on vaba ja mitteformaalne ning teemadevalik igas keskkonnas mitmekülgne (näiteks poliitika, majandus, praktilised teated reisimise kohta kodanikele jms).

Välisministeerium kasutab ka Google Maps keskkonda, mis on kasutaja, eelkõige reisija seisukohast väga mugav. Kaardil on näidatud Eesti välisesindused. Konkreetsel asukohal klõpsates avaneb info selle välisesinduse asukoha ja kontaktandmete kohta.

Kokkuvõte

Välisministeeriumi koduleht on uuenduslik selles osas, mis puudutab uue meedia võimaluste kasutamist. Informatsioonitasandil ollakse ka kasutajasõbralik – info on hästi struktureeritud ja hõlpsalt leitav.

Sarnaselt teistele ministeeriumidele on kitsaskohaks konsultatsiooni tasand. Lugejatel ei ole võimalusi välisministeeriumi algatuste kommenteerimiseks ega veebilehel ettepanekute tegemiseks. Selle asemel, et

kuvada pikka ja ebahuvitavat infot tavalugeja jaoks, võiks ministeerium tuua välja strateegiate ja arengukavade ning dokumentide kohta kõige olulisema ja suunata täielikuma ülevaate saamiseks tervikliku dokumendi juurde.

Uue meedia kanalite kasutamisel tuleb tagada ka nende uuendamine ning päevakajalisus, vastasel korral ei täida need oma ülesannet. YouTube on tõhus kanal Eesti tutvustamiseks, samas tagasiside kanalina see eriti ei tööta. Välisministeeriumi pressitalituse sõnul mõeldakse Youtube-i aktiivsemale kasutusele. Plaanitakse hakata sinna aktiivsemalt lisama teiste riigiasutuste, näiteks Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse poolt toodetud sisu, mis haakub välispoliitika ja Eesti tutvustamisega. Põhjuseks, miks Välisministeerium ei ole ise videoklippe tootnud, on kvaliteetse sisu tootmiseks vajalike ressursside nappus.

Senine praktika on näidanud, et kommunikatsioon sotsiaalvõrgustikes on väga tõhus kriisiolukorras (tuhakriis, pantvangidraama) ja kasvõi sel põhjusel tuleb need kanalid käigus hoida. Välisministeeriumi sotsiaalmeedia kasutuse aktiivsusele pani aluse üksikute ametnike entusiasm, kuid jätkusuutlikuks tegevuseks tuleb kommunikatsioon sotsiaalmeedias muuta ministeeriumi töö regulaarseks osaks.

Ettepanekud

- Kuigi Välisministeeriumi veebileht on inforikas, ei avalikusta see infot ministeeriumis ettevalmistamisel olevate eelnõude kohta ega paku tagasiside võimalust. See puudujääk vajab tõsist tähelepanu, arvestades muuhulgas ka Eesti valitsuse otsust liituda Avatud Valitsemise Partnerluse rahvusvahelise initsiatiiviga[25].

- Välisministeeriumi ühisblogi väärib arendamist suurema analüütilisuse suunas. Huvi blogi vastu tõstaks välisministri kirjutised, mis selgitavad tema suhtumist välispoliitika päevakajalistesse sündmustesse. Blogi kirjutiste lisamine võiks olla regulaarne, vältides pikki pause.

- Senisest veelgi rohkem tasuks kasutada erinevate *online*-kanalite integreerimist, et pakkuda konkreetsetele sihtgruppidele suunatud infot. Julgemini tasub kasutada mängulisi elemente, mis paeluvad inimesi ja kutsuvad Välisministeeriumi kommunikatsiooni jälgima.

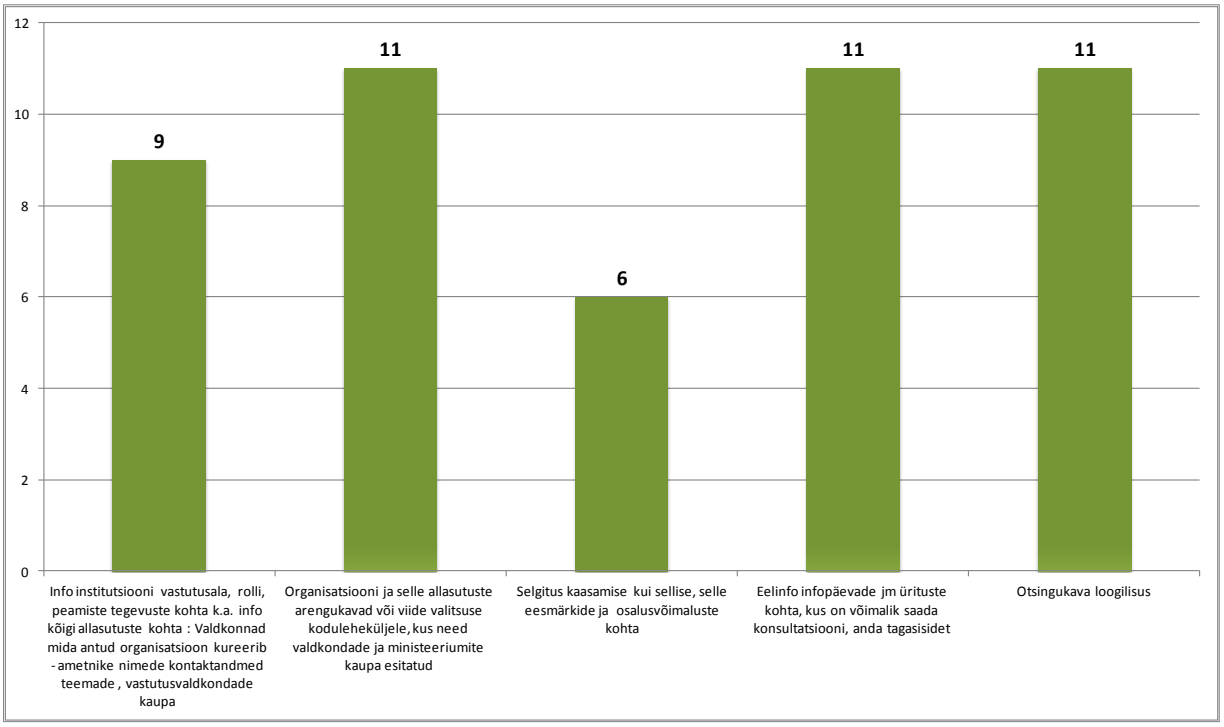
[25] *Avatud Valitsemise Partnerluse initsiatiiv, mis sai alguse 2011.aasta septembris, on suunatud läbipaistva ja kodanikke kaasava valitsemise edendamisele, vt. http://www.opengovpartnership.org/*

Kokkuvõte ministeeriumide kohta

- Ministeeriumide e-kaasamispraktikaid (erinevalt teistest vaadeldavatest institutsioonidest, millel igaühel on oma spetsiifika ja ka võimalused e-kaasata) on võimalik ning oluline omavahel võrrelda (vt ülevaatlikku tabelit tunnuste esinemise kohta e-kaasamise tasandite lõikes, Lisa 2). Alljärgnevalt esitleme peatüki kokkuvõtteks ministeeriumide e-kaasamise praktikad kolme tasandi kaupa arvudes.

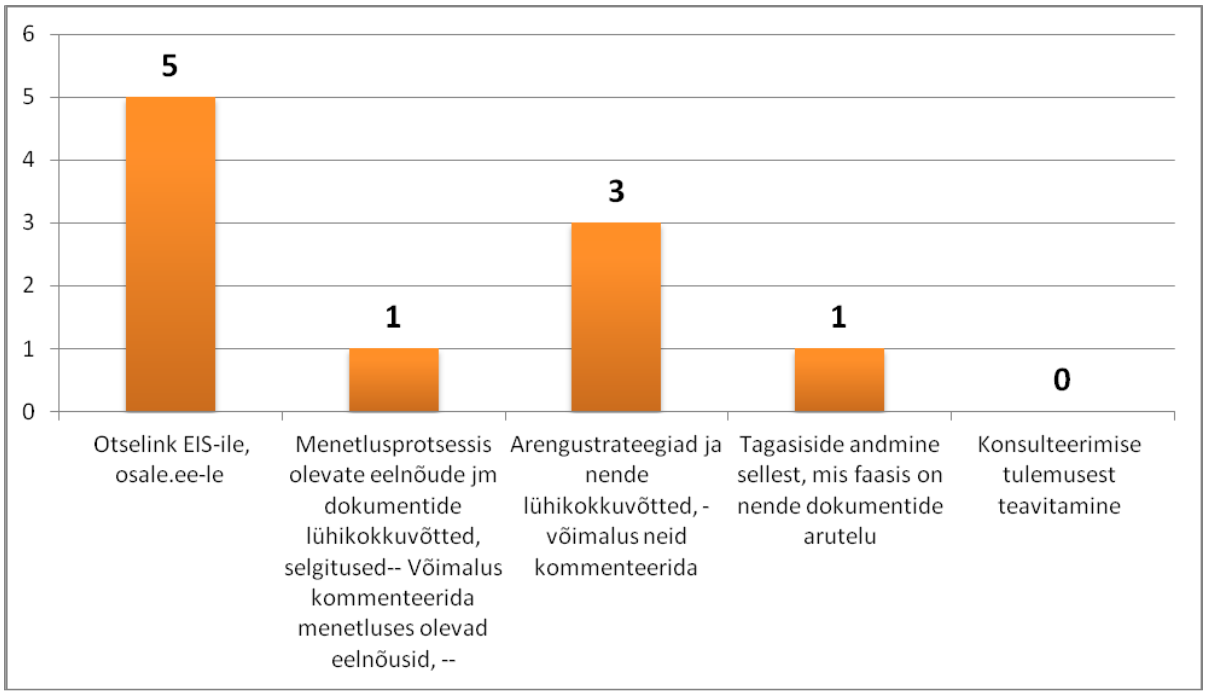
- Et suurem osa kogu uuringu lõplikest uuringu järeldustest ja soovitustest keskendub just ministeeriumidele, siis on antud peatüki lõpus vaid lühike sisuline kokkuvõte. Peamiste uuringu tulemuste kokkuvõtte ja ettepanekud leiab lugeja raporti viimasest, Kokkuvõtte ja soovituste peatükist.

Informatsiooni tasand



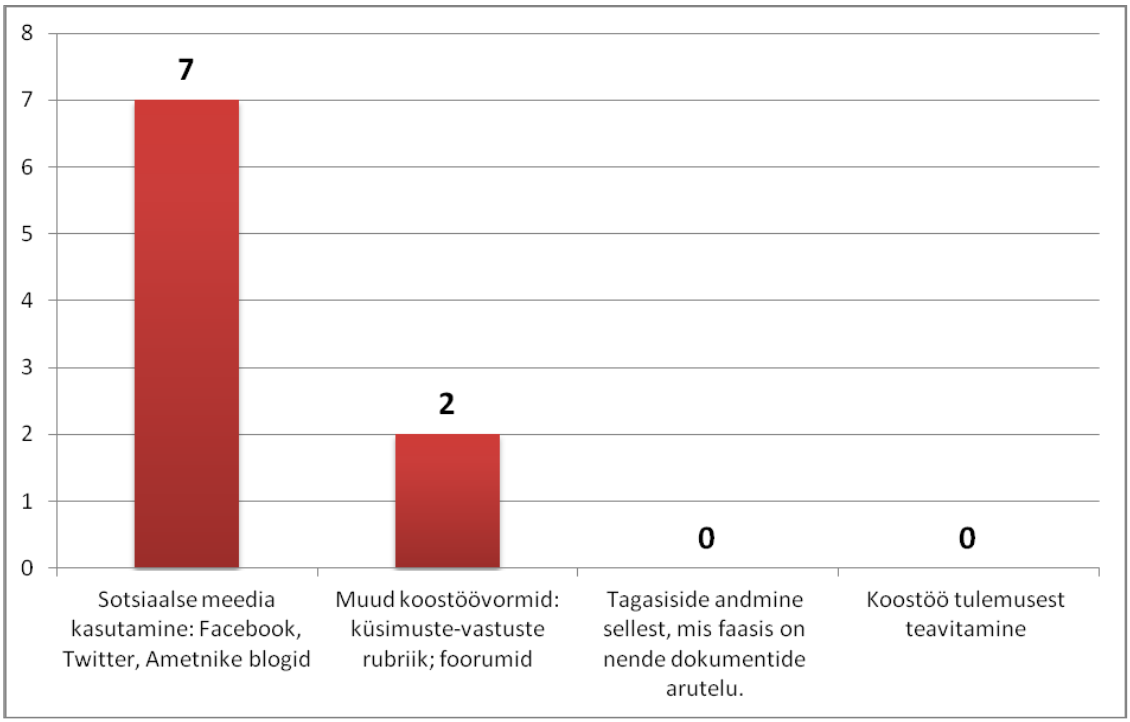
Joonis 41, *Ministeeriumide e-kaasamispraktikad informatsiooni tasandil (nii siin kui järgnevate jooniste puhul tasub silmas pidada, et ministeeriumide koguarv on 11).*

Konsultatsiooni tasand



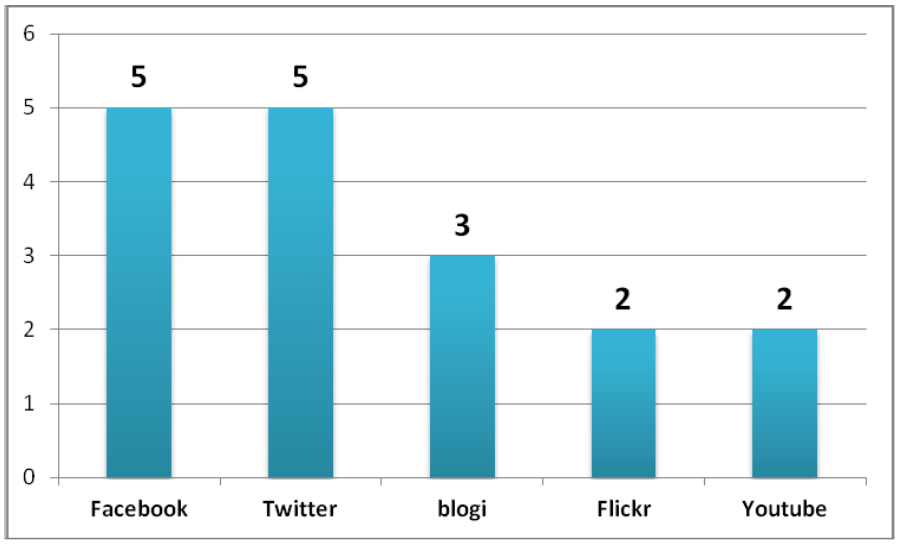
Joonis 42, *Ministeeriumide e-kaasamispraktikad konsultatsiooni tasandil*

Koostöö tasand



Joonis 43, *Ministeeriumide e-kaasamispraktikad koostöö tasandil*

Sotsiaalmeedia kasutus ministeeriumites



Joonis 44. *Sotsiaalmeedia kasutamine ministeeriumides*

Kokkuvõttes tuleb ministeeriumide kohta öelda, et informatsiooni tasandil vastavad enamus ministeeriumide veebilehtedest meie uuringukriteeriumitele, kuid tervikpilt on väga kirju. Iga ministeeriumi veebileht on üksikult võttes väga erineva kasutusloogikaga ja selle tundmaõppimiseks kulub palju aega.

Paljudes ministeeriumides, nii nagu ka ministeeriumide esindajate kommentaarides rõhutati, nähakse oma veebisuhtluse peamise sihtgrupina meediat ja mitte laiemat avalikkust. Selline lähenemine ei ole õigustatud, pealegi võib uuringutulemuste põhjal väita, et ka meedial on praeguse infoesitluse juures keeruline otsustusprotsessiga seotud infot vahendada. Veebides puuduvad tihti lühikokkuvõtted eelnõudest, lihtsalt ja arusaadavalt sõnastatud seletuskirjad. Enamik dokumente on lisatud failide kujul täistekstidena, nende sisu reedab (ja mitte alati) vaid lühike pealkiri ning veebide otsingusüsteemid ei ole loogilised.

Konsultatsiooni tasandi puhul on ühelt poolt küll põhjendatud, et ministeeriumid viitavad olemasolevatele kesksetele konsultatsioonilahendustele EIS ning osale.ee, millest on pikemalt juttu viimase peatüki kokkuvõttes ja soovitustes. Olgu siinkohal ka mainitud, et uuringu metoodikat kavandades ja hindamiskriteeriume koostades eelnõude infosüsteemi veel sellisel kujul ei olnud, seetõttu hindasime ka oluliseks eelnõude kommenteerimisvõimalust ministeeriumide veebides, kodanikele tagasiside andmist sellest, mis faasis on dokumentide arutelu jne. Nüüd on olukord muutunud ja EIS neid võimalusi pakub. Teisalt peaks kogu valitsuskommunikatsioon tervikuna toetama seda, et inimeste teadlikkus laienenud osalusvõimalustest oluliselt praegusega võrreldes suureneks. Kindlasti on suur arenguruum ka nende keskkondade kasutajasõbralikumaks muutmisel ja visuaalse atraktiivsuse suurendamisel, mis ei ole samuti kõrvalise tähtsusega osalusmotivatsiooni tõstmisel. Ent suurimaks puuduseks praegu on siiski viite ja sisulise ülekutse puudumine loodud osaluskeskkondadele.

Ministeeriumide interaktiivsus, mida me koostöö tasandi all erinevate kriteeriumitega mõõtsime, on väga madal. On üksikuid näiteid foorumitest, kus ka kodanikel on võimalus ise sisu luua (küsimusi tõstatada), kuid need on väga üksikud või veebilehelt raskesti leitavad. Leidub ka häbiväärseid näiteid sellest, kuidas kodaniku asjalikule, kiiret ja konkreetset vastust eeldavale küsimusele reageeritakse kõike muud kui edasist kahepoolset suhtlust julgustavalt ning vastus antakse aasta ja kolme kuu möödudes... On ilmselge, et foorumi žanr on üsna nõudlik, ja kui suur soov, oskus ning vastav ressurss puudub, siis on potentsiaalsel kaasataval ilmselt suurem abi lihtsakoelisest küsimuste-vastuste rubriigist. Paraku, ka sellised lahendusi kasutatakse väga vähe.

Sotsiaalmeedia, kus suurem osa ministeeriumidest ühes või teises võrgustikus esindatud on, ei ole kindlasti imerelv ja me ei soovitagi kõigil neil ministeeriumidel, kel kontod Facebookis ja Twitteris veel puuduvad, neid kiiruga avama tõtata. Sotsiaalmeedia on küll kaasamisprotsessis heaks kanaliks vahendajateta kiireks infoedastuseks ning selle laia leviku ja olemuse tõttu (kodanikud ise sisuloojad) oleme selle liigitanud koostöötasandi kanaliks. Ent uuringu põhjal võime kinnitada, et sotsiaalmeedia kanalid ei tööta organisatsiooni jaoks, kui need ei ole ühendatud sellise sisuga (veebis, erialablogides), mis suurt hulka inimesi köidaks ja huvitaks. Osa ministeeriumide jaoks töötaks ilmselt hoopis paremini see, kui nende mõni valdkonnaspetsialist pigem valgustaks otustustprotsessis toimuvat juba eksisteerivates valdkonnafoorumites, FB kommuunides. Samas, kui ministeerium juba sotsiaalmeedias tegutseb, siis oleks elementaarne sellele oma veebist ka viidata. Hetkel see enamikul juhtudel nii ei ole ja ministeeriumid leiab sotsiaalmeediast kas juhuslikult või eraldi kõiki kanaleid läbi otsides.

Eespool öeldut lühidalt kokku võttes - näib, et veebilehed on koostatud pigem valdkonnaspetsialistide ja teiste ametnike huvisid kui keskmise kodaniku kasutajakogemust ja võimalikku osalushuvi silmas pidades.

H) Ministeeriumide allaasutused, ametid[26]

Ametid teostavad täidesaatvate ülesannete täitmist ega tegele üldjuhul õigusloome ega avalikkust puudutavate dokumentide ettevalmistamisega, seega ei saa antud analüüsis konsultatsioonitasandit (mis hõlmab menetlusprotsessis olevate eelnõude jm dokumentide lühikokkuvõtted, selgitused, kommentaarid jne) analoogselt ministeeriumidega analüüsida. Ametid saavad kaasata küll avalike teenuste loomisel või osutamisel, kuid antud töös vaatleme siiski otsustusprotsessi kajastamist ja selles osalemise võimalusi, mitte niivõrd seda, kuidas pakutakse avalikke teenuseid või kuidas saaks neid ise luua. Küll aga on kodanikeühendusi võimalik rakendada mitmetesse ametnike pädevusse kuuluvatesse konkreetsetesse tegevustesse. Mitme ameti puhul on seda siiski raske ette kujutada (nt Maksu- ja Tolliamet, Teabeamet), kuid mitme puhul on side avalikkusega väga tähtis (nt Tarbijakaitseamet, Muinsuskaitseamet). Avalikkuselt saadav info võib mõnede ametite ja eriti inspektsioonide puhul osutuda tulemusliku toimimise peamiseks eelduseks (nt Tarbijakaitseamet). Hästi koostatud koduleht ja aktiivne suhtlus sotsiaalmeedias võivad aidata institutsiooni tegevust paremini mõista, ainult seaduselinkide ülespanemine ilma selgitusteta ei tee ühelegi riigiametile au.

Sihtasutustest analüüsime neid, millel suurem mõjujõud ja mis ühendavad oma tegevuses riiki ning kodanikuühendusi, seega on kaasamine üks nende sihtasutuste põhitegevusi (olenevalt muidugi tegevuse spetsiifikast). Näiteks võib tuua Integratsiooni ja Migratsiooni Sihtasutuse Meie Inimesed (MISA), kus toimub pidev tegevus koos kodanikuühendustega. See hõlmab nii koolitust, inimeste nõustamist ja abistamist, kaasaaitamist integratsiooni edenemisele, kultuuriseltside toetamist kui ka välisriiki tagasipöördumise toetamist.

Järgnevalt püütakse analüüsida ja jälgida kaasamispraktikate erinevaid vorme selliste institutsioonide juures, nagu Politsei- ja Piirivalveamet, Riigi Infosüsteemi Amet, Integratsiooni ja Migratsiooni Sihtasutus, Tarbijakaitseamet, Haigekassa, Finantsinspektsioon, Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus, Terviseamet, Kaitseliit, Statistikaamet, Maa-amet, Ravimiamet ja Teabeamet.

Analüüsi võetud allasutuste ja ametite valikuprintsiibiks oli nende tegevuse mõju ja otsene seotus suure osa inimeste tegevusega, riigi poolt osutatavate teenustega[27]. Nagu ka peatüki sissejuhatuses põhjendatud, ei tegele ametid ega muud allasutused üldjuhul õigusloome ega avalikkust puudutavate dokumentide ettevalmistamisega, seega ei saa nende analüüsil lähtuda ka täpselt etteantud metoodikast ning kirjeldada e-kaasamispraktikaid sellise põhjalikkusega kui ülejäänud uuringu peatükkides käsitletud põhiseaduslikke institutsioone, ministeeriumeid ning omavalitsusi.

[26] *Ametite ja allasutuste peatüki autor on TÜ kommunikatsioonijuhtimise magistrant Aet Kukk*

[27] *Teabeameti puhul ei ole tegemist küll otseselt teenuseid pakkuva asutusega, ka ei ole selle asutuse tegevus seotud suure osa inimeste igapäevaste tegevustega. Teabeameti puhul soovis analüüsija vaadata pigem võrdluseks ka sellise asutuse veebisuhtlust, mille puhul on info avalikustamine on väga piiratud. Samas on inimestel selle ameti tegevuse ja info suhtes huvi ja ilmselt ka üsna vähene arusaam ameti tegevusest ja ülesannetest. Võrdlusena toomegi Teabeameti alampeatükis näiteid Brittide analoogse organisatsiooni veebisuhtlusest, mis tõestavad, et selge kommunikatsioon ja isegi interaktiivsus on võimalikud ka asutuse puhul, mille infost ja tegevusest suur osa on salastatud.*

Eesti Haigekassa www.haigekassa.ee

Joonis 45, *Ekraanipilt Haigekassa veebilehest*

Eesti Haigekassa (EH) põhiülesanne on korraldada ravikindlustust, et võimaldada kindlustatud isikutele ravikindlustushüvitisi, piirkondlike osakondade ülesanne on aidata kaasa ravistandardite ja -juhiste koostamisele, motiveerida tervishoiuasutusi arendama tervishoiuteenuste kvaliteeti. Peale selle on haigekassa ülesanne korraldada ravikindlustust ja haigekassat puudutavate välislepingute täitmist ning osaleda tervishoiu planeerimisel. Samuti on EH-i ülesanne avaldada arvamust haigekassa ja ravikindlustusega seonduvate õigusaktide ja välislepingute eelnõude kohta ning anda nõu ravikindlustusega seonduvates küsimustes. Haigekassa teave on suunatud oma ala spetsialistidele, raamatupidajatele ja personalitöötajatele, kes peavad arvestust töötajate ravikindlustuse üle. Kahjuks meenutab haigekassa koduleht visuaalselt rohkem intranetti kui veebi, esindades pigem emotsioonitut, kuiva ja külma kuvandit.

Informatsiooni tasand

Esialgse mulje põhjal on koduleht (vt Joonis 45) bürokraatlik, nurgeline ja hoomamatu. Kuigi alajaotused ja rubriigid on hästi välja toodud, häirib silma domineeriv tekstimaht. EH enda tegemisi puudutavad uudised, et külas oli Moldova haigekassa delegatsioon, ei pruugi tavatarbijat huvitada. Taoline info on segamini EH infotelefoni ja töökuulutustega. Asutuse uudised, tarbijaid puudutav info ning töökuulutused peaksid olema esitatud eraldi.

Konsultatsiooni tasand

EH kampaania "Erinevus on ravimi hinnas"[28] on sisult hea kampaania, kuid visuaalselt hoomamatu ja igav. Kuiva tekstiga kampaania koduleht pole haarav kampaania osa. Samas on lehe allosas kampaania elemendid täiesti olemas, kuid miks peaks tarbija omale arvutisse alla laadima flaieri või plakati, rääkimata videost. Neid oleks võinud kasutada olemasoleva teksti kujunduselemendina**.**

Koostöö tasand

Olemas on viide eesti.ee lehele, kusjuures EH veeb on analüüsitud veebidest üks väheseid, kus on selline viide.

[28] *http://www.haigekassa.ee/kindlustus/soodusravimid/ravimikampaania*

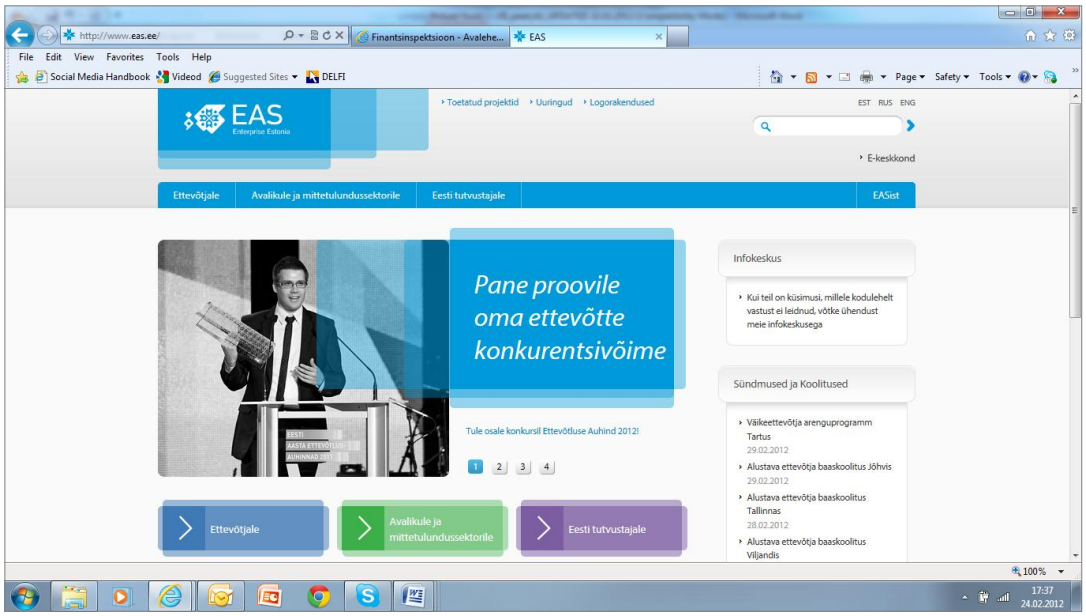
Haigekassa sotsiaalvõrgustikes

Sotsiaalmeediat Haigekassa ei kasuta.

Kokkuvõte

Sihtgrupid Kindlustatule, Tööandjale ja Partnerile võiksid omada igaüks erinevat lähenemist ja värvidega eristatavat visuaali. Veebikülje keel on liiga bürokraatlik ja selle mõistmiseks on vaja harjumist, alates sellest, et lehelt info otsija taipaks, et tema ongi kindlustatu.

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus www.eas.ee



Joonis 46, *Ekraanipilt EAS-i veebilehest*

Informatsiooni tasand

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus (EAS) liigitab info vastavalt sihtrühmadele kolmeks: ettevõtjale, avalikule ja mittetulundussektorile ning Eestit tutvustada soovijatele (vt Joonis 46). Sellest tulenevalt jaguneb nende kodulehekülje jaotus kolme sihtrühma vahel. EAS-i põhikirjaline eesmärk on tagada Eesti ettevõtluse arenguks suunatud riiklike ja välisabiprogrammide, meetmete ja projektide sihipärane ja efektiivne rakendamine järgmistes valdkondades: välisinvesteeringute kaasamine, toodete ja teenuste eksport, tehnoloogiline arendustegevus ja innovatsioon; turism; regionaalne arendustegevus; väike- ja keskmise suurusega ettevõtluse arendamine. EAS lähtub oma tegevuses nimetatud valdkondi puudutavatest riiklikest strateegilistest dokumentidest, töötab välja Eesti ettevõtluse arendamise meetmed, koordineerib ja rahastab projekte ning programme eelnimetatud valdkondades. Lisaks tegeleb EAS eespool nimetatud valdkondi puudutava info kogumise, süstematiseerimise, analüüsi ja edastamisega ning teeb ettepanekuid riiklike strateegiliste dokumentide osas. Kõigi sihtrühmade juures tuuakse kodulehel välja olemasolev info, võimalused saada koolitust ja nõustamist, võimalikud toetused ja nõustamised ning antakse ülevaade, milliseid projekte on juba toetatud. EAS-i ülesanne ei ole kaasata ettevõtteid otsustusprotsessi.

Konsultatsiooni tasand

EAS-il on mitmeid eri sihtrühmadele suunatud teemaveebe – portaal aktiva.ee (sisaldab ettevõtlusalast infot ambitsioonikale alustavale ja arenevale ettevõtjale, nagu EAS ise on sõnastanud), portaal juhtimine.ee (ettevõtjatele, juhtidele, juhtimise õppijatele, aga ka lihtsalt juhtimishuvilistele inimestele mõeldud infoportaal). Aktiva.ee puhul on siiski näha, et infovahetus on jäänud seisma. Kahjuks toob paljude lisa- ja alamveebide/lehekülgede olemasolu kaasa info laialivalgumise ja teeb seega olulise teabe leidmise keeruliseks. EAS-i pealeht võiks olla peavärav, kust inimesed saavad liikuda teemalehtedele (nt juhtimine.ee, puhkaeestis.ee jne). Olemasolev avaleht ei juhi piisava atraktiivsusega temaatiliste lehekülgede juurde. Alamlehtede viited on väikses kirjas EAS-i lehel vasakul all nurgas.

Koostöö tasand

Foorumeid või muus vormis toimuvaid *online*-konsultatsioone EAS ei praktiseeri. Samas tehakse erinevate uuringute raames (näiteks Eesti ettevõtete arengusuundade kohta jne) koostööd teiste organisatsioonidega nagu näiteks uuringukeskusega Praxis.

EAS sotsiaalvõrgustikes

EAS on esindatud sotsiaalvõrgustikes Facebook, Twitter (vt Joonis 47) ja YouTube.

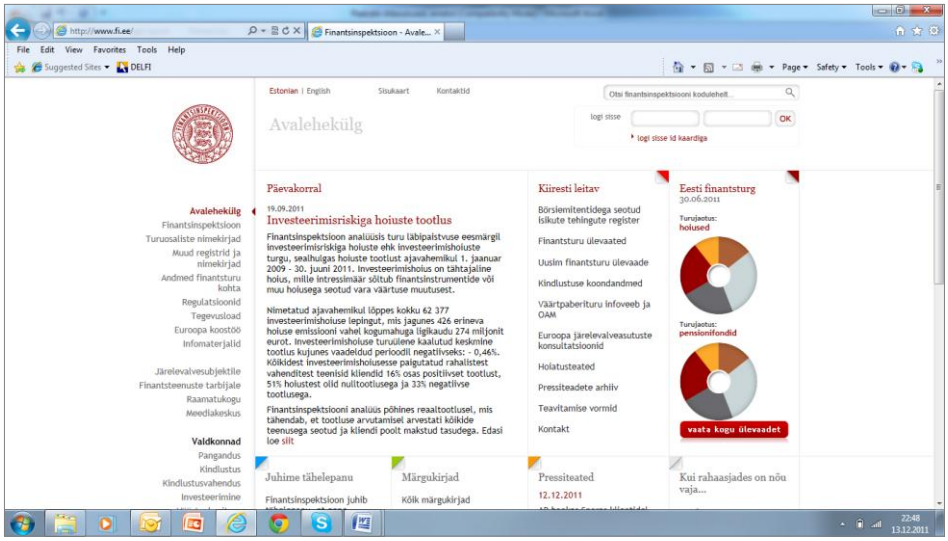
Joonis 47, *Ekraanipilt EAS-i Twitterist*

Ka EAS-i eespoolviidatud alamlehtedel on avatud kontod sotsiaalmeedias. Aktiva FB-i lehel on 300 jälgijat, kuid uute tegevuste kohta jagatav info on seal ühepoolne ja vananenud. See, et 2011. aasta detsembri seisuga pärineb viimane sissekanne septembrist 2011 ja eelviimane sissekanne kuupäevast 29.12.2010, näitab, et leheküljega pole tegeletud. Ka alamveebi juhtimine.ee FB seinal on 2011. aasta detsembri seisuga viimane info pärit sama aasta juunist, kuigi seda jälgib 2277 isikut, mis annab tunnistust suurest huvist teema vastu. Juhtimine.ee Twitter-i lehel pärineb 2011. aasta detsembri seisuga viimane sisestatud viide sama aasta septembrist (kutse mentorlus-konverentsile). Eraldi lehekülg on loovühendustele "Loov Eesti" (3369 jälgijat), mis on samuti hea ülesehitusega leht. Twitteris on sel ligi 600 jälgijat, toimub aktiivne suhtlus ja teavitamine.

Kokkuvõte

EAS-i tegevus kommunikatsiooni osas on ebaühtlane. Mõnes valdkonnas ollakse tugevam ja aktiivsem, mõnes aga ääretult passiivne. Seda näitab nii veebide sissekannete aeg ja tihedus kui ka jälgijate arv sotsiaalmeedias. EAS-i veebi avaleht võiks olla hästi kujundatud infovärav, mille kaudu oleks võimalik hõlpsalt pääseda ligi igasugustele ettevõtlust, innovatsiooni jms puudutavatele tegevustele ja pakutavatele võimalustele. Facebook-is saaks samuti süstematiseeritumalt kui seni EAS-i tegevust vahendada. Kodulehe ja FB visuaalne külg on kokkuvõttes siiski tugev ja pidevalt paranenud, meeldivalt suur jälgijate hulk näitab lehekülgede olulisust.

Finantsinspektsioon www.fi.ee



Joonis 48, *Ekraanipilt Finantsinspektsiooni veebilehest*

Finantsinspektsiooni (FI) eesmärk on tagada oma teostatava järelevalvega finantsteenuseid pakkuvate ettevõtete stabiilsus ja teenuste kvaliteet ning seeläbi toetada Eesti rahasüsteemi usaldusväärsust. Lisaks jälgida, et finantsasutused suudavad kliendi ees võetud kohustused tulevikus täita: maksta välja hoiused, kindlustuskahjud või kogutud pension. Samuti on FI-i oluline ülesanne aidata suurendada Eesti finantssektori efektiivsust, vältida süsteemseid riske ning tõkestada finantssektori kuritegelikel eesmärkidel ärakasutamist. Järelevalve kohustus on selgitada välja tarbijate riskid ning pakkuda neile teavet ja tuge finantsteenuste valimisel.

FI annab välja soovituslikke juhendeid finantssektori tegevust reguleerivate õigusaktide selgitamiseks või finantsjärelevalve subjektide suunamiseks. Soovituslikud juhendid on kättesaadavad Finantsinspektsiooni veebilehel ja loetletud aastaraamatutes.

Informatsiooni tasand

Detsembris 2011 oli Finantsinspektsiooni kodulehel teema "Päevakorral" all viimaseks sisestatud infoks 19.09.2011 postitatud "Investeerimisriskiga hoiuste tootlus". Ka Eesti finantsturu ja pensionifondide ülevaatlik graafik on esitatud seisuga 30.06.2011, mis on avalehe jaoks üpris vana info. FI-i sihtgrupp on Eestis tegutsevad finantsettevõtted ja teised asutused, mis oma igapäevategevuses vajavad vastavat infot. Tõenäoliselt leiavad spetsialistid olulise info üles, hästi korraldatud menüüd ja olulisemad teemad kajastuvad kohe avalehel. Pealkirjad "Juhime tähelepanu", "Pressiteated", "Kiiresti leitav" võiksid olla aktiveeritud, et kohe kerge vaevaga rubriigi juurde jõuda. Olemasolev info on spetsiifiline ja nõuab vastavaid teadmisi, seetõttu on hea, et on tehtud eraldi tavainimeste jaoks ka tarbijaveeb minuraha.ee[29].

Konsultatsiooni tasand

Kuigi Finantsinspektsiooni ülesanne on jagada soovituslikke juhendeid finantssektori tegevust reguleerivate õigusaktide selgitamiseks või finantsjärelevalve subjektide suunamiseks, siis tegevus selles vallas tundub hetkel olevat ühepoolne, samas peab FI lähtuma oma tegevuses eelkõige sellest, et kaitsta riigi rahapoliitika

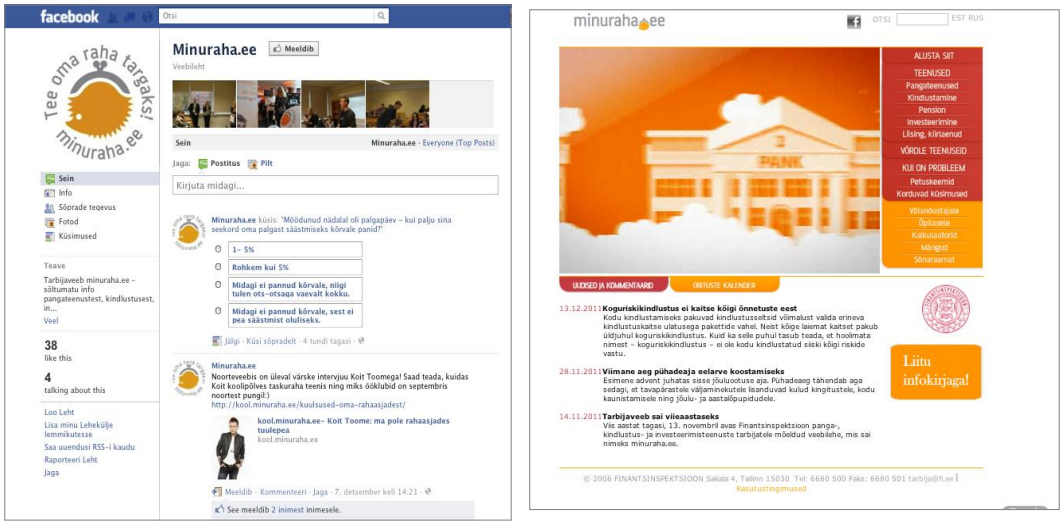
[29] *http://www.minuraha.ee/*

põhiseisukohti. Küllap finantsasutuste omavaheline konsultatsioon toimub, kuid nende avalik kommunikeerumine pole kodulehel näha.

Paremini tuleb konsultatsioon esile tarbijaveebis minuraha.ee, kus pakutakse klientidele lihtsas ja selges keeles kõiki teemasid, mida inimesed peaksid teadma ja jälgima, enne kui mõni leping alla kirjutatakse.

Finantsinspektsioon sotsiaalvõrgustikes

Finantsinspektsioon ise ei ole esindatud sotsiaalvõrgustikes, kuid asutuse tarbijaveeb minuraha.ee (vt Joonis 49) on esindatud Facebookis. FB-s jagatakse küll asjalikku infot ja viiteid maksude, laenude, investeeringute ja muu sellise teemadel, aga jälgijate hulk on väga väike ning kommentaare postitused reeglina ei kogu.



Joonis 49, *Ekraanipildid minuraha.ee veebi- ja Facebook-i lehtedest*

Kokkuvõte

Finantsinspektsiooni veeb ja selle alamveeb minuraha.ee on väga head, samas on tegemist jällegi klassikalise pisut kuiva visuaaliga, mis ei haara kaasa, tarbijaveeb võiks olla kindlasti atraktiivsem. Leheküljed peaks olema üles ehitatud nii, et ka näiteks vaegnägijad saaksid lehti kasutada, samuti oleks vajalik koostöö eesti.ee lehega. Samad lingid ja viited võiks olla ka ärisektori veebilehtedel, mis tegelevad panganduse, kindlustuse, investeerimise ja kiirlaenudega. Viited sellistele lehekülgedele pakuksid usaldust teenuse pakkujale, ehk klient saab kohe teada, kas pakutav on õige ja vastab Finantsinspektsiooni nõuetele, ning saab häid näpunäiteid oma rahaasjades.

Integratsiooni ja Migratsiooni Sihtasutus Meie Inimesed
www.meis.ee

Joonis 50, *Ekraanipilt MISA veebilehest*

Integratsiooni ja Migratsiooni Sihtasutuse Meie Inimesed (MISA) ülesanne on soodustada Eesti ühiskonna lõimumisprotsesse, koordineerida sisse- ja väljarändega seotud tegevusi, avaldada teavet ja koostada ülevaateid. MISA põhiülesanded on algatada ja toetada Eesti ühiskonna integratsioonile suunatud tegevusi eestlaste ja mitte-eestlaste seas ning sisse- ja väljarändega seotud tegevusi, mille alla kuuluvad uuringute läbiviimine, nõupidamiste ning konverentside ja seminaride korraldamine, teabematerjalide koostamine ja levitamine. Sihtasutus osaleb erinevates projektides ja programmides.

Informatsiooni tasand

Informatsioon MISA kodulehel (vt Joonis 50) on põhjalik ja tasakaalustatud, hästi liigendatud, aeg-ajalt tundub, et teavet on isegi palju, kuid samas on kõik teemad ja alateemad organisatsioonile ning tema kasutajatele olulised ja tähtsad. Samuti peegeldab leht kõiki sihtasutuse tegevusi. Tähtsamad teemad on eesti keele õpe, haridus, kodanikuharidus ja kodakondsus, kultuur ja noorsootöö ning migratsioon. Esitatud on interaktiivseid projekte, nagu eesti keele õpe, eesti keele testid, rahvusringhäälingu venekeelsed saated.

Kalendrist leiab igaüks teda huvitava projekti, seminari või muu sündmuse infot. Kuna teemade valdkond on väga lai, on olulise leidmine ja selle väljatoomine kindlasti keeruline, kuid esmapilgul on saadud sellega hakkama. Selline infovahendus on juba loomult ühepoolne ehk organisatsioonilt tegijaile. MISA saab oma tegevuse ajel teha küll valitsusasutustele ettepanekuid, kuid ei tegele ise seadusloomega, samuti ei kuulu tema pädevusse õigusaktide ettevalmistamine ega määrustega tegelemine.

Konsultatsiooni tasand

Konsulteerimist klassikalises mõttes pole ja seda ei saa ka nõuda, kuna sihtasutuse pädevus on valitsusasutusest erinev. MISA pole oma olemuselt avalik võim, vaid eelkõige vahendaja, kes pakub omapoolseid võimalusi parandada integreerumisprotsesse. MISA on pigem valitsusasutuste partner uute eelnõude väljatöötamisel ja tänu oma kontaktidele seadusloomesse paranduste esitamisel.

Koostöö tasand

Ühistegevusel põhinev koostöö, mille eesmärk on mõjutada ja parandada otsustusprotsesse, esineb sihtasutusel pigem osaluspõhimõttel. MISA kodulehel pakutakse erinevaid projekte, kus kõik vastava temaatikaga seotud vabaühendused saavad konkureerida projektikonkurssidel. Peamiselt oodatakse eesti keele õpetamisega seotud pakkumisi, mis on suunatud haridusasutustele ja õpetajatele ning on seotud migratsiooni ja kodanikuharidusega.

MISA sotsiaalvõrgustikes

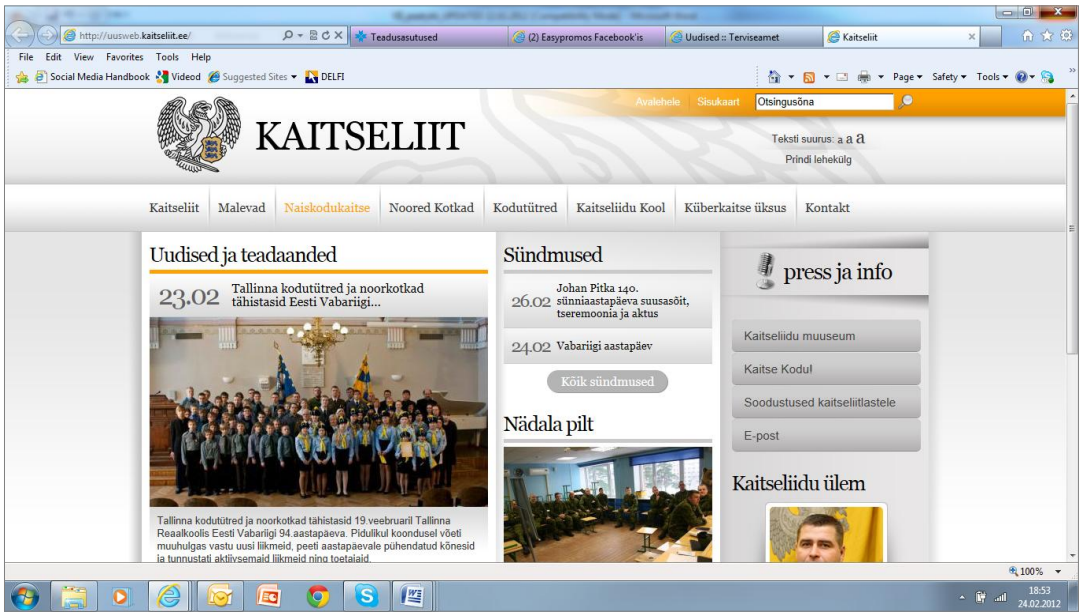
Sotsiaalvõrgustikus on MISA esindatud Facebook-is ja YouTube-is ning kuigi MISA koduleht on ülevaatlik ja hea struktuuriga, on nende sotsiaalmeedia jälgijate hulk suhteliselt väike (fänne vaid 118). Siinkohal tasuks mõelda eraldi kampaaniate korraldamisele Facebook-is, nt viktoriinide ja muude mängude abil rohkem jälgijaid kaasata. Huvitavad kampaaniad sotsiaalmeedias aitaks kaasa paremale kahepoolsele kommunikatsioonile, kas või parim kommentaar eesti keeles või muud taolised ettevõtmised.

Kokkuvõte

Silma hakkas detail, et maili-aadressis on endiselt nimekuju MEIS, samas alalehekülje pealkirjades jällegi MISA. Kas tegemist on erinevate asutustega, kumb on õige?

MISA-l on väga hea koduleht, kuid peale mittekodanike tähelepanu saamise võiks olla ka kodanikuks saanute taaskaasamine, näiteks nende kogemuste jagamine. Puudu on reaalne nii-öelda oma lugu. Julgemini võiks kasutada reaalseid pilte fotogalerii materjalina.

Kaitseliit uusweb.kaitseliit.ee



Joonis 51, *Ekraanipilt Kaitseliidu veebilehest*

Informatsiooni tasand

Kaitseliit on Kaitseministeeriumi valitsemisalas tegutsev vabatahtlik, sõjaväeliselt korraldatud, relvi valdav ning sõjaväeliste harjutustega tegelev riigikaitse organisatsioon. Kaitseliidul on ka eriorganisatsioonid: Naiskodukaitse, Noored Kotkad ja Kodutütred. Kuigi Kaitseliidu avaleht (vt Joonis 51) on tehtud hästi, mõeldud väravaks Kaitseliidu organisatsioonidele, siis kahjuks edasi liikuda on sealt keeruline, allorganisatsioonide veebide areng on seisma jäänud ja need annavad Kaitseliidust edasi pigem ajas maha jäänud kuvandit. Kuigi paljud malevkonnad on teinud oma leheküljed, on need väga erineva ülesehitusega, sisu põhimõtete ja kujundusega, mis jätab eklektilise mulje.

Koostöö tasand

Koostöö tasandil praktiseerib Kaitseliit ilmselt senini pigem traditsioonilisi kaasamismeetodeid ja –kanaleid kui e-kaasamist, sest koduelehel ei hakka liitumisülekutsed silma, kuid samas teame, et liikmeskond on siiski arvukas.

Kaitseliit sotsiaalvõrgustikes

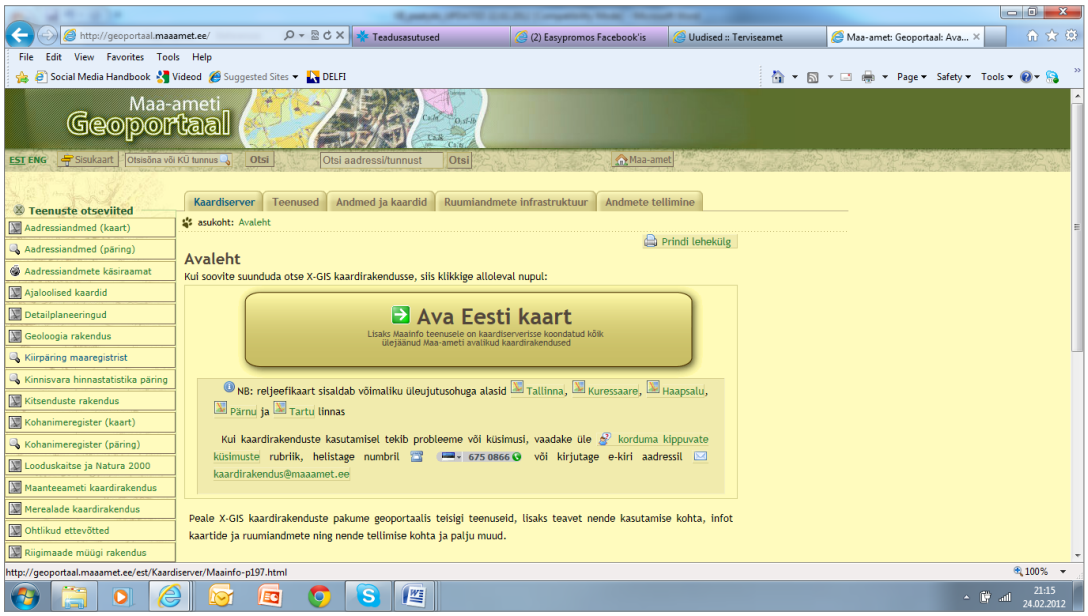
Sotsiaalmeedias Kaitseliit kui organisatsioon esindatud ei ole. Ometi annaks suure organisatsiooni (13 000 liiget, koos eriorganisatsioonidega 21 000 liiget) tegevusest kõige paremat tagasisidet just sotsiaalvõrgustikud (olemas on mõned piirkondlikud FB-d). Naiskodukaitsel ja piirkondlikel ühendustel on oma koduleheküljed, samuti Facebooki kontod oma liikmetega suhtlemiseks. Noortel Kotkastel on kodulehel üleval bänner, liitumaks nende FB–lehega, kuid kui sellel linkides siiski viidatud keskkonda ei jõua. Kodutütarde organisatsiooni koduleht on samuti oma ajas seisma jäänud, viited sotsiaalvõrgustiku lehele puuduvad.

YouTube-i võimalused on peaaegu kasutamata, vaid üksikud entusiastid on sinna kaitseliidu märksõna lisades midagi üles riputanud.

Kokkuvõte

Koduleheküg annab Kaitseliidust killustatud ja eklektilise pildi, tervik jääb nõrgaks. Rohkem ja julgemalt võiks kasutada sotsiaalvõrgustikke, seda eriti noorteorganisatsioonide poolt. Kaitseliit võiks mõelda, et teha oma organisatsioonile ühtne veebipõhi, mida saaksid kõik malevad ja allorganisatsioonid kasutada, Kaitseliidu pealehele kuvataks aga jooksvalt organisatsioonide uudised, mis omakorda oleks ka allorganisatsioonide enda lehel olemas ja leitavad.

Maa-amet www.maaamet.ee



Joonised 52-53, *Ekraanipildid Maa-ameti veebilehest*

Maa-amet on Keskkonnaministeeriumi valitsemisalas, teostab täidesaatvat riigivõimu ja järelevalvet seaduses antud ulatuses. Tegevusvaldkonnad on maakatastri pidamine, mõõdistamise korraldamine ja kontroll, maareformi teostamise suunamine ja kontrollimine.

Informatsiooni tasand

Koduleheküg on väheatraktiivne, esilehel on uudised, kuid nende lugemiseks peab igaüht eraldi klikkima. Kõik vajalik on olemas, aga keeruliselt leitav ja kasutama väga ei kutsu.

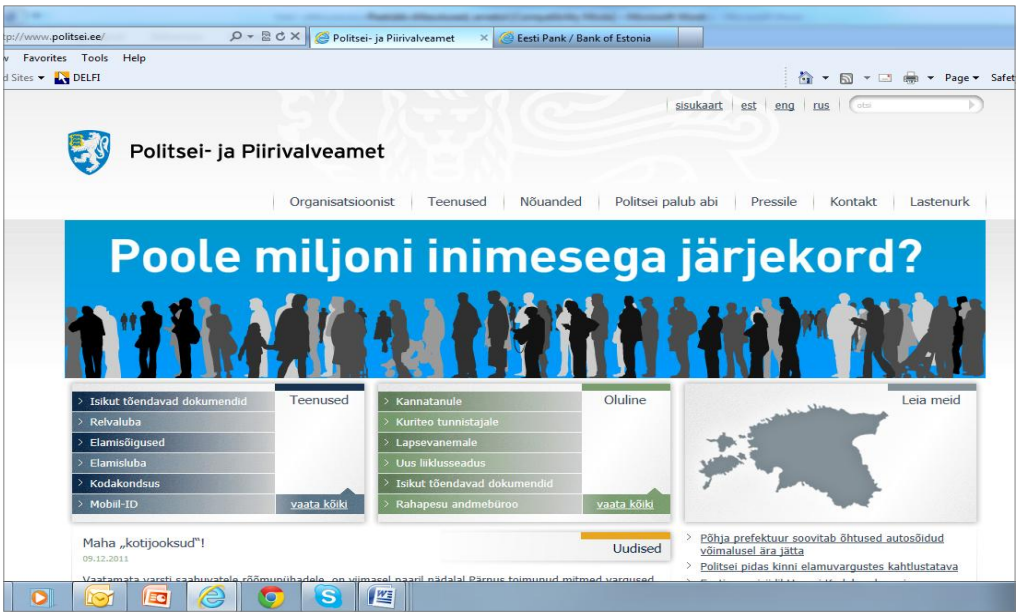
Maa-amet sotsiaalvõrgustikes

Maa-amet on esindatud nii Facebookis kui ka Twitteris, kuid viimased sissekanded jäävad kaugesse minevikku (märts 2011).

Kokkuvõte

Kokkuvõttes korduvad samad puudused, mis teisteski riigiametite veebides – info ei ole esitatud kasutajasõbralikult ja interaktiivsus puudub.

Politsei- ja Piirivalveamet www.politsei.ee



Joonised 54-55, *Ekraanpildid PPA veebilehest ja FB-lehest*

Informatsiooni tasand

Politsei- ja Piirivalveameti (PPA) näol on tegemist organisatsiooniga, mis koondab enda alla seni eraldi asutustena tegutsenud Politseiameti, Keskkriminaalpolitsei, Julgestuspolitsei, Piirivalveameti ning Kodakondsus- ja Migratsiooniameti (KMA). Politseiprefektuuride, piirivalvepiirkondade ja KMA regionaalsete büroode põhjal moodustub neli territoriaalselt prefektuuri.

Politsei- ja Piirivalveameti põhiülesanded on Euroopa välispiiri turvalisuse tagamine, kodakondsuse määratlemine ja isikut tõendavate dokumentide väljastamine, turvalisuse ja avaliku korra tagamine riigi sees ning kuritegude menetlemine ja ennetamine.

Politsei- ja Piirivalveamet on Siseministeeriumi valitsemisalas tegutsev valitsusasutus, mis täidab seadusest ja teistest õigusaktidest tulenevaid ülesandeid, teostab riiklikku järelevalvet ja kohaldab riiklikku sundi seadustes ettenähtud alustel, ulatuses ja korras. See tähendab, et kodanike ja ühenduste kaasamine õigusloomesse kuulub pigem Siseministeeriumi kui PPA kompetentsi.

Konsultatsiooni tasand

Politsei- ja Piirivalveameti põhimäärus sätestab ühe lausega oma kommunikatsioonibüroo põhiülesande, milleks on sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine ja koordineerimine. Kodulehelt selgub, et väliskommunikatsiooni all peetakse silmas eelkõige meediasuhtlust ajakirjanikega.

PPA sotsiaalvõrgustikes

Suhtlus tavakodanikega toimub enamasti sotsiaalmeedia vahendusel Facebookis, kus PPA-l on üle 4000 jälgija. See on ka ainuke vahend kodanike kaasamiseks ning on pigem oma loomult konsultatiivne ja informatiivne. Koostöö PPA ja kodanike vahel on küsimuste-vastuste stiilis. Samas on tegemist väga õnnestunud lahendusega, kus inimesed oma tähelepanekutele ja küsimustele väga kiiresti vastused saavad. See omakorda tähendab, et jooksvalt esitatud küsimustele vastav spetsialist on kursis politseitöö tehnilise ja sisulise poolega, kuid kindlasti vajab osa küsimusi abi ning täpsustust teiselt oma ala spetsialistilt. Siinkohal võib vaielda, et kes on vastuste taga olev PPA, kas kuiv ja emotsioonitu organisatsioon, kuid pigem on see meeldiv, et ei vasta keegi K.K või T.L., vaid vastused tulevad konkreetselt PPA nime alt, mis annab mõista, et ametis töötavad oma valdkonna head spetsialistid. Oluline pole, kes vastab, vaid kuidas vastatakse, et küsija saaks oma probleemile võimaliku lahenduse.

Üks väga kiiduväärt ja PPA esindajate hinnangul ka väga aktiivselt inimeste poolt kasutusse võetud suhtluskeskkond on veebikonstaabel Andreo FB-leht http://www.facebook.com/politseijapiirivalveamet#!/veebikonstaabel.andero. Postitusi vaadates võib väita, et selle algatuse puhul on väga hästi sotsiaalmeedia stiili ja kasutajate ootusi tabatud.

Twitterit ei kasutata, kuid YouTube-is on PPA-l ametlik kanal, kus on üleval 16 videot (nii kampaaniavideod, kui ka politsei igapäevast tööd tutvustavad).

Kokkuvõte

Olemasolevate materjalidega on raske PPA-le veel midagi soovitada, aga näiteks kodulehe lastenurk, aktiivne suhtlus Facebook-is annavad teistele taolistele ametitele kindlasti eeskuju, mis vääriks järgimist. Siinkohal võiks lisada interaktiivseid mänge, mida näiteks pakub Soome politsei koduleht[30], ning politsei enda koostatud juhtumeid huvitavamatest lugudest[31].

[30] *http://www.poliisisarjat.fi/tietokilpailu*
[31] *http://www.poliisisarjat.fi/rikostarinoita*

Ravimiamet www.sam.ee

Joonis 56, *Ekraanipilt Ravimiameti veebilehtest*

Ravimiameti (RA) ülesanne on kaitsta rahva tervist Eestis kasutatavate ravimite järelevalve abil. Amet osaleb ka loomade tervise kaitses, teostades järelevalvet veterinaariaravimite üle. Neli peamist sihtrühma on: apteekrid, ettevõtjad, kodanikud, arstid.

Informatsiooni tasand

Kodulehekülgel on küll palju olulist infot - ravimiuuringud, reisimisel vajalik teave jms, ent nii visuaalilt kui sisult võiks see olla seotud organisatsioonidega rohkem omavahel lingitud (viited apteekide lehekülgedele jms).

Koostöö tasand

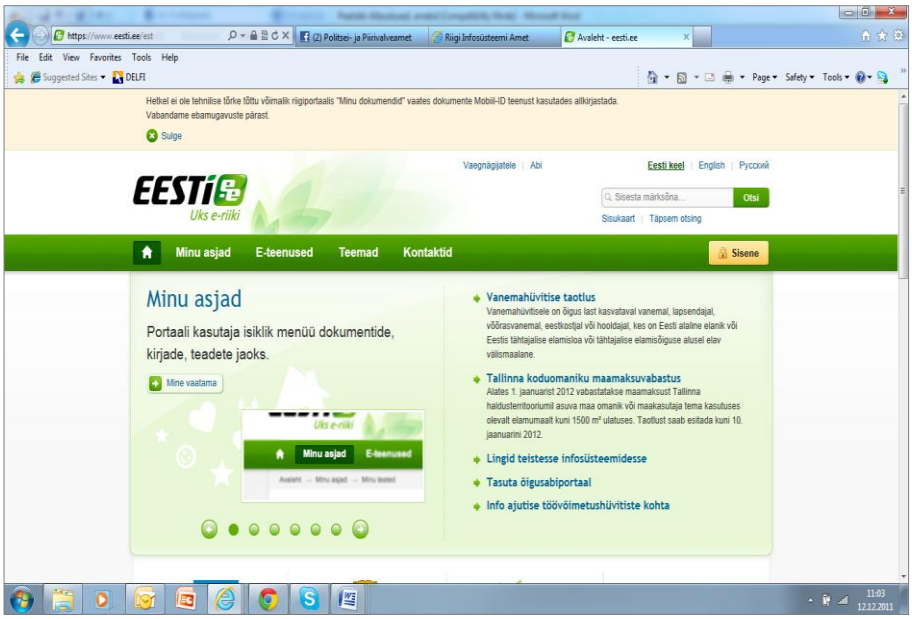
Esitatud info on mõeldud oma ala professionaalidele nagu haiglad, apteegid, arstid ja proviisorid, kellega peamiselt koostööd tehakse.

Ravimiamet sotsiaalvõrgustikes

Sarnaselt paljude teiste institutsioonidega ei ole ka Ravimiamet enda kodulehele märkinud Facebooki, see seletab osaliselt, miks vajalikul ametil on lehel nii vähe jälgijaid.

Riigi Infosüsteemi Amet www.ria.ee

Joonis 57, *Ekraanipilt RIA veebilehest*



Joonis 58, *Ekraanipilt RIA hallatavast riigiportaalist eesti.ee*

Riigi Infosüsteemi Amet (RIA) on asutuse põhimääruse järgi Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas tegutsev valitsusasutus, millel on juhtimisfunktsioon ja mis teostab riiklikku järelevalvet, kohaldab riiklikku sundi ning osutab avalikke teenuseid seaduses ettenähtud alustel ja ulatuses.

Amet on aruandekohustuslik majandus- ja kommunikatsiooniministri ees, kes suunab ja koordineerib ameti tegevust ja teostab teenistuslikku järelevalvet õigusaktidega sätestatud korras.

Amet viib riigi infosüsteemi vallas seadusega sätestatud ülesannete ulatuses ellu riigi poliitikat ja arengukavasid, omab juhtimisfunktsiooni, teostab riiklikku järelevalvet elutähtsa teenuse osutamiseks kasutatavate infosüsteemide turvameetmete üle, kontrollib andmekogude kasutuselevõtmise ning andmekogude haldamise vastavust seadustele, teistele õigusaktidele ja tehnilistele nõuetele. Samuti arendab amet riigi infosüsteemi kindlustavaid süsteeme ja koordineerib asutustevahelisi riigi infosüsteemi arendamise projekte.

Ameti kommunikatsiooniosakond korraldab ameti sisekommunikatsiooni ning tegeleb teavitusega ameti tegevustest, mis võivad mõjutada avalikkust ja partnereid. Osakond korraldab teavitus- ja ennetustegevusi arvutikasutajate teadlikkuse tõstmiseks nii e-lahendustes kui ka arvutiturbes. Kommunikatsiooniosakonna ülesanne on korraldada avalikkuse teavitamist kriisiolukordades.

Informatsiooni tasand

RIA vastutusala koosneb 12 strateegilisest tegevusvaldkonnast, mis eelkõige seisneb riigile olulistes andmeside- ja infosüsteemide tehnilistes arendustegevustes. Iga valdkonna kohta nähakse ette põhjalik arengukava, mis kirjeldab hetke olukorda ja määratleb visiooni järgmisteks aastateks. Kuigi viidatakse 12-le tegevusele, on valdkondadena eraldi välja toodud kümme lühiiseloomustust.

Ametnike kontaktid on hästi leitavad, kuid ametijuhendid ja täpsed vastutusvaldkonnad vajaksid täpsustamist. Selgemini võik olla välja toodud ka see, millised valdkonnad kuuluvad milliste osakondade alla, kas näiteks infrastruktuuri osakond vastutab ka infosüsteemide kolmeastmeline etalonturbe süsteemi (ISKE) toimimise eest?

Kaasamisvõimalust ei ole RIA eraldi kodanikele ja kodanikeühendustele ette näinud. See on mõistetav, sest RIA peamine partner on riik, ministeeriumid, riigi ametkonnad ja seotud ettevõtted. Nagu teada, tegeleb infoühiskonna teenuste arendamise, infoühiskonna jms visioonide väljatöötamisega Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, küberjulgeolekuga osaliselt ka Siseministeerium, kellele kõikidele annab RIA omapoolse sisendi.

RIA korraldab erineva sisuga koolitusi ja teabepäevi, mis on seotud nii infoturbe ja riskijuhtimisega, veebi temaatika, dokumendihalduse, IT tarkvara, X-tee, avaandmetega. Spetsialistidel on võimalik koolitustel tasuta osaleda. RIA tänane koduleheküg on üles ehitatud loogiliselt ja arusaadavalt, pealehelt on võimalik kiiresti liikuda nii portaali eesti.ee, lapsnetis.eesti.ee lehele, ID-kaardile pühendatud lehele ja ka lehele, mis annab ülevaate riigi infosüsteemidest üldiselt. Edaspidi võiks kindlasti mõelda, kuidas Riigi Infosüsteemi teejuht oleks paremini RIA pealehel esile toodud, sest informatsioon ja materjalid on seda väärt, et selleni jõuda kohe kui RIA koduleheküg avada.

Lapsnetis portaal millegipärast arvutis Macbook Pro ei avanenud, samuti ka peale mitmekordset proovimist portaal ID-kaardi müütidest. PC arvutis vastavad lehed avanesid esimesel katsel. Siinkohal peaks ära märkima, et alamlehed on tunduvalt atraktiivsemad ja paremini üles ehitatud kui RIA enda koduleheküg, kuid kuna teada on, et RIA-l on valmimas kohe uus koduleheküg, siis ei peatuks olemasoleval kauem.

RIA üks suurem projekt on riigiportaal eesti.ee uue versiooni väljatulek 28.11.2011, mille vahendusel riik (avalik, era- ja kolmas sektor) pakub informatsiooni ja e-teenuseid. Portaal sündis kodanike tagasiside põhjal, mille järel uuenesid nii ülesehitus kui ka kujundus. Samas, kui jälgisime RIA veebisuhtlust suvel ja sügisel, siis ei olnud ametlikus veebis selgeid viiteid sellele, et oktoobris-novembris avatakse uuenenud portaal, küll aga oli ja on uuendusest palju juttu eesti.ee Facebook-i kommuunis.

Eesti.ee näol on tegemist portaaliga, mis annab kodanikule edasi elementaarsed teadmised Eesti riigiinstitutsioonide kohta, kuid peamiselt on see suunatud siiski erinevate teenuste pakkumisele elektroonsel kujul. Kuna portaal seadusloomeprotsessi otseselt ei kajasta ja selle vahendusel inimesi otsustusprotsessi ei kaasa, ei saa ka pikemalt analüüsida selle funktsioone ja toimimist osalusportaalina. Siiski ei saa pidada põhjendatuks, et riigiportaali teemade all on kaasamist puudutava infoni jõudmiseks vaja läbida tee Avaleht→Teemad→Kodanikule→Riik ja kodanik→Kodaniku õigused ja kohu...→Osale ja räägi kaasa, kus lõpuks on selgitatud osalusveebi funktsioone ja esitatud vananenud viide e-õigusele. Uuele eelnõude infosüsteemile (EIS) riigiportaal ei viita. Meie hinnangul võiks kasutaja mainitud viited ja ehk ka silmapaistvama ülekutse neid võimalusi kasutama hakata, saada näiteks kohe kodanikuvaadet avades.

Kasutajatelt oodatakse portaali eesti.ee kohta tagasisidet rubriiki „Kirjuta ja küsi" või e-postiga aadressil help@ria.ee. Samas oleks võinud aktiivsemaks tagasisideks pakkuda oma Facebooki lehte, sest näiteks "Kirjuta ja küsi" ning "help" (võiks olla eesti keeles "abi") ei võimalda näha juba esitatud küsimusi. Kindlasti on paljudele küsimustele juba korduvalt vastatud, seega olemasolevad vastused aitaks küsijat kiiremini edasi. Aktiivsemad ja vilunumad eesti.ee teenuste kasutajad on eesti.ee FB lehe siiski üles leidnud ja seal teavitatakse portaali haldajaid tekkinud probleemidest ja neile teadetele ka RIA-st vastatakse regulaarselt.

Konsultatsiooni tasand

Kui jätta välja menetlusprotsessis olevad eelnõud jm tegevus, millega RIA ei tegele, ja arvestada konsultatsiooniks tegevused, mis on seotud ID-kaardi, eesti.ee-ga, laste käitumisega internetis, siis on kõigil kasutajatel võimalik RIA alamlehtedel leida nii õppematerjale ja soovitusi, kui küsida lisainfot ja abi.

RIA sotsiaalvõrgustikes

RIA-l on kodulehel otseviide RIA Twitterisse, kus kasutatakse nimetust aga e_riik, kuigi Twitterist otsiks pigem kas RIA-t või siis täisnimega Riigi Infosüsteemi Ametit. Samuti on avalehel otseviide eesti.ee Facebooki kommuunile, kuid millegipärast ei ole viidet RIA endanimelisele Riigi Infosüsteemi Ameti Facebooki lehele. Blogisid RIA ei kasuta ning samas ei ole viiteid teiste asutuste, isikute blogidele. Positiivne on, et kõigil soovijail on võimalik RSS uudistevoo kaudu ennast kursis hoida nii RIA kui ka CERT (*Computer Emergency Response Team*) uudistega.

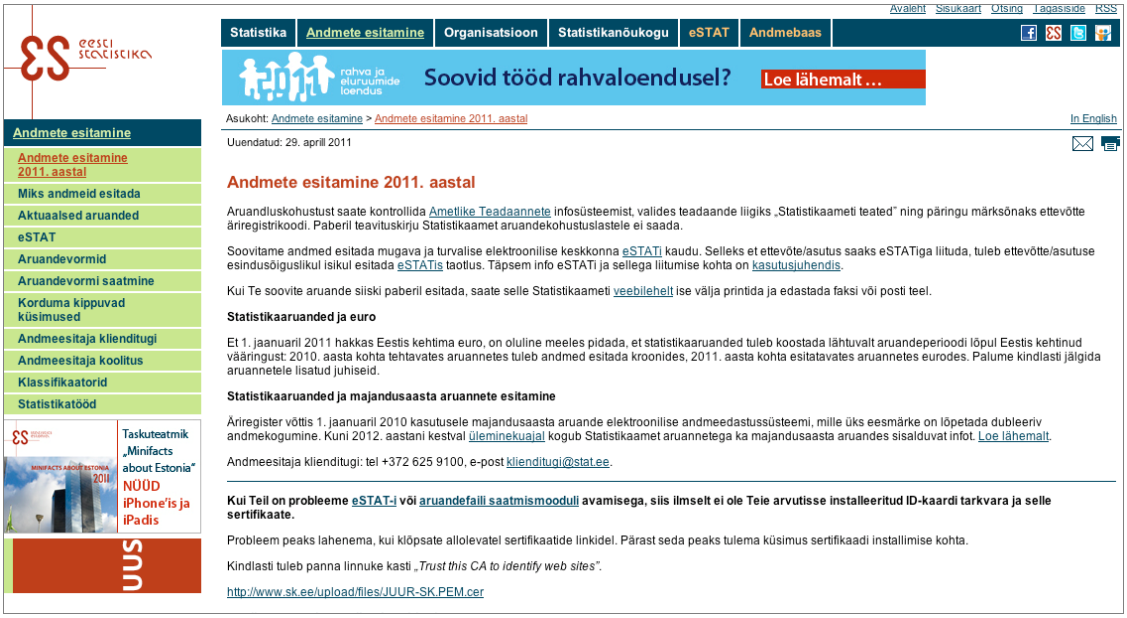
Kokkuvõte

RIA-l nagu ka teistel ametitel on vähe võimalusi ja projekte, kus nad saavad kaasata kodanikke, sest enamus ameti tööst on suunatud riigi infosüsteemide haldamisele ja suhtlusele riigiasutustega; kodanikuga suhtlus on suunatud rohkem portaali eesti.ee. Samas on RIA läbi viinud palju huvitavaid projekte, mis on mõeldud avalikkusega suhtlemiseks, nagu "Parim e-teenus", "E-teenuse kuu", "E-riigi teater", kuid erinevate projektide rohkus raskendab kindlasti RIA-l kuvada endast arusaadavat ja mõistetavat pilti.

Kuigi eesti.ee on nn. teenusportaal, peaks riigi prioriteediks olev avatud ja kodanikke kaasav valitsemine meie hinnangul riigiportaalis rohkem kajastuma. Minimaalselt tuleks avalehele lisada EIS-ile ja osalusveebile viitavad bännerid, kuid nagu juba eespool viidatud, võiks viited, selgitused ja ka sisulisem üleskutse olla kindlasti esitatud silmatorkaval moel ja kohe kodaniku-vaadet avades.

Portaal eesti.ee võiks olla lingitud rohkem teiste riigiasutuste alateemadega, näiteks raha- ja finantsteemadel minuraha.ee, kodakondsuse saamisel www.meis.ee, õpilastele www.eksamikeskus.ee.

Statistikaamet www.stat.ee



Joonis 59, *Ekraanipilt Statistikaameti veebilehest*

Informatsiooni tasand

Statistikaamet (SA) on Rahandusministeeriumi valitsemisalas tegutsev asutus, millel on juhtimisfunktsioon ja mis korraldab riiklikke statistilisi vaatlusi, koordineerib riiklikku statistikat ning teostab riiklikku järelevalvet seaduses ettenähtud alusel ja ulatuses. Statistiliste meetodite valimisel on amet sõltumatu ja ülesannete täitmisel esindab riiki. Vajalik info on olemas, kuid kodulehekülg ei ole kasutajasõbralik, materjal on esitatud keeruliselt ja igaüks ei oska ilmselt omale vajalikku üles leida.

On huvitavaid lisateenuseid, mida teised ametid ei paku (lisavõimalused iPadile ja iPhone-ile- "*Minifacts about Estonia"*), organisatsioonist (ajalugu, personalipoliitika) on hea ülevaade, kuid liiga palju on faile ning materjale, mille lugemiseks tuleb need esmalt alla laadida.

Statistikaameti kodulehe kuvand on liigselt tehniline, tekstile üles ehitatud, mis vajaks kindlasti paremat visuaalset kujundust.

Konsultatsiooni tasand

SA annab avalikkusele ja ametkondadele statistilist teavet ja aitab kaasa selle kasutamisele.

Rahvaloenduse erilehed on aktiivsed suhtluskanalid nii asutuse enda kui ka jälgijate vahel, info liigub kiiresti ja esitatud küsimused saavad konkreetsed vastused.

Koostöö tasand

Koostöö toimub erinevate andmesisestajate ja andmete levitajatega. Statistiline materjal on oluline ka teadusasutustele ja omavalitsustele.

Statistikaamet sotsiaalvõrgustikes

***Joonis 60**, Ekraanipilt Statistikaameti Twitteri-lehest*

***Joonis 61,** Rahvaloenduse õlle reklaam Statistikameti Twitteri-lehel*

Statistikaameti Facebook (583 jälgijat) on ametliku osa jätk, kus enamasti edastatakse uudiseid, kuid Twitterit (vt Joonis 60) kasutatakse peamiselt eriprojektide jaoks.

Lisaks on Statistikaamet teinud ka eraldi rahva ja eluruumide loenduse lehekülje[32], kuhu on liidetud ka vastava-teemaline Facebook [33] ja Twitter.

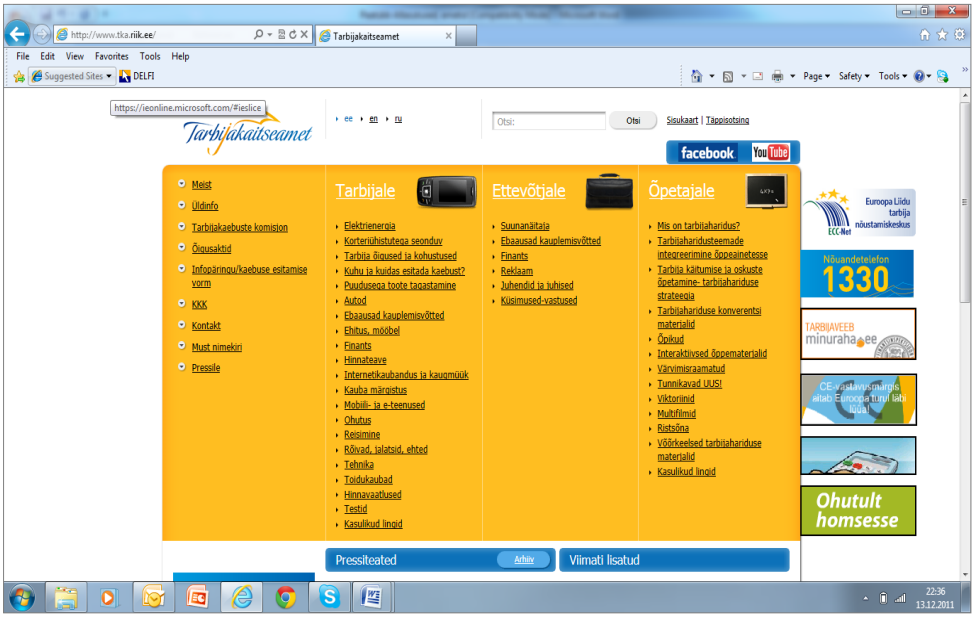
Kokkuvõte

Statistikaameti lehekülg on kahjuks tehnokraatlik ja tavatarbijale info leidmisel keeruline kasutada. On palju olulist infot, mida võiks teha inimestele hõlpsamini kasutatavaks. Meeldiv on, et eriprojekti „Rahva ja eluruumide loendus 2012" tarbeks on tehtud Facebookis[34] ja Twitteris[35] eraldi lehekülg. Kanalid on hästi tööle saadud, sinna saab hõlpsalt lisada infot, mis ametlikule lehele teinekord väga ei sobigi (näiteks Saku tehtud Rahvaloenduse õlle reklaam, vt Joonis 61).

Statistikaameti kiituseks tuleb märkida uute tehnoloogiliste võimaluste pakkumist lõpptarbijale (rakendused iPadile ja iPhone-ile), mida teised pole osanud või võimaldanud kasutajatele pakkuda. Kuid kodulehe kujundus ja materjali esitamine võiksid olla tarbijasõbralikumad ning visuaalselt paremini haaratavamad.

[32] *http://www.stat.ee/rel2011*
[33] *http://www.facebook.com/Rahvaloendus*
[34] *http://www.facebook.com/Statistikaamet?ref=ts*
[35] *https://twitter.com/#!/REL2011*

Tarbijakaitseamet www.tka.riik.ee



Joonis 62, *Ekraanipilt Tarbijakaitseameti veebilehest*

Tarbijakaitseameti (TK) eesmärk on aidata tarbijat, kaitsta tema seaduslikke õigusi, anda võimalusi teadmiste omandamiseks, et olla arukas osaleja turusuhetes ning väärilise vastane teenuste ja kaupade pakkujatele - müüjatele. Tarbijakaitseamet selgitab, et üksiktarbijal pole kerge teha õiget valikut külluses pakutavate kaupade ja teenuste seast ning ta ei oska hoiduda ärimeeste seatud ebasoodsaist lepingutingimustest.

TK-i eesmärk on teadlik tarbija, kes teab hästi oma õigusi, aga ka kohustusi, suudab mõjutada kaupmehi täpsemalt järgima ausaid mängureegleid. Tarbijakaitseameti missioon on kaitsta tarbijate seaduslikke õigusi ja tugevdada nende positsiooni ühiskonnas.

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna tegevusvaldkonna ülesanne on koostada tarbijakaitsealastest õigusaktidest tulenevate nõuete järgimiseks soovituslikke juhendeid, arendada tarbijakaitsealast koostööd teiste institutsioonide, kohalike omavalitsusasutuste ning tarbija- ja ettevõtlusorganisatsioonidega. Lisaks korraldab tarbijatele ning ettevõtjatele tarbijakaitsealast koolitust ja nõustamist ning levitab vastavat teavet.

TK lähtub oma tegevuses õigusaktidest, mis on suunatud nii tarbijatele kui müüjatele ning on tarbijakaitseseaduse mõistes vajalik oma õiguste ja kohustuste teadasaamiseks. Õigusaktid on kodulehel (vt. Joonis 62) toodud ja lisatud otselingid.

Informatsiooni tasand

Kodulehel olev teave on piisav ja kergesti leitav, välja on toodud kõik, mida võiks tarbija, kaupmees või ettevõtja olukorrast olenevalt vajada. Kaardistatud on enamus valdkondi, millega tarbijad kokku puutuvad ning milles vajavad täiendavat infot, kuidas oma õigusi kaitsta. Enamlevinud küsimused, teemad, käitumisjuhendid, must nimekiri on tarbijale abiks.

Seega võib märkida, et TK on teinud väga head tööd sihtgruppide informeerimisel. Ette saab heita vähest pildimaterjali, illustreerivad fotod aitaksid tunduvalt paremini teemat haarata kui ainult pisikeses kirjas esitatud tekst.

Konsultatsiooni tasand

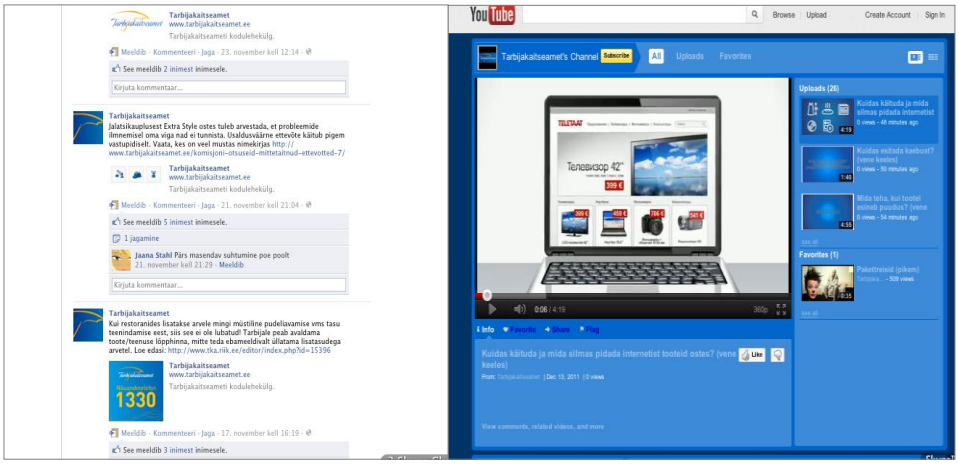
Konsultatsiooni vallas tuleb kindlasti märkida tarbijahariduse esiletoomist, olemas on interaktiivsed õppematerjalid, õpikud, viktoriinid, multifilmid. Kasutades kodulehel teksti juures rohkem videosid, oleks materjal paremini haaratav ja mõistetav. Kõik tarbijad ei pruugi üles leida YouTube-i linki lehe paremas servas. Samuti on küsitav, kuidas saavad näiteks nägemispuudega tarbijad TK-i lehte kasutada, nende jaoks sobivad võimalused silma ei hakanud. Korduma Kippuvate Küsimuste rubriigis tuleb kõik küsimused ükshaaval üle vaadata, et leida võimalik õige küsimus, sest küsimused ja vastused on esitatud ühe tekstimassiivina.

Koostöö tasand

Meeldiv oli, et TK oli oma lehele lisanud teiste ametite nõuannete lehtede linke, nagu minuraha.ee[36] (Finantsinspektsioon), Ohutult homsesse[37] (Tehnilise Järelevalve Amet), Sideteenuste kalkulaator[38] (Konkurentsiamet), sarnaselt võiks olla lingitud kõigi teenusepakkujate kodulehed. Liiga palju on vaja materjalide kasutamiseks faile alla laadida, selle asemel peaks lingi avamisel saama kohe materjaliga tutvuda. Lastele mõeldud värvimisraamatud (leitavad infoliigitusest „Õpetajale") võiks olla arvutis kasutatavad ehk värvitavad, kindlasti võiks laste leheküljed olla seotud teiste lastele mõeldud lehekülgedega (näiteks lastekas.ee[39]) et varakult laste tähelepanu pöörata õigetele tarbimisharjumustele.

Tarbijakaitseamet sotsiaalvõrgustikes

Tarbijakaitseamet on esindatud nii Facebookis, kui ka YouTube-is (vt Joonised 63-64) ja mõlemile keskkonnale viidatakse hästi silmahakkavalt ka oma veebilehelt. Sotsiaalmeedias ollakse ise üsna aktiivsed info postitajad, tagasidet saadakse nende kanalite vahendusel esialgu veel suhteliselt tagasihoidlikult.



Joonised 63-64, *Ekraanipildid Tarbijakaitseametist sotsiaalvõrgustikes*

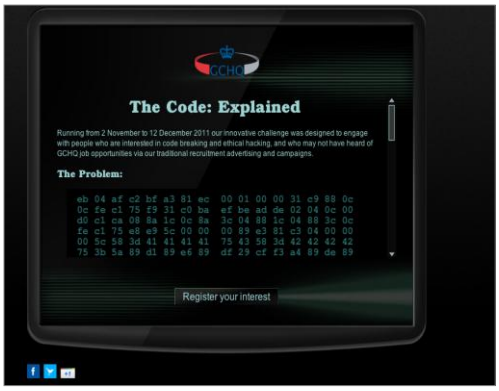
Kokkuvõte

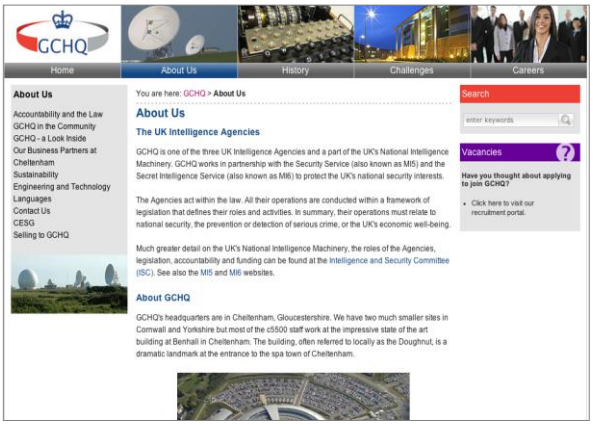
Tarbijakaitseameti Facebooki (766 jälgijat) kommunikatsioon on ühepoolne, selle põhjuseks võib olla, et TK-il pole võimalik hoida *online*'is ühtegi pädevat inimest, kelle ülesanne oleks kiirelt vastata tarbijate küsimustele. Näiteks Politsei- ja Piirivalveameti lehel on kommunikatsioon kahepoolne, eeldaks sama TK-i lehelt. Praegune info on ühepoolne ja suunatud ainult informeerimisele.

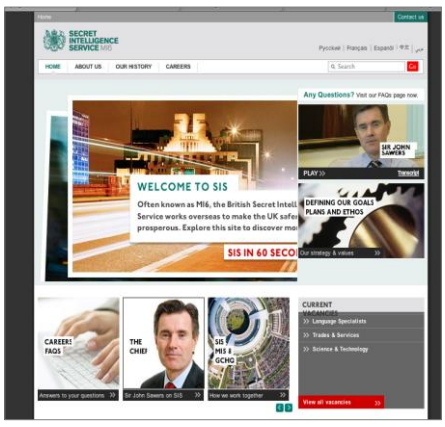
36 *http://minuraha.ee/*
37 *http://www.ohutus.ee/*
38 *http://pk.konkurentsiamet.ee/*
39 *http://www.lastekas.ee/*

Teabeamet www.teabeamet.ee

Joonis 65, *Ekraanipilt Teabeameti veebilehest*







Joonised 66-69, *Ekraanipildid Briti ja USA analoogsetest veebidest*

Informatsiooni tasand

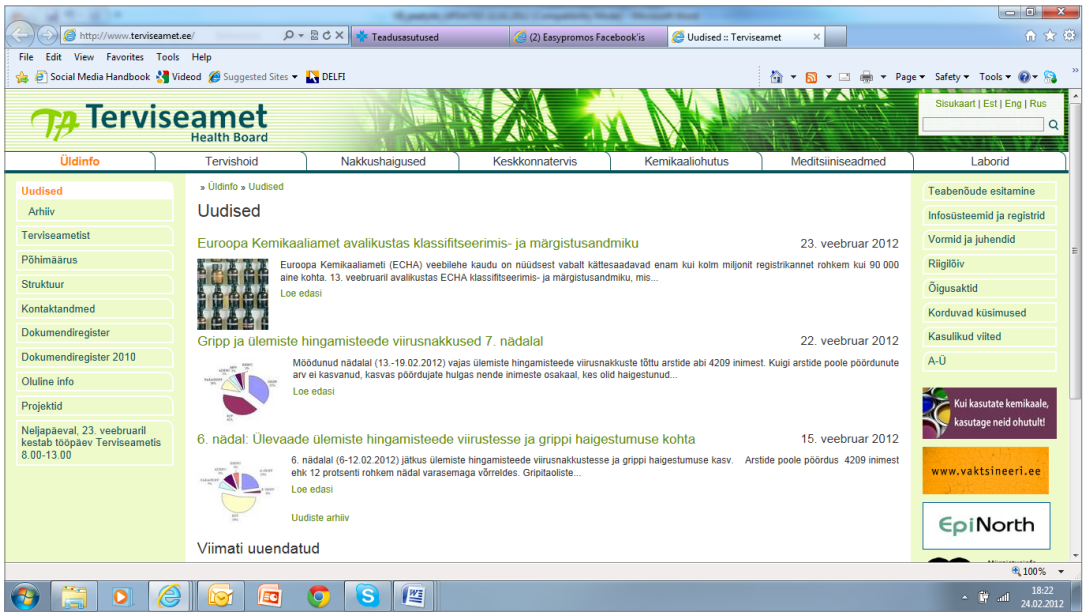
Teabeameti (TA) koduleht on äärmiselt lakooniline, toodud on vaid viited seadustele. Lakoonilisus on põhjendatav TA-i ülesandega koguda valitsusele välisinfot, sh salajast teavet. Sellegipoolest võiks olla avaliku teabe osas kodulehekülg atraktiivsem ja kasutajasõbralikum. Eeskuju võiks võtta mõnest sama või sarnast funktsiooni täitvast organisatsiooni leheküljest, näiteks MI6, mille kodulehekülg piirdub samuti üksnes avaliku infoga, ent on palju köitvam. Brittide tehnilise luure asutus CGHQ otsib võitluses küberkuritegevusega talente Facebook-i ja Twitteri kaudu, pakkudes koodi lahtimurdmist kui eeltingimust kandideerimiseks (*can you crack it?*). CIA-l on olemas lausa lastelehekülg (vt. lisatud ekraanipilte 69-70).

Teabeameti missioon ja olulisemad tööülesanded võiksid olla välja toodud, lehel võiks olla huvitavam visuaalne lahendus. Hetkel on isegi Wikipedias Teabeameti kohta enam infot kui organisatsiooni ametlikul koduleheküljel.

Teabeamet sotsiaalvõrgustikes

Sotsiaalmeediat Teabeamet ei kasuta.

Terviseamet www.terviseamet.ee/



Joonis 70, *Ekraanipilt Terviseameti veebilehest*

Informatsiooni tasand

Terviseamet (TA) (vt Joonis 70) on Sotsiaalministeeriumi valitsemisalas tegutsev valitsusasutus, mis teostab riiklikku järelevalvet ning kohaldab riiklikku sundi seadustes ettenähtud alustel ja ulatuses. Ameti peamised tegevusvaldkonnad on tervishoid, nakkushaiguste seire, ennetus ja tõrje, keskkonna tervis, kemikaali ja meditsiiniseadmete ohutus. Eesmärk on tervist toetava elu- ja õpikeskkonna kujundamisele suunatud ning kvaliteetse tervisekaitse ja tervishoiu teenusele orienteeritud poliitika elluviimine tervishoiu ja tervisekaitse valdkonnas. Ameti koduleht on tehtud hästi, kuid on kuiv ja ebaatraktiivne. Veeb kannatab sama puuduse all, mis teistelgi ametitel. Vähe on visuaalset materjali, väljanägemine on liigselt tekstikeskne ja ülesehitus pole kaasaegne. Kodanikel on küll võimalus esitada küsimusi, kuid midagi üles leida on raske ja nõuab lisaaega. Vajalik info on põhimõtteliselt olemas, kuid Terviseameti veeb ei kutsu inimest endaga suhtlema.

Koostöö tasand

TA veebis on küll korduvate küsimuste rubriik, kuid seal on vaid kaks küsimust-vastust ja rubriiki on viimati uuendatud 5. aprillil 2010.

Terviseamet sotsiaalvõrgustikes

Kahjuks ei ole Teviseameti enda kodulehel viidet, et neil on olemas ka Facebooki leht, sellest võib olla ka põhjustatud tagasihoidlik jälgijate hulk (ligi 30 inimest).

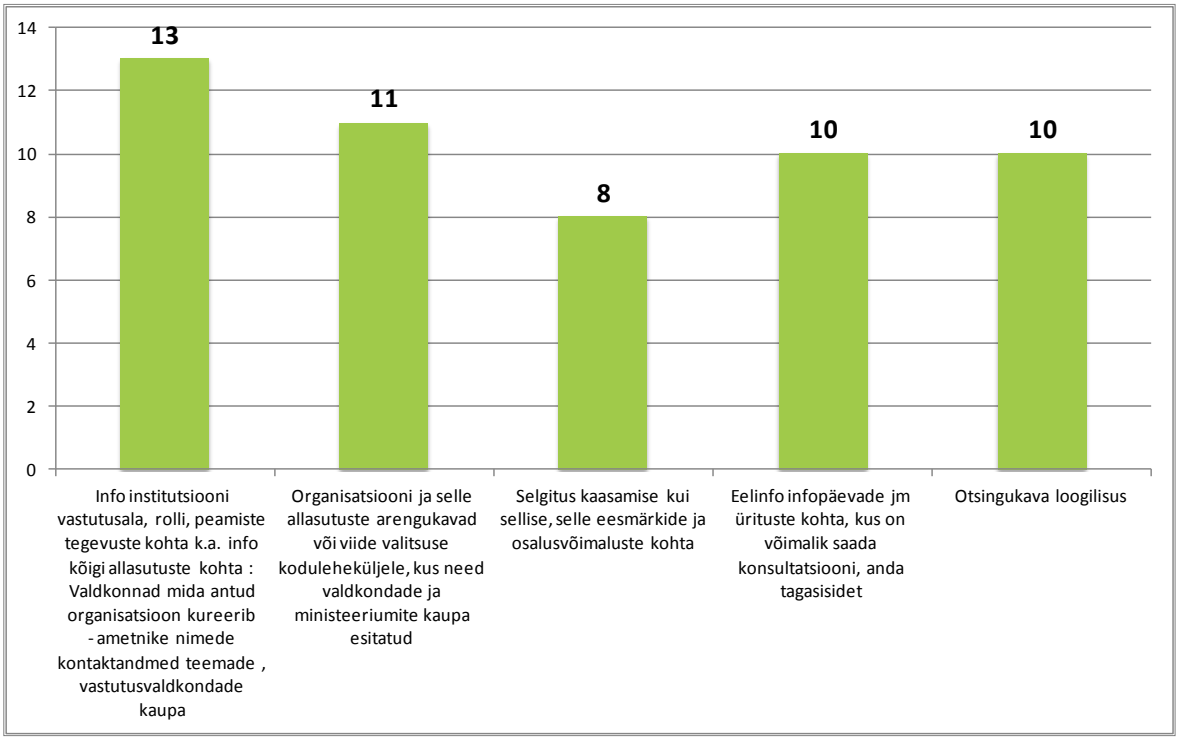
Kokkuvõte

Terviseameti teemad puudutavad paljusid inimesi ja info kogus veebilehel on suur, kuid veeb võiks olla kasutajasõbralikumal moel üles ehitatud.

Kokkuvõtteks institutsioonide, ametite ja sihtasutuste kohta

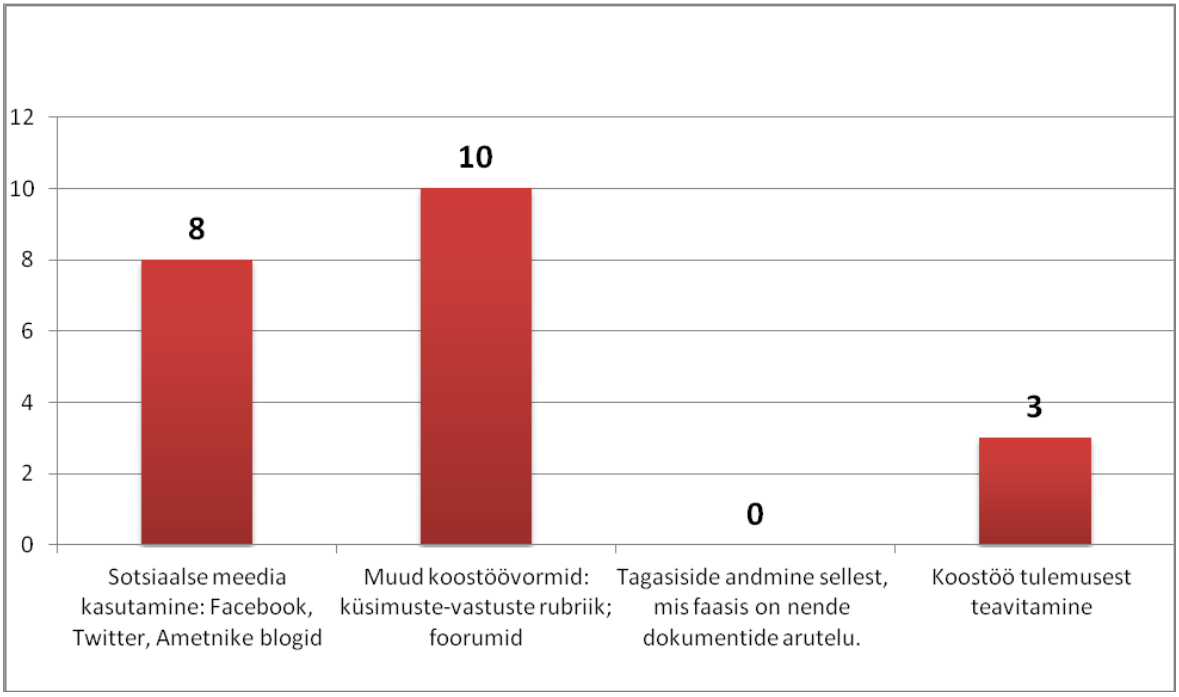
Allasutuste ja ametite e-kaasamispraktikate puhul on võimalik tuua välja ka arvulised näitajad, seetõttu esitleme kõigepealt peamiste kriteeriumite täitmist e-kaasamise kolme tasandi kaupa ning eraldi ka sotsiaalmeedia kanalite kasutuse kohta. Täpsema ülevaate kõigi tunnuste esinemisest institutsioonide kaupa leiate uuringu Lisast 3.

Informatsiooni tasand



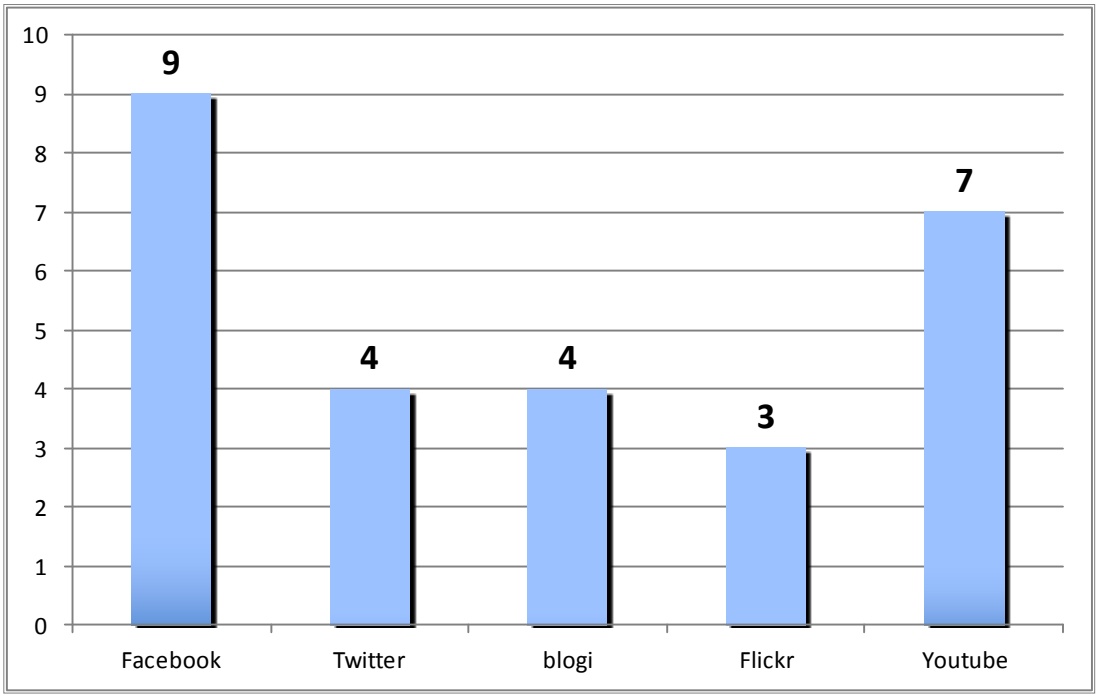
Joonis 71. *Allasutuste, ametite e-kaasamispraktikad informatsiooni tasandil (nii siin kui järgnevate jooniste puhul tasub silmas pidada, et vaadeldud asutuste koguarv on 13).*

Koostöö tasand



Joonis 72, *Allasutuste, ametite e-kaasamispraktikad koostöö tasandil*

Sotsiaalmeedia kasutamine



Joonis 73, *Allasutuste, ametite sotsiaalmeedia kasutamine*[40]

[40] *Selgituseks näilise vastuolu kohta 72 ja 73 joonisel, et FB-d kasutavate asutuste arv on suurem, kui sotisaalmeediat kasutajavate asutuste arv – vahe tuleb sellest, et 72 joonisel arvestati reaalset kasutust, 73 joonisel aga loodud kontode arvu*

Tõdeme, et pilt allasutuste ja ametite e-kaasamise praktikate osas on sama kirju, kui ministeeriumide e-kaasamise eri tasandite osas. Informeerimise tasandil on suurimaks puuduseks see, et veebid on kasutajale keerulised. Eriti keeruline on infos orienteeruda, kui asutusel on omakorda palju alastruktuure (nagu näiteks EAS-il). Sellisel juhul ei moodusta infoesitlus tervikut ja võib olla eksitav. Puuduseks on ka see, et alamstruktuuride veebide visuaalne kujundus ei moodusta tervikut ei omavahel ega nö emaorganisatsiooniga.

Ehkki nagu sissejuhatuses kirjeldasime, ei tegele allasutused, ametid seaduseloomega ning ei saa ka kodanikke otseselt seadusloomesse kaasata, mis oli eelmiste peatükkide institutsioonide puhul uuringu fookuseks, siis on interaktiivsete suhtlusvõimaluste pakkumine siiski oluline. Ennekõike võimaldab saadav tagasiside ametitel-allasutustel oma teenust kasutajasõbralikumaks muuta, mis omakorda suurendab usaldust kõigi riigiinstitutsioonide suhtes.

Paljud ametid-allasutused ei pea uuringu tulemuste põhjal kahepoolset suhtlust vajalikuks. Kuigi paljud on avanud oma kontod sotsiaalvõrgustikes, siis oma veebilehel sellest ei teavitata, mõned aga viitavad vaid oma teenuste sotsiaalmeedia kanalitele. Sellest järeldub, et paljudel ametitel puudub kommunikatsioonikavas selge seisukoht, kuidas ja mismoodi käituda sotsiaalmeedias. Siin oleks abiks kindlasti ka valitsuse kommunikatsioonibüroo soovitused, mida uuringu käigus kogutud tagasiside põhjal hinnates ei ole piisavalt allasutuste ja ametite kommunikatsiooniinimestele tutvustatud.

Kokkuvõttes võib väita, et nii nagu ministeeriumide puhul on ka allasutuste ja ametite lehed suunatud pigem valdkonnaspetsialistile kui laiemale avalikkusele.

I) Omavalitsused

Kuna omavalitsuste veebide põhjalik uuring viidi e-Riigi Akadeemia eestvõttel läbi alles 2009. aastal, ja see on ka täiskujul saadaval e-Riigi Akadeemia veebilehel, siis keskendutakse alljärgnevas peatükis peamistele muudatustele, mis 2009. aastaga võrreldes silma hakkavad.

Tausta paremaks tajumiseks toome siinkohal siiski paari sõnaga välja olulisema sellest 2009. aasta e-kaasamise uuringust. Seejärel pöörame näidete näol juba tähelepanu korduvvaatluse tulemustele.

Kohalike omavalitsuste 2009. aasta e-kaasamise uuring

Uuringus analüüsiti omavalitsuste e-kaasamist samuti kolme tasandi lõikes (informeerimine, konsulteerimine ja aktiivne osalus[41]). Tasandite kaupa pöörati eriti tähelepanu järgnevale:

Informeerimise tasandil võeti uuringus vaatluse alla eelkõige *volikogu tasandil toimuv*, sest osalusdemokraatia seisukohalt on rahvaesinduse tegevuse avatus esmase tähtsusega. Ka avaliku teabe seadus pöörab sellele tähelepanu, nõudes, et veebi kaudu tuleb kättesaadavaks teha ettevalmistamisel olevate õigusaktide ja poliitikadokumentide eelnõud. Lisaks nõuab kohaliku omavalitsuse korralduse seadus (KOKS) volikogu tegevust kajastavate protokollide avalikustamist, milleks kõige kiirem ja hõlpsam viis on nende kättesaadavaks tegemine veebilehe kaudu.

Konsulteerimise tasandil vaadeldi seda, *kas ja kuidas avalik võim enne otsuse langetamist küsib kodanike arvamust ettevalmistatava dokumendi kohta.* Seega keskendusime analüüsis selle kaardistamisele, millised võimalused on volikogus otsustamisele minevatele eelnõudele jm dokumentidele tagasisidet anda või kuivõrd kohalik võim on loonud kodanikele võimaluse küsimusi küsida, arvamust avaldada just enne otsuste tegemist.

Aktiivne osalus *tähistab avaliku võimu ja kodanike kõige tihedamat koostöö taset, kus poliitika kujundamine alates probleemide püstitamisest kuni poliitika elluviimiseni toimub vastastikuses koostöös.* Siia kuuluvad ka sellised otsedemokraatia mehhanismid nagu petitsiooniõigus ja referendumid, mida ka KOKS võimaldab ellu kutsuda. Arvestades seda, et Eestis on ID-kaardi abil teostatud digitaalne identiteet, on meil loodud maailmas unikaalne võimalus kodanike aktiivseks kaasamiseks otsustusprotsessidesse nii kohalikul kui ka riigi tasandil. Keskvõimu tasandil on see võimalus osaliselt juba teostatud osalusveebi kaudu, kus kodanikud saavad esitada avalikule võimule ideid ja ettepanekuid (ehkki seda võimalust kasutatakse väga tagasihoidlikult nagu antud analüüsi eelnevatest peatükkidest selgub) Selle tasandi all vaadeldi meie 2009. aasta uuringus, milliseid interaktiivseid võimalusi omavalitsused pakkusid ja ennekõike seda, kas ning kuidas kasutavad omavalitsused oma kodanikega kahepoolseks suhtluseks sotsiaalmeedia abi.

Nende kolme väljatoodud aspekti kohta sedastab 2009. aasta uuringu kokkuvõtvalt järgmist.

Pea kõik veebilehed vahendasid mingit infot volikogu liikmete kohta, ent probleeme on kindlasti info struktureerimisega. Kui volikogu liikmete nimede leidmiseks tuleb kõigepealt avada vallaametnike alamleht, on asi loogikast kaugel.

Volikogu töö jälgimiseks ja selles kaasarääkimiseks on kindlasti vajalik teada volikogu komisjone ja nende koosseisu. Enamuses maakondades leidub mõni vald, kes pole taibanud või tahtnud volikogu komisjone veebilehel tutvustada. Kohaliku poliitika läbipaistvuse ja demokraatliku kontrolli eesmärgil peaks avalikkusel olema lihtne leida andmeid volikogu poliitilise koosseisu kohta. Nagu nähtus uuringust, on vähem kui pooled omavalitsused veebi välja pannud volikogu liikmete poliitilise kuuluvuse kas erakonda või valimisliitu.

[41] *Käesolevas analüüsis nimetatakse seda koostöö tasandiks*

Volikogu istungite kohta õnnestus meil infot leida vähem kui poolte valdade veebilehtedel.

Omaette keeruline on leida veebilehelt volikogus arutlusele tulevaid eelnõusid. Avaliku teabe seaduse kohaselt on see kohustuslikult avalikustamisele kuuluv teave, kuid meie analüüs näitab, et seda nõuet täitis vähem kui pool kohalikest omavalitsustest. Võib oletada, et kui eelnõud on ainult dokumendiregistris, ei pruugi inimene neid sealt leida. Seepärast on oluline tekitada eelnõudele juurdepääs ka otse veebilehelt. Sama kehtib ka volikogu istungi protokollidele juurdepääsu kohta.

Veebilehtede atraktiivsuse suurendamise üheks võtteks on kasutajatele loodud lihtne võimalus avaldada arvamust või hinnangut küsimuse suhtes valides esitatud vastusevariantide vahel (nn gallup).

Kuigi gallupi puhul ei saa reeglina rääkida väga sisukast tagasisidest, võimaldab see siiski registreerida veebilehe külastajate suhtumist esitatud probleemi. Näiteks kui veebilehe uuendamise järel on enamus vastajaid valinud variandi „kehvem kui eelmine" tasub mõelda, milles on asi.

Veebis leiduvates keskkondades aset leidva suhtluse erinevus kirja või e-posti teel toimuvast suhtlusest seisneb eelkõige selles, et avalikkusel on võimalik saada aimu, mis inimestel mureks ja kuidas kohalik võim aitab neid lahendada. Heaks näiteks oli siin Tartu linn, mille veebilehel on juba mitme aasta vältel rubriigis „Ametnik vastab" toimunud kodanike initsiatiivist johtuv praktiliste küsimuste lahendamine. Kahjuks on see praktika väga vähe levinud.

Veebilehtedel avatud külalisraamatud on ilmekas näide selle kohta, mida kodanikud tegelikult vajavad. Harva leidub seal tavalisele külalisraamatule iseloomulikke positiivseid sissekandeid, küll aga kasutavad inimesed seda ettepanekute esitamiseks või siis oma rahulolematuse väljendamiseks kohaliku võimu tegemiste suhtes.

Veebifoorume oli 2009. aastaks alles jäänud väga vähe. Pole raske aimata veebifoorumite sulgemise põhjust – kohalike omavalitsuste virtuaalsed suhtluskeskkonnad põevad samu tõbesid, mida *online*-portaalide ja meediaväljaannete kommentaariumid. Kuid kui meedia proovib soovimatute kommentaaride vastu erinevate meetoditega võidelda, siis avalik võim on paljuski läinud kergema vastupanu teed ja foorumid sulgenud. Seda enam tunnustasime nii oma uuringu kokkuvõtetes, kui ka uuringutulemuste esitlemistel neid valdu ja linnu, kus kodanike ja ametnike ühisel osalusel toimub foorumis sisukas arutelu. Eeskuju vääriva näitena võis 2009. a. tuua Tartumaa Mäksa valda, kus foorumi eesmärgiks oli püstitatud dialoogi abil lahenduste leidmine vallaelanike tõstatatud probleemidele. Seejuures oli vallavalitsus võtnud kohustuse vastata kodanikele 48 tunni jooksul ja seda lubadust ka üldjuhul pidanud.

Kahjuks tuleb tõdeda, et enamik kohalike omavalitsuste foorumitest on passiivsed ja seega kasutud. Aktiivsematest vääris 2009. aastal ka mainimist Keila linna foorum. Kuid nagu mitmel teiselgi foorumil, on foorumi eesmärk ebaselge ja selle seos kohaliku võimuga määratlemata.

Kokkuvõttes võisime tõdeda, et kohaliku omavalitsuse veebilehed täidavad põhiliselt info edastaja rolli, tagasiside ja interaktiivse suhtluse võimalused on jäänud tagaplaanile.

Lisaks vaatlusele viisime 2009. aastal läbi ka valdade esindajate (volikogude esimeeste, vallaametnike) ning kodanike küsitlused, mis kinnitasid meie vaatlustulemusi, et e-kaasamise osas suuresti ühine arusaam omavalitsustes puudus ja 18 % küsitletud omavalitsustest polnud e-kaasamise teemat isegi mitte arutanud. Kahjuks antud analüüsi kirjutamisel ei olnud nii aja– kui inimressursi nappuse tõttu võimalik viia läbi täiendavaid küsitlusi või muid kvalitatiivuuringuid selgitamaks muutusi suhtumistes ja hoiakutes e-kaasamisse. Samas on EL SF programmi „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine" raames järgmisel tegevusteperioodil jaanuar 2012 kuni aprill 2012 kavas just põhjalikult arutleda, millist abi omavalitsused e-kaasamise osas veel vajavad.

2011. aasta omavalitsuste veebide vaatluse tulemused

Oma kordusuuringus novembris 2011 selle analüüsi jaoks vaatlesime eraldi, et volikogu infomaterjalide (arutlusele tulevad eelnõud jne) leidmiseks ei eeldataks kodanikult keeruka dokumendiregistri kasutamise oskust ja selleks kuluvat aega, vaid et need oleks kodulehel hõlpsalt näiteks „Volikogu" lingi all kohe leitavad. Kuna 2009. aastal e-Riigi Akadeemia läbiviidud koolitustel[42] e-kaasmisest rõhutasime omavalitsustele interaktiivse suhtluse ja sotsiaalmeedia kasutamisega kaasneda võivad plusse ja hüvesid (pöörates muidugi tähelepanu ka riskidele ja ohtudele), siis antud uuringule läksime vastu suure uudishimuga - milline mõju meie koolitustel on olnud? Kas kohalikud omavalitsused on ka sotsiaalmeediasse läinud? Ja kui on, siis kui aktiivsed seal ollakse?

Veelkord lühidalt üle korrates on ka seekordsel uuringul rõhk seadusloome protsessil läbi kolme **e-kaasamise tasandi,** vastates peamiselt kolmele üldisele küsimusele.

A) Kui hõlpsasti leitav on volikogu info (liikmed, nende kuuluvus, komisjonide koosseis, eelnõud)?

B) Millised volikogu dokumendid on esitatud ja millised võimalused on dokumentide varases staadiumis kommenteerimiseks ja konsulteerimiseks? Millised keskkonnad on loodud aruteluks?

C) Millised interaktiivsed võimalused, ennekõike sotsiaalmeedia kasutamine, arutelu tekitamiseks oluliste kohalike teemade üle on kasutuses?

Soovisime antud kordusuuringuga tuua välja ennekõike trendid ja suundumused ning vastata küsimusele, kas kohalikud omavalitsused on muutunud kahe aastaga avatumaks ja kaasavamaks.

Alljärgnevalt on peamised tulemused esitatud kolme e-kaasamise tasandi kaupa. Üldiste tähelepanekute kõrval tuuakse näiteid headest või halbadest veebisuhtluse praktikatest.

Tulemused

I Informeerimine volikogude tööst:

Kui volikogu liikmete kontaktandmete esitamine võib tunduda tühine, siis meie arvates on see siiski esmane info kodaniku jaoks, mis loob talle eeldused (vastavalt liikme tegevusvaldkonnale) kontakti astumiseks ja kasvõi oma mure äraräägimiseks. Kui üldiselt on volikogu liikmete nimed enamikel omavalitsustel veebilehel väljas, siis sugugi kõigi liikmete juures ei leia kontaktandmeid. Volikogu istungitest osavõtmise info vajalikkuse üle võib küll vaielda, kas see näitab sisulist kvaliteeti, kuid see info võiks olla siiski inimestele kättesaadav.

Infoesitlus istungite kohta on väga erinevatest kohtadest leitav, reeglina puudub hõlbus ülevaade ja info istungi päevakorra (ning ka eelnõude, otsuste) kohta on leitav dokumendiregistrist, mis ei ole kasutajasõbralik lähenemine.

Juba 2009. Aastal tõime välja, et levinum praktika on pigem protokollide ja otsuste, kui eelnõu staadiumis olevate dokumentide esitamine. Tõsi, mööname, et istungite eelinfot on kohati raske hinnata, kuna see lisatakse ilmselt vahetult enne istungi toimumist. Heaks näiteks eelnõude esitamisest on Keila valla veebi volikogu alaleht (vt Joonis 74).

[42] *Toimunud koolitusseminaride sisust saab ülevaate siit: http://www.ega.ee/et/node/597*

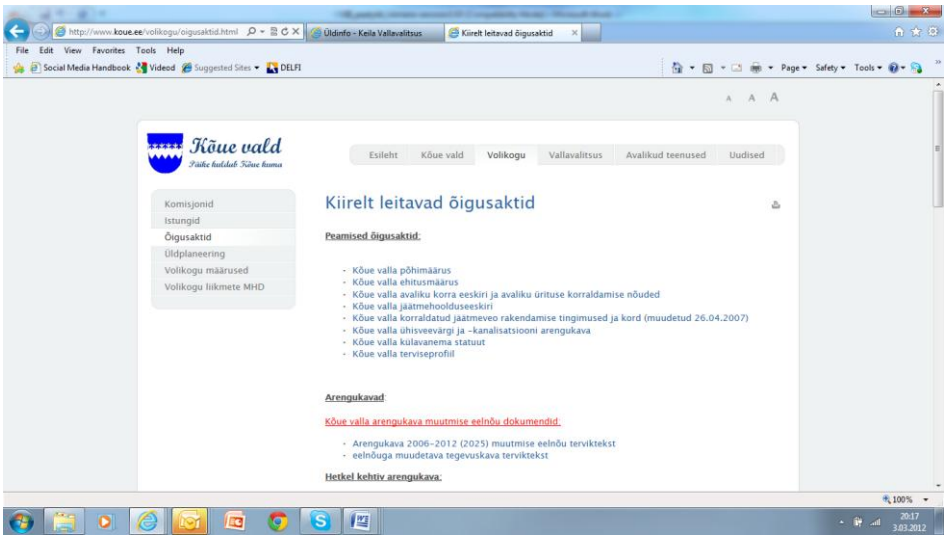
Joonis 74, *Ekraanipilt Keila veebilehest - eelnõud*

Protokollid on reeglina valdavalt kättesaadavad, ehkki nagu vaatlus näitab, väga tihti hulk aega peale istungi toimumist. Tavaliselt esitatakse need täistekstina, millest tõsine huviline kindlasti leiab detailse info teda huvitava otsuse vm kohta, kuid kindlasti võiks olla esitatud ka lühikokkuvõte igal istungil räägitust.

Heaks näiteks on siin Kõue valla veebilehe volikogu alamleht (vt Joonis 75) - selgelt ja lühidalt on tehtud aruteludest kokkuvõte, detailsem info on leitav juba loogiliselt edasilingitavast dokumendiregistrist.

Joonis 75, *Ekraanipilt Kõue valla veebilehest – volikogu info*

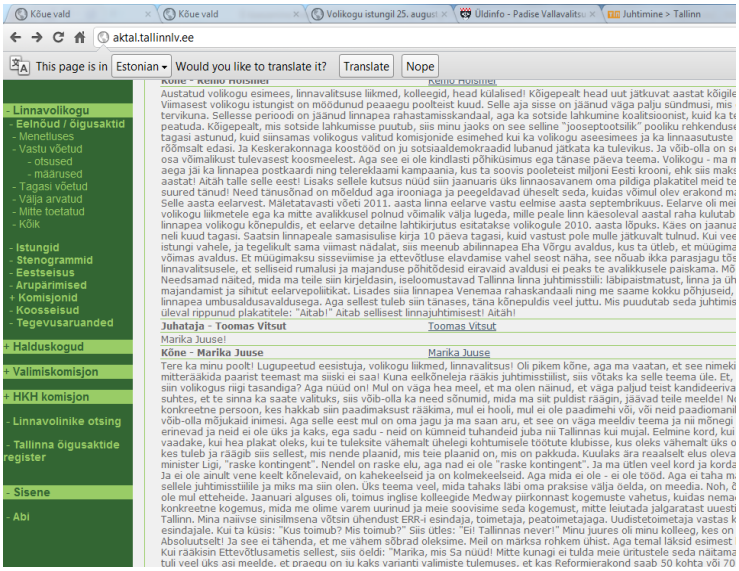
Nagu teinegi ekraanipilt (Joonis 76) sama valla veebist näitab, on üritatud mõelda ka sellele, millised seaduseelnõud võiks inimestele rohkem huvi pakkuda ja kuidas neid kergemini leitavaks teha.



Joonis 76, *Ekraanipilt Kõue valla veebilehest – õigusaktid*

Samas ka siin ei ole astutud järgmist sammu - ei ole võimalik anda tagasisidet nendele dokumentidele.

Vastukaaluks võiks tuua siinkohal ka ühe näite absoluutselt mittekasutajasõbralikust volikogu istungi kokkuvõttest (vt Joonis 77).



Joonis 77, *Ekraanipilt volikogu infoesitlusest Tallinna veebis*

Kui rääkida uuendustest seoses volikogudega, siis mitmel omavalitsusel on lisandunud võimalus volikogu istungeid videoülekannetena vaadata (vaata Kose vald http://toru.ee/videos/kosevv, Keila linn http://www.keila.ee/videos/, Kohila vald http://www.ustream.tv/channel/kohila-vallavolikogu-istung). Kuressaare veebilehe kaudu on võimalus teatud raadiosageduselt istungipäeval otseülekandeid kuulata, samuti näha istungite audiovideosalvestusi, kuid neid kahjuks vaid aastate 2008-2010 kohta.

Samas Tallinna volikogu istungite puhul puudub võimalus vaadata veebist videoülekandeid (2009. aastal oli see veel olemas). On üleval istungite täistekst ja veebis viide, et võimalik kuulata stenogrammi (siiski, viimasena on üleval jaanuari 2011 istungi stenogramm ning ka selle allalaadimine võttis lubamatult kaua aega).

Kokkuvõttes võib aga kindlasti väita, et volikogude info esitus on paranenud.

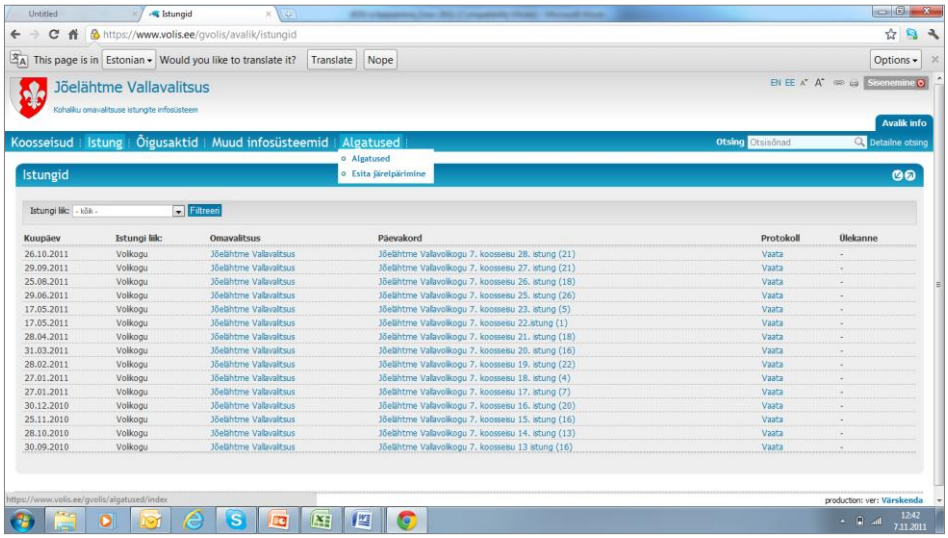
II Konsultatsioon

(arutelu ja küsimuste võimalus eelnõude, muude dokumentide üle, olukorras, kus lõplikku otsust pole veel tehtud)

Üheks ***eelduseks***, et konsultatsioon saaks üldse toimuda, on lihtne ja kokkuvõttev tekst sellest, mis on otsustamisel. Siinkohal võiks taas viidata eelmise punkti all tutvustatud Kõue vallavalitsuse lahendusele.

Üks väljatoomistvääriv näide tagasiside andmisest ja selle avalikustamisest on leitav Harku valla kodulehel, rubriigis „Arupärimised" http://www.harku.ee/index.php?menuID=327, kus vallakodanikud, vallavalitsusliikmed jne saavad esitada volikogu esimehele adresseeritud arupärimisi neid huvitavatel teemadel. Vaatlusperioodil leidus seal päringuid, miks vallavanem osales Gruusias lähetusreisil, miks näiteks Eesti Linnade Liidust saabunud infot ei edastatud volikogu liikmetele jne. Arupärimiste vastused, ehkki sõnastatud keerulises ametnikukeeles, on positiivsena siiski nähtavad kõigile teistele lugejatele.

Jõelähtme valla veebis tundub olevat hea võimalus esitada järelepärimisi või algatusi (vt joonis 78), kuid selleks peab olema ID-kaardiga sisse logitud. On raske vaatlejana öelda, kui palju seda võimalust kasutatakse.



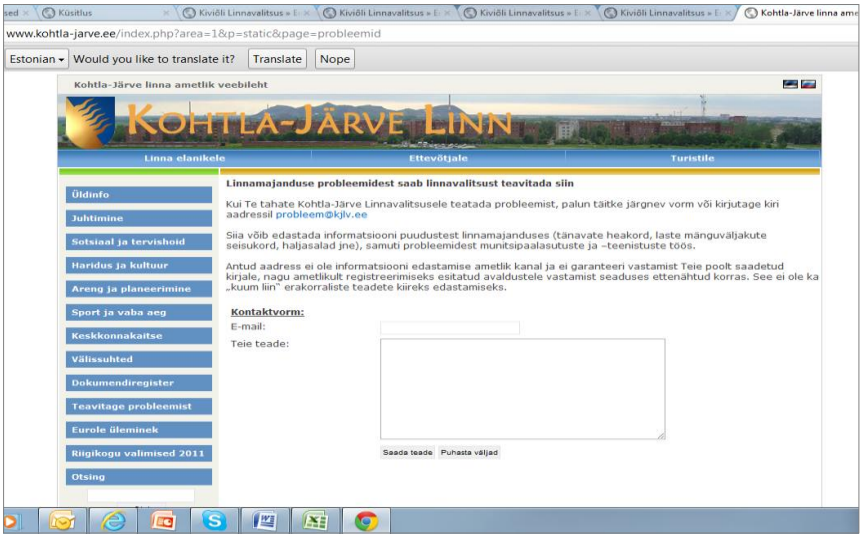
Joonis 78, *Järelpärimiste esitamise rubriik Jõelähtme valla lehel*

Tundub loogiline, et kui mingi otsuse eelnõu on välja pandud ja tehniliselt on selle kommenteerimine võimalik, siis võiks veebis olla ka nähtav viide või üleskutse sellele võimalusele. Paraku sellist praktikat reeglina ei kohta ja selles kontekstis on suisa erandlikuks Keila valla volikogu üleskutse kommenteerida otsuse eelnõud (vt Joonis 79).

Joonis 79, *Üleskutse kommenteerida otsuse eelnõud Keila veebis*

Kui rääkida veel erinevatest konkreetsetest konsultatsioonivõimalustest, siis näiteks Vaivara valla veebis on üles seatud küsimustik tuuleparkide võimaliku asukoha kohta. Kuid selle lahenduse puhul pole selgelt viidatud, mida tulemusega tehakse, kui palju on laekunud arvamusi jne.

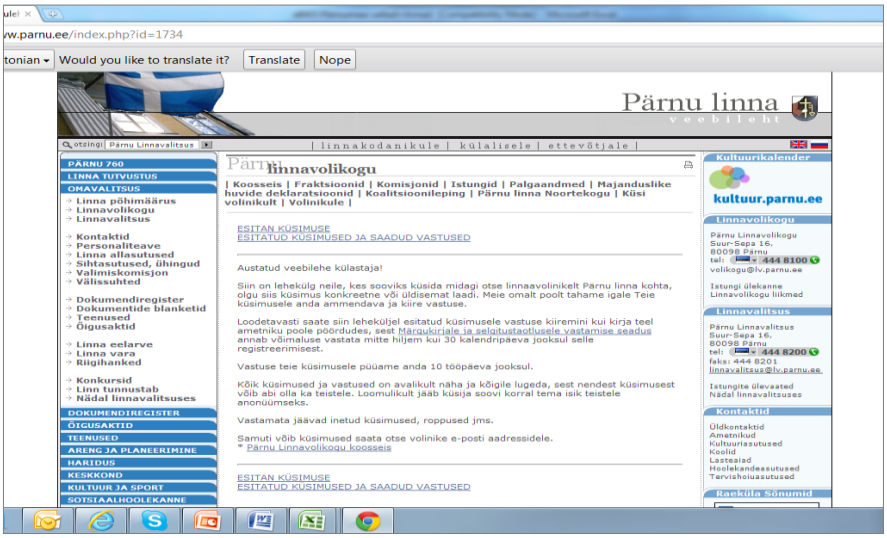
Lisaks sellele, et selgelt ei väljendata, mida tulemusega tehakse, kohtab ka näiteid, kus tehniliselt on lahendus küll olemas, kuid omavalitsus deklareerib oma ametlikul lehel asuva keskkonna kohta, et siin ei garanteerita vastust. Tsiteerides pea sõna-sõnalt Kohtla-Järve veebi rubriiki „Teavitage probleemist", kus manitsevas toonis kuulutatakse, et siin ei garanteerita vastust, see ei ole ametlikult sätestatud, see ei ole „kuum liin" erakorraliste teadete kiireks edastamiseks (vt Joonis 80).

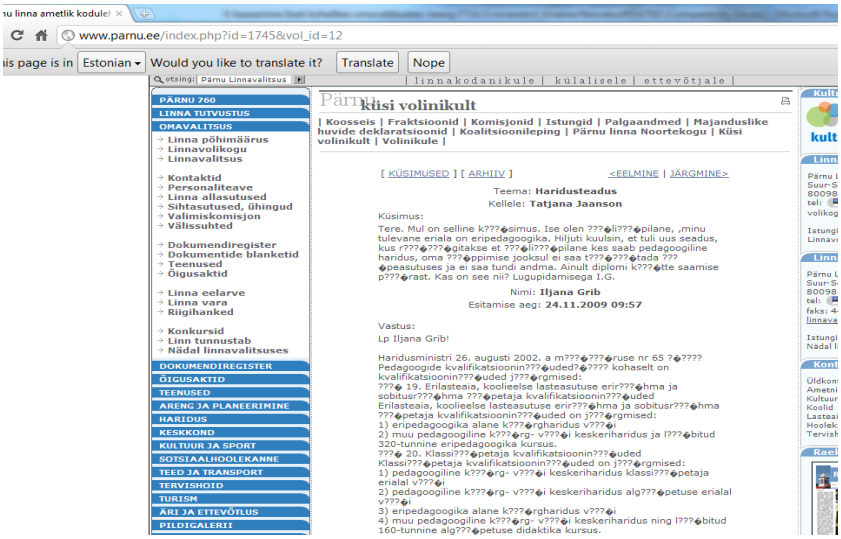


Joonis 80, *Ekraanipilt Kohtla-Järve veebi rubriigist „Teavita probleemist"*

Konsultatsiooni võimaldavate lahendustena on kasutusel ka rubriigid „Küsimused-vastused" Haapsalul ja „Ametnik vastab" Tartul, mis mõlemad näivad foorumi puudumisel siiski üsna hästi töötavat. Ühelt poolt annavad need tagasisidet, mis probleemid ja küsimused ning millistes valdkondades linnarahval on, teisalt annavad kodanike muredele kui mitte lahenduse, siis reeglina kiire vastuse ja soovituse edasiseks tegutsemiseks-pöördumiseks. Erinevalt nimetatutest on mõnel vallal (Tamsalu) sarnane küsimuste rubriik, kuid mitteavalike küsimuste ja vastustega sarnanedes pigem e-posti teel suhtlusele ja ei kvalifitseeru konsultatsiooniks.

Üks ideelt hea, aga reaalsuses siiski mittetoimiv konsultatsioonilahendus pärineb Pärnu linnalt. Nagu juuresolevalt ekraanipildilt näha, pakutakse võimalust konsulteerida Pärnu linnavolinikuga.





Joonised 81-82, *Ekraanipildid Pärnu linna volikogu konsulteerimislahendusest*

Samas, kui hakata süvenema, kui paljud kodanikud seda võimalust tegelikult kasutavad, siis ilmneb, et väga vähesed – arhiivist leiame vaid 5 küsimust-vastust. Põhjuseid on kindlasti mitmeid – tehniliselt on lahendus kehv (vt Jooniseid 81-82, millelt on ilmekalt näha, mis kujul kodanik vastuse saab - loetamatul), vastus on sisult väga formaalne jne.

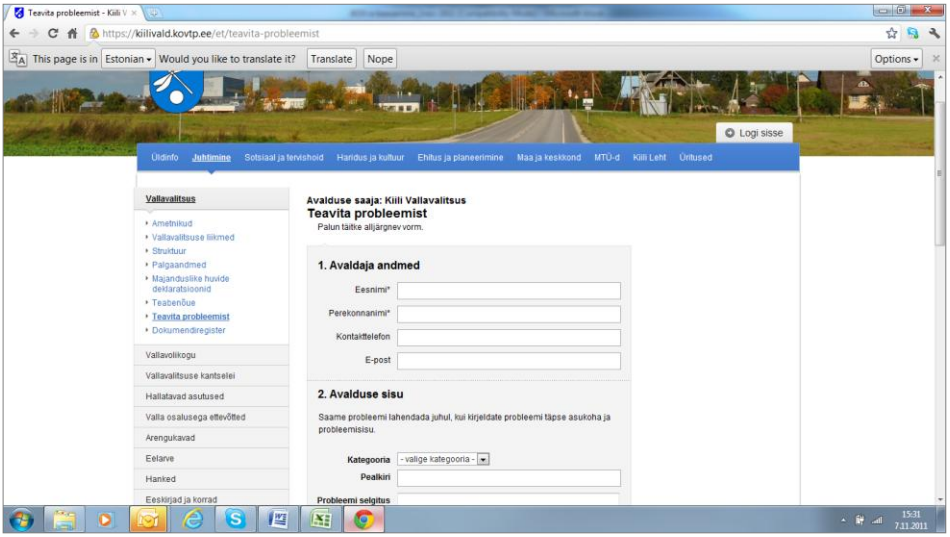
Konsultatsioonilahendusena kvalifitseerub ka Saarepeedi valla ettevõtmine, kus kodulehele on pandud valdade ühinemisläbirääkimiste info, see on omakorda hästi ja selgelt struktureeritud.

III Koostöö

(Interaktiivsed võimalused s.h. sotsiaalmeedia kasutamine arutelu tekitamiseks oluliste kohalike teemade üle)

Praeguseks hetkeks on Eestis ligi 70 omavalitsust liitunud Kohalike Omavalitsuste Teenusportaali (edaspidi tekstis KOVTP[43]) lahendusega. Torkas silma, et kui informatsiooni ja konsultatsiooni etappides oli häid näiteid ka sellistest omavalitsustest, kes lahendusega liitunud pole, siis interaktiivsete võimaluste osas näib keskne platvorm andvat selge eelise. Reeglina on KOVTP-ga liitunud omavalitsustel kasutusel vähemasti üks kahepoolse suhtluse võimalus, paljudel paralleelselt mitu, enamusel olemas ka selge viide ja otselink omavalitsuse Facebooki kontole.

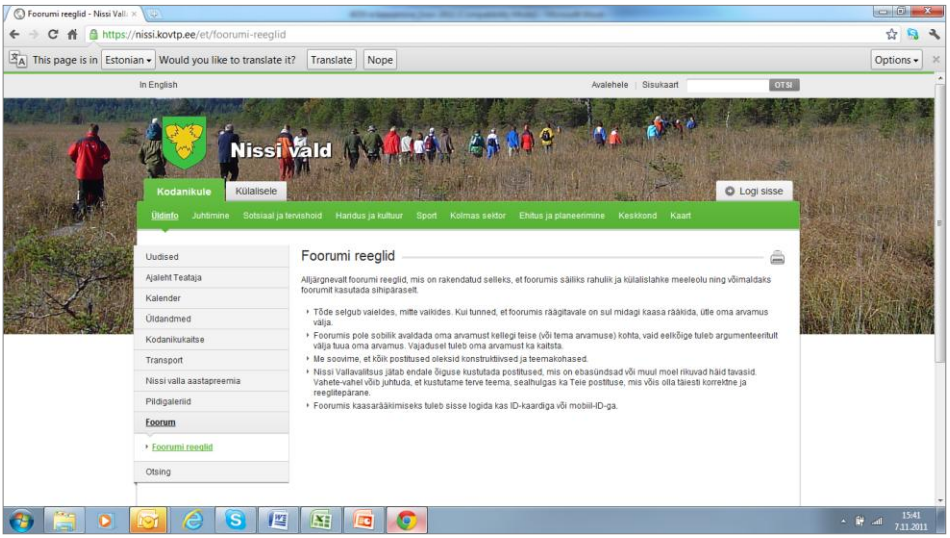
Siiski torkab silma, et foorumid on alles paljudel katsetamisjärgus, mis on ka loomulik – KOVTP alles tõestab ja elab ennast sisse. Üks lahendus, mis enamikul liitunutest juba töös on, on rubriik „Teavita probleemist" koos võimalusega kaardil probleemset kohta näidata (vt Joonis 83). Raske on siiski kõrvaltvaatajana hinnata, kui palju seda võimalust reaalselt kasutatakse.



Joonis 83, *Ekraanipilt rubriigist „Teavita probleemist" Kiili valla kodulehelt*

Väga positiivne on see, et KOVTP lahendus ja juhendid on pakkunud omavalitsustele välja ka foorumi reeglite sõnastuse. Meie varasemad uuringud tõestasid, et tihti võis olla vähese foorumikasutuse põhjus ka selles, et reeglid olid umbmäärased ning nii ka sõnastatud. Selgusetu oli, kas tegemist oli omavalitsuse nö ametliku kanaliga, millal ja kellele vastatakse jne. Olgu siinkohal heaks näiteks Nissi uus valla veeb (vt Joonis 84) - KOVTP põhjal ja sõnastatud reeglitega.

[43] *Kohalike omavalitsuste teenusportaal KOVTP on omavalitsustele suunatud sisuhalduslahendus, mis teeb tavapärasest kodulehest teenusportaali, rohkem infot https://www.kovtp.ee/et/uldinfo*



- Tõde selgub vaieldes, mitte vaikides. Kui tunned, et foorumis räägitavale on sul midagi kaasa rääkida, ütle oma arvamus välja.
- Foorumis pole sobilik avaldada oma arvamust kellegi teise (või tema arvamuse) kohta, vaid eelkõige tuleb argumenteeritult välja tuua oma arvamus. Vajadusel tuleb oma arvamust ka kaitsta.
- Me soovime, et kõik postitused oleksid konstruktiivsed ja teemakohased.
- Nissi Vallavalitsus jätab endale õiguse kustutada postitused, mis on ebasündsad või muul moel rikuvad häid tavasid. Vahete-vahel võib juhtuda, et kustutame terve teema, sealhulgas ka Teie postituse, mis võis olla täiesti korrektne ja reeglitepärane.
- Foorumis kaasarääkimiseks tuleb sisse logida kas ID-kaardiga või mobiil-ID-ga.

Joonis 84, *Ekraanipilt Nissi valla veebist ja seal sõnastatud foorumi kasutamise reeglid*

Paraku on KOVTP vaid siiski tehniline võimalus ja sisuga tuleb see täita ikkagi igal omavalitsusel endal. Nii tuleb ka foorumile elu sissepuhumiseks foorumi struktuur, alateemad jne pakkuda omavalitsusel endal ja testida neid siis juba oma omavalitsuse erinevate sihtgruppide peal. On palju loota, et veebisuhtlus puhtalt uue lahenduse ajel oluliselt paraneks. Kindlasti tuleb suurt tähelepanu pöörata ka kommunikatsioonile teistes kanalites, et jõuda inimesteni, kel suuresti senise veebi vananenud vormi ja olematute kaasarääkimisvõimaluste tõttu kogemus või harjumus omavalitsusega veebi teel suhelda puudub.

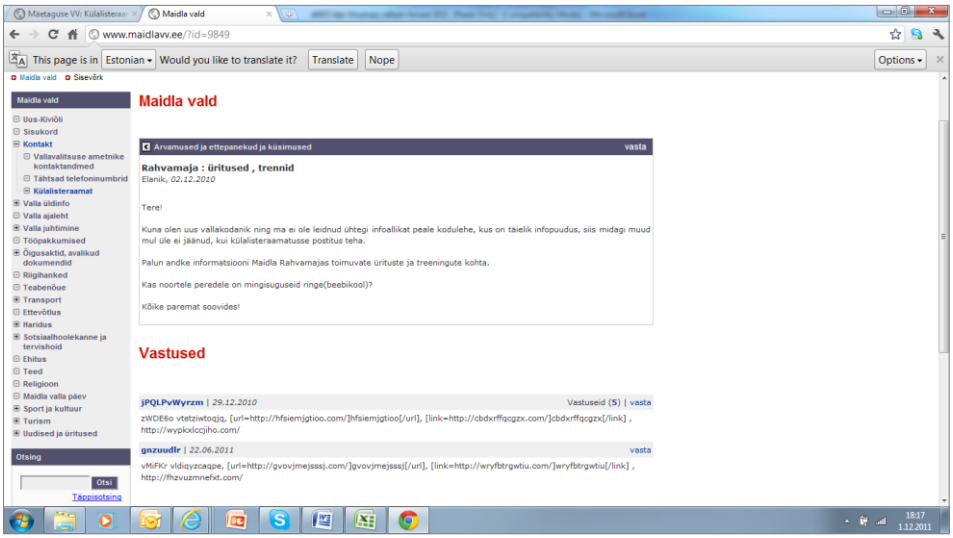
Eelöeldut demonstreerib hästi näiteks juba mainitud Nissi foorum, kus on vaid üks sissekanne (vähemasti avalikus vaates), mida on küll palju vaadatud (617 korda), kuid vaid üks kord kommenteeritud.

Foorumeid vaadates torkab selgelt silma, et varasemate uuringutega võrreldes väljendavad nii foorumi teemade pealkirjad, kui postituste sisu inimeste aktiivsemat soovi olla rohkem valla- ja linnajuhtimisse kaasatud.

Olgu näiteks Keila foorum[44], kus kodanikud on tõstatanud teravalt selle, miks on lõpetatud võimalus vaadata volikogu istungi veebiülekandeid.

Kahjuks tuleb üsna tihti tõdeda, et foorum elab sageli oma vaikset elu ja omavalitsuse esindajad sekkuvad harva. Maidla valla foorumi näide (vt Joonis 85) kinnitab, et keegi ei korja ära isegi mõistetamatuid täheühenditest koosnevaid vastusteridasid.

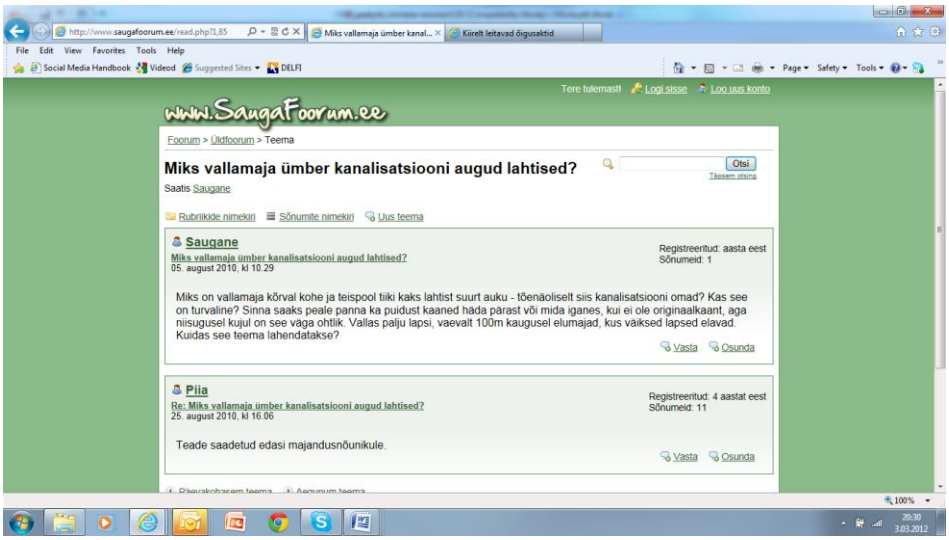
[44] *https://keila.kovtp.ee/et/foorum/-/message_boards/view_message/702253*



Joonis 85, *Ekraanipilt Maidla veebi foorumist*

Tõestust leiab tõsisasi, millele viitasime ka oma 2009. aastal läbiviidud uuringus – kui omavalitsus ei paku foorumit, aga seal leidub siiski näiteks külalisteraamat, siis hakatakse viimast kasutama selleks, et sinna ka kohalike poliitikute ja vallaametnike tööga seonduvaid postitusi panna (Halinga, Häädemeeste, Paikuse, Tõstamaa). Nende, selles mõttes foorumiteks üle läinud külalisraamatute puhul on kiiduväärt, et asjakohastele küsimustele (ranitsatoetuse kohta vms) on omavalitsus ka vastanud. Kahjuks on paljudele, samuti konkreetselt valla haldusala puudutavatele küsimustele ka jäetud vastamata (lasteaia ja kasvatajate kohta jne), sest ametlikult seda foorumina ju ei tunnistata.

Saugal on foorum, aga viimased postitused pärinevad aastast 2010. Samas on põhjus aimatav, kui tutvuda postituste ja vastuste isleoomuga. Hästi näitlikustab valla suhtumist allolev ekraanipilt (vt Joonis 86), millest ilmneb, et väga aktuaalsele ja kiiret reageerimist nõudvale murele saab inimene vastuse 20 päeva pärast ja selle sisuks ei ole mitte see, et olukord on lahendatud, vaid et kiri on saadetud edasi majandusnõunikule.

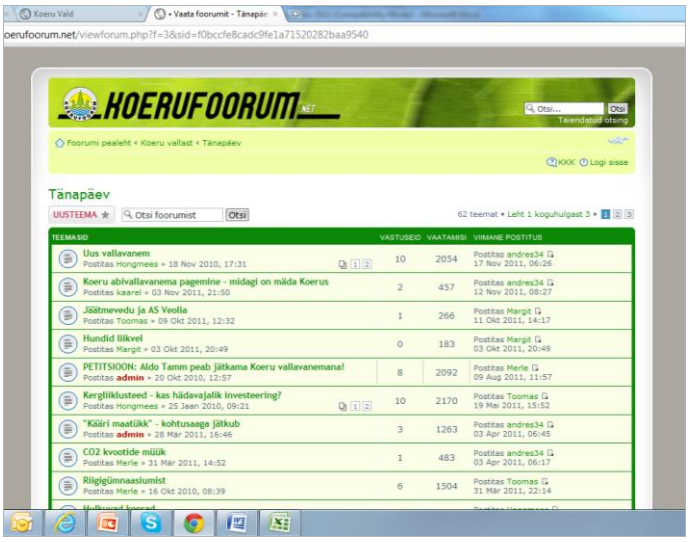


Joonis 86, *Ekraanipilt Sauga foorumist*

On ka häid näiteid enda jõududega püsti pandud foorumitest. Teistele eeskujuks ja julgustuseks, et ka ilma KOVTP-ga liitumata on võimalik luua ja ka sisult välja kanda heal tasemel foorum, on Koeru valla Koerufoorum[45] (vt Joonised 87, 88).

[45] *http://www.koerufoorum.net/index.php?sid=f0bccfe8cadc9fe1a71520282baa9540*

Foorumis on tehtud eraldi rubriik nö vallaasjadele, aga rohkem leiab vallaga seotud postitusi siiski rubriigist „Tänapäev". Mõningaid postitusi on loetud üle 5000 korra - *„avalik kiri Koeru kooli direktorile" (see postitus on kogunud ka 37 kommentaari), „volikogu laiali ja uued valimised", „Kääri maatükk"*.



Joonis 87, *Ekraanipilt Koeru valla foorumist*

Väga positiivne on, et postituste juures on ka pandud üles küsitlusi. Näiteks eelpoolviidatud väga palju vaadatud ja kommenteeritud postitusele vaidlusalusest maatükist on lisatud küsitlus ja nähtavad ka selle tulemused. Osalenud on 62 inimest, mida ei ole ühe väikese valla kohta ju sugugi vähe!

Hea idee on selles foorumis ka „Koeru ideepank", kus on tõstatud järgmisi teemasid:

- kas Koeru võiks minna Twitterisse (viidatud soovitustele e-Riigi Akadeemia varasematelt koolitusseminaridelt);
- soovitakse veebikaamerat volikogu istungile jne.

Joonis 88, *Ekraanipilt Koeru valla foorumist*

Ühe huvitava ja antud analüüsi kontekstis kõneka sissekande leidsime veel rubriigist „Tänapäev" - juttu tehti vallavanema ajaveebist ja viidati naabervalla vallavanema blogile (vt. Arto Saare blogist on täpsemalt juttu allpool)

Arutelu on sisukas, tuuakse näiteid teiste blogidest (Koigi), on neid, kes leiavad, et kindlasti võiks vallavanem ka blogi pidada ja nad ootavad sellist liigutust, ja on neid, kes arvavad, et ega tal olekski midagi öelda, või, et kui vallavanem seda teeks, siis tuleks see muu töö arvelt. Samas leidub üks kommenteerija, kes viitab, et kui Barack Obama jõuab twiitida, siis ühe väikse valla vanem jõuaks ka rahvaga sel moel suhelda...

Eriti mõtlemapanev on üks postitus, mille sisu jagamist väärib:

> *Kui oleks **vallavanema** blogi, siis vahest loekski ja tunneks huvi aegajalt. Kui Aldo Tamme oma, siis pigem mitte.*
>
> *Küsimus ongi puhtalt eesmärgis ja sisus. Kas kajastatakse valla elu ja uudiseid või on segunenud töised ja isiklikud asjad. Keda eeldatakse lugejateks, kes on adressaat? Ausalt öeldes on vahest piinlik isegi enese ees. Lugedes mõnd ajaveebi tekib vägisi tunne nagu vahiks kogemata võõrastest akendest sisse või loeks võõraid erakirju. Segi avalikkusele huvi pakkuva infoga on privaatsemat laadi teemad. Ma tõesti ei usu, et kõike mis meeles ja mõttes, peaks paiskama ohjeldamatult netiavarustesse oma elu elama. Mingisugune enesetsensuur võiks ju toimida. Ei maksa unustada, kuigi lugejat ei ole näha, on ta siiski olemas. Kui sama teksti paberkandjal kõigile lugeda ei annakski, siis miks veebis peaks?*
>
> *Blogindus nõuab inimeselt avatust enam kui on keskmisele eestlasele loomupärane. Küllap ka vallavanema positsioon eeldab kuulumist targema, tublima ja progressiivsema osa hulka ühiskonnast. Seega võiks ju olla ühtteist tarka teistele ühiskonna osadele õpetuseks või teadmiseks öelda. Iseasi on, millises vormis see peaks toimuma. Kas ei too selline, poolkohustuslik elik poolregulaarne või vähemalt mingi avaliku surve sunnil, asjade kirjapanek kaasa mõningast olulise ja ebaolulise info vahelise piiri hägustumist? Minu teabenälja kustutamiseks piisaks täiesti kui aegajalt oleks selle foorumi valla ametimeestele (-naistele) eraldatud nurgakeses mingitki liikumist.*
>
> *No kasvõi õige pisut…*
>
> *Nõrka virvendustki…*

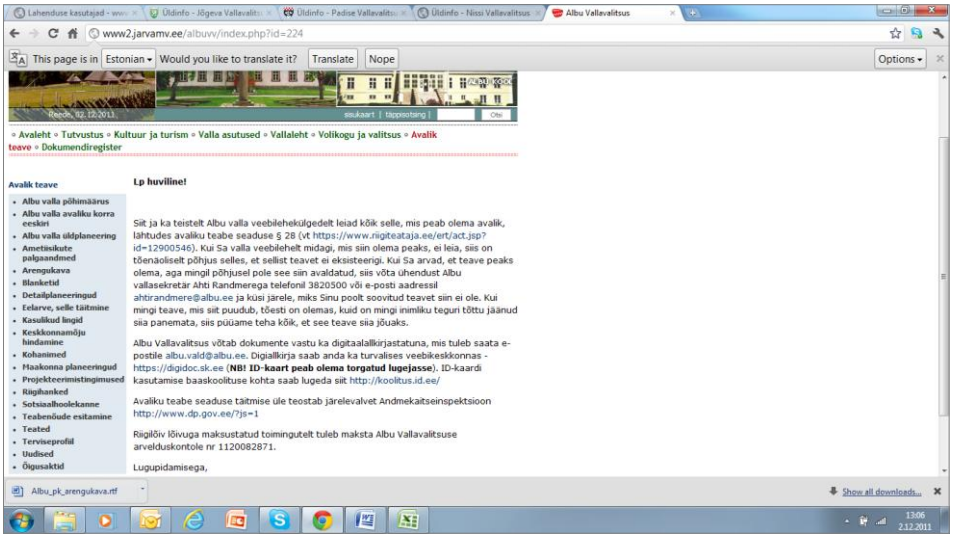
Lõpuks lisab kogu foorumile tõsiseltvõetavust see, et vallavanem ise on sellesse diskussiooni sekkunud.

> *.....*
> *Olen erinevate suhtlemise võimaluste üle kaalutlenud. Tunnetan tõsiselt ideede tõstatamise, kavandatud ettevõtmiste selgitamise ja tagasiside vajalikkust. Selleks annab võimaluse valla uuenev koduleht ja loomulikult ka foorum. Lisaks kokkusaamised, kõnekoosolekud jms sõelale jäänud teemade lahkamiseks. Püüan neid ja teisigi võimalusi jõudumööda koos teiega kasutada – jagada.*

Võrumaal on ka päris toredaid foorumeid- näiteks Haanja - aktiivselt kasutuses ja annab väga hea ülevaate sellest, mis kohalikel kõige rohkem südamel – veeprobleemid. Rõuge vallas on ka mahuka sisuga foorum, vaatamisi on väga palju, kaasarääkimist esialgu veel vähe. Eriti kiiduväärt on seal „ideedenurk sellest, kuidas muuta elu vallas toredamaks".

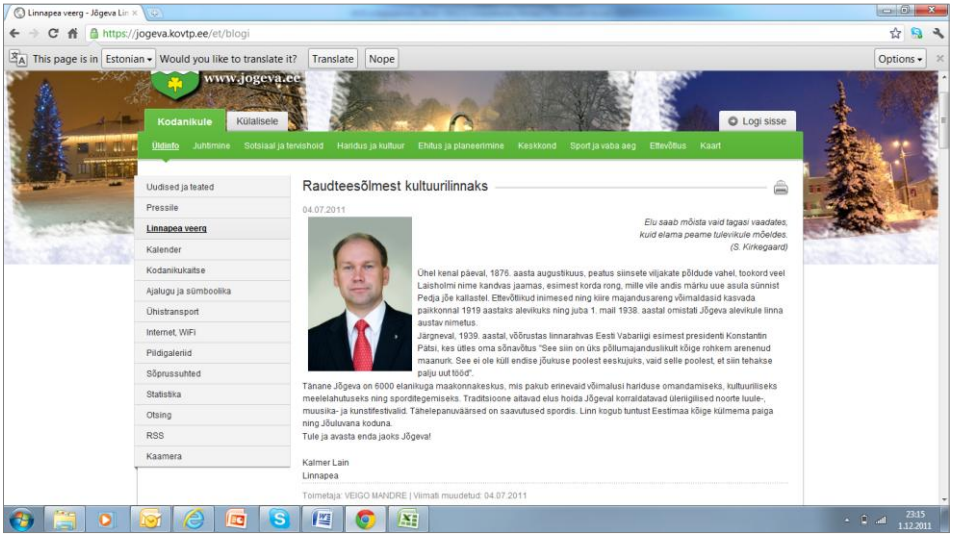
Kindlasti saime uuringut läbi viies kinnitust sellele, et omavalitsuste arusaam kaasamisest ja sellele järgnev praktika on suuresti seotud omavalitsusjuhi ja ametnike arusaamade ja pädevusega antud teemast.

Näiteks Albu valla puhul torkab silma, et juhtrolli kommunikatsiooni ja info ülepaneku eest on võtnud omale vallasekretär (vt Joonis 89), kes pöördub ka inimlikult kasutaja poole palvega juhtida puudustele tähelepanu, kui midagi siit lehelt juhtub puuduma jne.



***Joonis 89**, Ekraanipilt Albu valla veebist*

Žanrilt ühepoolseks, kuid siiski inimnäolise suhtluse näiteks on Jõgeva veebis linnapea veerg (vt Joonis 90) (linnapea kommenteerib oma nime all ka linna Facebooki kontol).



***Joonis 90,** Ekraanipilt jõgeva linnpea veerust Jõgeva veebis*

Ehkki blogisid võib mõnede uue meedia teoreetikute arvates pigem sotsiaalmeedia žanri kuuluvaks pidada, on siinkohal sobiv siiski tuua välja mõningate vallavanemate blogid, mis muidu väga igavasse pilti e-kaasamisest veidi vürtsi lisavad. Üks familiaarsemas stiilis, aga väga aukartustäratava külastajate hulgaga (4613 novembris!) blogi on Järva-Jaani vallavanemal Arto Saarel (vt Joonis 91). Kuna tegu on, nagu öeldud. erandliku kommunikatsiooni praktikaga, siis olgu siinkohal toodud ära analüüsihetkel viimane postitus täistekstina.

Joonis 91, *Ekraanipilt Järva-Jaani vallavanema blogist*

4613...

...külastust oli blogil novembri kuus, mis tähendab, et ajaloo rekordist jäi puudu 11 külastust, mis oli täpselt aasta tagasi novembris. Ei tea küll mis selle novembri saladus on? Igaljuhul tänud külastamast ja edukat külastamist edaspidi.

Eelmisel laupäeval ilmunud arikkel olla ilmund ka Virumaa Teatajas. Ei tea mis selle põhjuseks küll olla võis. Saaksin aru, et arvestades riigikogu juttu, siis oleks võind see ikka Sakalas ilmuda, aga ju siis hoitakse naabritel silma peal.
Kolm päeva lennus olemine on läinud kiirelt. Teisipäevane Spordiliidu juhatus oli asjalik. Siinkohal on hea teatada, et Järva Talimängud toimuvad 11. veebruaril Aravetel ning osaliselt ka J-Jaanis (korvpall). Tasub juba harjutama hakata kabet, malet, lauatennist, suusatamist, korvpalli, mälumängu ning juhtidel kolmevõistlus. Meie meeskonna komplekteerimine hakkab ka varsti peale ja kõik on oodatud valda esindama.

Rakvere koolitus finantsstrateegiast oli huvitav ja järgmise aasta 1. oktoobriks peab see koos arengukava igaaastase ülevaatamisega tehtud olema. 4 aastat ette kõike näha on raske, kuid eks peab seda tegema. Kahju, et riik ise seda teha ei suuda, kuigi paljud meie sisendid just sealt tulevad.
Teisipäeval vaatasin karmi pilguga otsa ka valla tuleva aasta eelarvele ja saingi korraks parlanksi aetud. Suurte kärbete hinnaga küll, aga tasakaalu ta sain. Siit on võimalik nüüd edasi minna lisamise-vähendamise meetodil. Teisipäeval anname vallavalitsuse istungil selle volikogule üle ja siis hakkavad juba komisjonid seda hekseldama. Saame hakkama ma usun.
Eilne kodanikuühiskonna konverents oli asjalik. Mitmete mõtetega olin nõus, kuid paljudega mitte. Ei olnud ma nõus Eesti Energia personalijuhiga, kes ütles, et inimene tahab midagi muuta ja teha ainult siis kui tal on häbi või valus. On ka muid liikumapanevaid jõude, andmisrõõm näiteks. Lisaks sain paar head mõtet mõne idee ellu-viimiseks, just meetodite osas. Katsetan kunagi ja ehk on meeles teada anda selle edust või ebaedust.

Tänane noorte osaluskohvik, kus osales üle Eesti 1500 noort, oli asine. Mitmetel teemadel sai palju räägitud. Lisaks minule olid veel kohal ka Väätsa ja Ambla vallavanem ning riigikogulane Sven Mikser. Sai kuulatud noorte mõtteid ja nägemusi ning antud ka oma panus. Loodetavasti tehakse sellest lähiajal ka kokkuvõte ja ei hakka sellest siin pikalt kirjutama. Ise olen seisukohal, et noored on väga oluline osa meie elust ja neile peaks veelgi rohkem tähelepanu pöörama. Nii nende tööhõivele kui ka kõigele muule. Hea on tõdeda, et J-Jaani noorteklubi on suhteliselt toimekas ja ka täna oli meie noori seal ilmselt kõige rohkem. Vaatasin, et ca kolmandik. Siinkohal kiidusõnad Andreasele ja Jannole, kes täna olid organisaatorite rollis ja Kasparile, kes aitas infot levitada ja tänu kellele meid seal nii palju oli.

Homme uurime veel eelarvet ja seejärel on Paides JOL-i juhatus. Laupäeval puhkaks ja pühapäeval olete võimlasse oodatud, et kaasa elada jalgpalliturniirile.

TÄHTIS!!! Nüüd on täpsustunud aeg ja koht, millest eelmisel nädalal rääkisin. Nimelt toimub järgmisel kolmapäeval, 7. detsembril kell 18.00, Kultuurimaja väikeses saalis "Turvalisuse infopäev". Seal räägib politsei sellest, kuidas käituda kurieto puhul? Kuidas ja mis puhul pöörduda politseisse? Kas ja missugune ähvardus on karistatav? Mida me ise saame teha, et meil turvalisem oleks? Tulge kindlasti ning levitage infot. Teadmatus on tihti see põhjus, miks asi soiku jääb. Tulge saage teadlikuks!!!

Tänase sissekande lõpetan aga ikka positiivselt. Nimelt on Artur vist tulevane näitleja. Sel nädalal on neil lasteaias muinasjutunädal ja tallegi mitu rolli langenud. Vaadake liblikate rühma blogi Punamütsikese muinasjutus oli ta hunt ja kui küsiti: "Vanaema, miks sul nii suured silmad on?", siis tema vastas "Sest mul on suured hambad?", sama vastus kõlas ka küsimusele "Miks sul nii suured kõrvad on?".
Head detsembrit!

Nagu toodud postitusest näha, on stiil familiaarne, kuid vallavanem puudutab kahtlemata väga paljusid olulisi teemasid ja lugejate hulk annab tunnistust sellise žanri vajalikkusest.

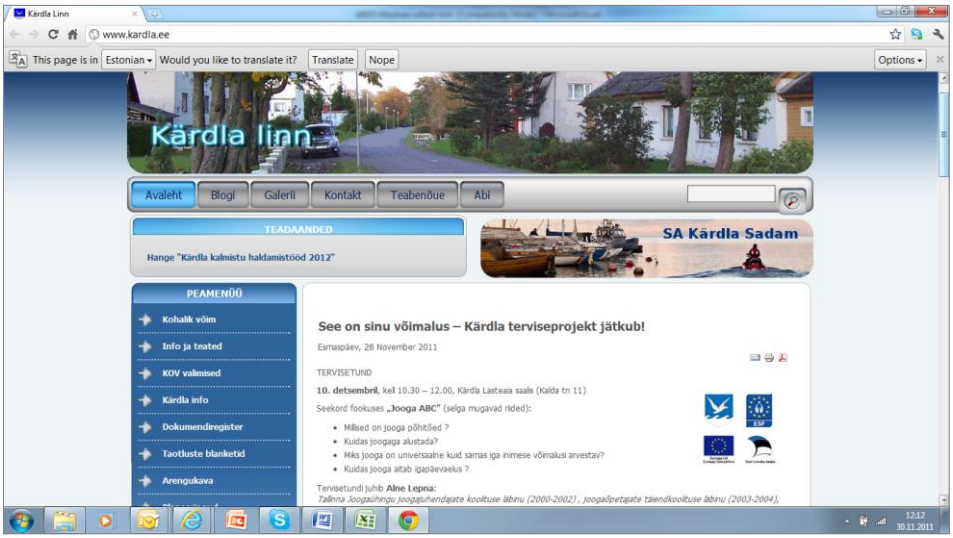
Kindlasti on aga ka teitsuguse info ootajaid ja alternatiivina peaks pakkuma ka institutsionaalset, hästistruktureeritud infot valla veebi nö pealehel. Hetkel piirdub kogu info ka selle valla volikogus arutlusel olnud teemadest jm ametlik info blogipostitustega.

Ajaveeb on ka Koigi vallavanemal[46] (vt Joonis 92), kuid see ei ole nii sisukas kui eelpoolviidatu.

Joonis 92, *Ekraanipilt Koigi vallavanema ajaveebist*

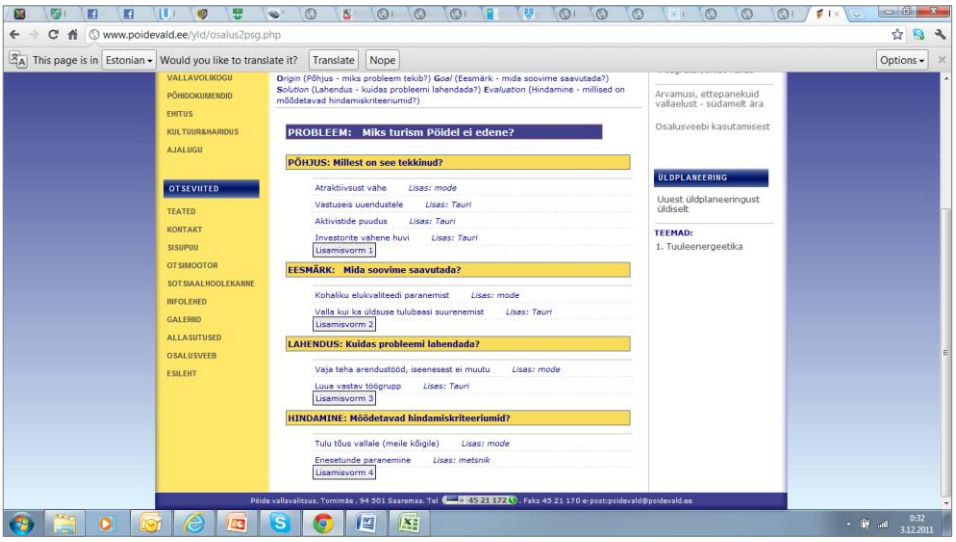
Blogid on ka mõnel üksikul linnal. Üks nö linna-blogidest on Kärdlal (vt Joonis 93). Linna ametliku veebi esilehelt on sellele ka selgelt viidatud. Blogipostituste teemad siiski tõsisemale diskussioonile linnaelu arengute või probleemide üle ei kutsu. Peamiselt räägitakse Kärdla terviseprojektist, on ka postitusi laulupealinnast jne. Blogi on otselingitud Kärdla FB-ga. Puuduseks on kindlasti see, et pole selgitatud, kes blogi sissekandeid teeb, mis eesmärgil jne.

[46] *http://tuleviku.blogspot.com/*



Joonis 93, *Ekraanipilt Kärdla blogist*

Kui tuua välja veel teistest eristuvaid kaasamislahendusi, siis näiteks Pöide vallal on oma osalusveeb[47] (vt Joonis 94). Reeglid on kenasti avalehel selgeks tehtud, kuid näib, et väga aktiivselt ei ole seda kasutusse võetud. Vaid üks sisuline ettepanek on tehtud (ettepanek teha valla Keskkonnapäev). Tõstatatud on ka üks turismiteema. Näib, et tehniliselt lahendus isegi töötab, saab hääletada, saab viia läbi arutelu, aga aktiivset liikumist osalusveebis siiski ei toimu.



Joonis 94, *Ekraanipilt Pöide valla veebist*

Kui omavalitsus enda rahaliste ressurssidega kahepoolse suhtluse kanali kasutuselvõtu ja pidamisega hakkama ei saa, siis on olemas ka vabavaralisi lahendusi.

Viljandit aitab kodanikule lähedasemaks muuta näiteks tarkvaralahenduse *Community Tools* kasutamine (vt Joonis 95). Kodaniku profiilis on sellele ka selgelt veebis viidatud (vt. allpool väljavõte kodulehelt).

> *Minu Viljandi heakorraveeb* pakub võimalust astuda linnavalitsusega dialoogi linnakeskkonna arendamises ja sellesse puutuvate otsuste tegemises. See on koht, kus linnakodanikud saavad kaardistada linnakeskkonnas lahendamist vajavaid probleeme ja jälgida nende lahenduskäiku.

[47] *http://www.poidevald.ee/yld/osalus.php*

Samuti teha asukohapõhiseid ettepanekuid linnaruumi parendamiseks, kaasa rääkida otsuste vastuvõtmisel, kuidas teha ühine elukeskkond veelgi mõnusamaks ja elamisväärsemaks.

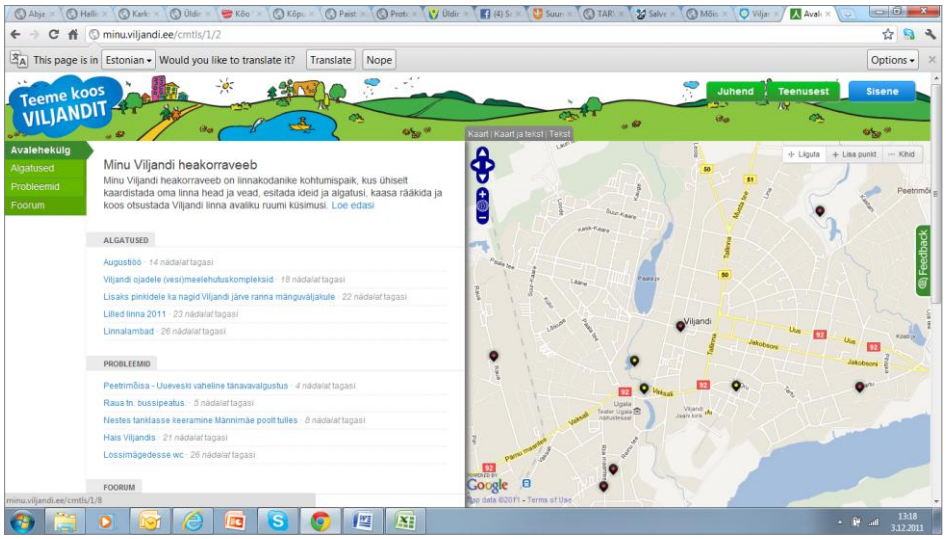
Algatuste, ideede ja probleemine ülespanekuks palutakse end tuvastada ID kaardiga või läbi Facebooki konto.

Minu Viljandi heakorraveeb on linnakodanike endi hallata, seega käitume siin kui oma linna peremehed. Sobimatust sisust palume teavitada veebihaldurid@viljandi.ee.

Minu Viljandi heakorraveeb on pilootprojekt, mille eesmärk on pakkuda elanikkonnale võimalust osaleda linnaelu arengus läbi veebikeskkonna. Pilootprojekti õnnestumisel rakendatakse sama keskkonda ka teistes omavalitsustes.

Idee sellise keskkonna tegemiseks sündis Teeme Ära Minu Eesti mõttetalgutel 1. mail 2009, kus inimesed arutasid, kuidas olla rohkem kaasatud avaliku ruumi planeerimisse ja sellega seotud otsuste tegemisse. Minu Viljandi heakorraveeb valmis Kodanikeühenduste liidu EMSL avalike teenuste projekti "Seitse ühe hoobiga" raames ja koostöös Viljandi Linnavalitsuse, Eesti Disainikeskuse ja Kogukonna Tööriistadega. Loe lisa http://ngo.ee/seitse.

Keskkond on üks osa Kogukonna Tööriistade tarkvarast, vaata lähemalt www.communitytools.info.



Joonis 95, *Ekraanipilt „Minu Viljandi" portaalist*

Keskkond tundub väga kergesti kasutatav ja loogiline, kuid vaadates postitusi tundub, et viimasel ajal väga aktiivses kasutuses enam ei ole.

Sotsiaalmeedia on endiselt veel Eesti omavalitsuste jaoks üsna uus ja alles sisseelamisfaasis olev kanal, aga on ka järgmistväärivaid näiteid, millest järgnevalt lühike ülevaade.

Sotsiaalmeedia

Peamise sotsiaalmeedia kanalina vaadeldakse siin peatükis Facebooki ning mõne omavalitsuse puhul ka Twitterit.

Facebook

Omavalitsuste Facebooki kasutuse puhul torkab silma teatud kahtlus, kuidas ja mis kujul konto luua – ollakse nii nö grupina, kui ka nö lehena („page"). Paljud omavalitsused on piirdunud vaid kohainfo sisestamisega ja viite lisamisega ametlikule veebilehele (Viimsi, Aegviidu).

Kodanikualgatuse korras on loodud aktiivsemaid elanikke koondavaid gruppe FB-s – Harku valla elanikud jne, seda aga ei saa seostada konkreetse omavalitsuse tegevusega. Nn fännileht on näiteks Nissi vallal (seal arutatakse küll aktiivselt näiteks valla positisooni omavalitsuste võimekuse indeksis) jne.

Sotsiaalmeedia kasutuses torkab silma (nii nagu kõigil kolmel e-kaasamise tasandil tervikuna), et omavalitsuse suurus, administratiivne staatus (linnomavalitsus, maaomavalitsus), majanduslik hakkamasaamine jne ei mängi olulist rolli selles, kui professionaalne või mitteprofessionaalne on selle sotsiaalmeedia kasutus ning üldine kaasamise olukord.

Nii leidsimegi me näiteid, kuidas väikesed maavallad (Rõuge) on aktiivselt sotsiaalmeedias (hetkel pigem FB, Twitteri kasutus on küll jäänud viimasel ajal tahaplaanile), samas ei ole Tallinn linnana Facebookis ega torka silma ka muudes sotsiaalmeedia kanalites. Tõsi, Tallinna linna veebist viivad lingid nii linnapea blogile[48] kui ka linnapea Facebook-i lehele. Paraku ei ole blogipostituste sisu kuidagi seotud linnavalitsuse otsuste või tegevustega.

Linnapea Facebook-i positused kattuvad tema positustega blogis. Sõprade arv on suur, kuid taas – postitused ei ole linnaelu teemadel.

Ilmselgelt ei pidanud me sotsiaalmeedia kasutust analüüsides põhiliseks näitajaks sõprade või jälgijate arvu, vaid ikka postituste sisu, kommentaaride arvu ja sisu, aga ka postituste tihedust.

Keila vald (vt Joonis 96), kel on sõprade arv küll väike, postitab lehele väga aktiivselt. Info on seotud vallavalitsuse tegevusega. Igale postitusele on loodud lühike sisu seletav pealkiri, aga põhiteksti ennast on võimalik edasi lugeda juba ametlikust veebist. Samas eristab keskkonna kasutust veebist see, et sissekandeid on seinast seina, puudutades ka muid vallaelus olulisi tegevusi-sündmusi, mitte ainult omavalitsusega seotuid. See tundubki õige lähenemisena.

***Joonis 96**, Ekraanipilt Keila vallast Facebook-is*

[48] *http://linnapea.tallinn.ee/*

Veelgi aktiivsem on Saue vald – 1058 sõpra ja leidub päris asjalikku arutelu näiteks haldusreformi ja valla külade teemadel jne.

Narva-Jõesuu FB leht (vt Joonis 97) on selge näide, et kui ka ise kontot ei omata, ent kui keegi on seda linna nime all teinud ja kasutab ka ametlikku linna vappi, siis tuleks selle lehega kuidagi suhestuda, äärmisel juhul see paluda eemaldada. Praegusel juhul koosneb Narva-Jõesuu FB leht vaid hulgast piltidest, mis inimesed sinna on pannud ja millest mõni ületab hea maitse ja sündsuse piirid ja töötab vastu kena kuurortlinna imagole.

Joonis 97, *Ekraanipilt Narva-Jõesuu kommuunilehest Facebook-is*

Tundub lausa teatud trendina, et kui omavalitsus ei ole sotsiaalmeedias institutsioonina ning tema ametlik veeb on sisu- ja suhtlusvaene, siis tekivadki alternatiivina kommuunilehekülje – näiteks Martna vallal on asjalik kommuunilehekülg (vt Joonis 98).

Joonis 98, *Ekraanipilt Martna kommunilehest Facebook-is*

Samuti on kommuunilehekülg Noarootsis.

Silma torkab ka tõsiasi, et reeglina ei olegi FB kontole sisenejal väga hästi selge, kui nö ametlikult omavalitsus ise seda kanalit võtab. Rakvere linna tuleb kiita selle eest, et nende FB lehel on sissejuhatav tekst, mis aitab sisenejal selle koha ja sissekannnetega suhestuda.

Rakvere FB lehel seisab:

> Mida kirjutavad lehed Rakverest? Mida teeb linnavõim, millest teatab ja mida arvab linlane? See on Rakvere info- ja arvamusplats. Lennukat ja sisukat sõna meile kõigile!
> Jaanus Nurmoja, RLV pressiesindaja kt
>
> Rakvere leht Facebookis on mõeldud selleks,
>
> - et saaksime ühest kohast kätte meedias ilmunud artiklid, kus Rakveret vähemalt mainitakse (mõni leheuudis võib korduda, sest seda avaldavad eri väljaanded, aga eks anna see mingi pildi sellest, mis meedias "kuum" on)
> - et leiaksime samast kohast kui mitte just põhjalikke uudiseid, siis vähemalt napisõnalisi infokilde linnavõimu tegemistest.

Samas ei ole reaalset suhtlust vaadates kahjuks kõik ootused realiseerunud.

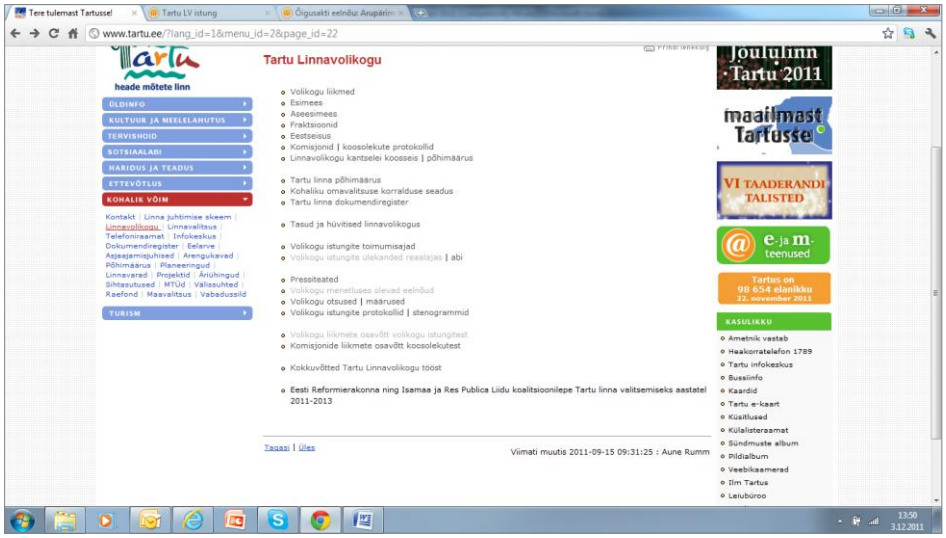
Twitter

Twitterit on kasutanud vaid mõni üksik omavalitsus ja paljud, kes seal alguses aktiivselt olnud, on nüüdseks Twitterist loobunud või seal passiivsed (Rõuge).

Sotsiaalmeedias on Põlva, Räpina, Viljandi, Sindi, Kuressaare, Viiratsi, Rõuge jne-jne. Neid omavalitsusi, kes on siiski mõistnud, et ilma enam edasi ei saa, näib lisanduvat igal nädalal.

Kokkuvõte omavalitsuste kohta

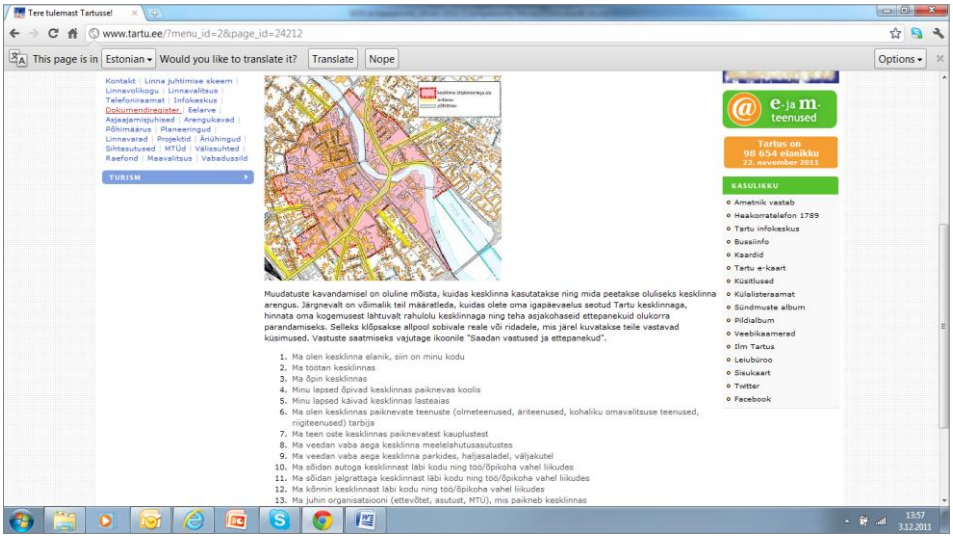
Kokkuvõttes võib parimaks näiteks kogu veebisuhtluse ja ka sotsiaalmeedia ärakasutamises otsustusprotsessi võimalikult läbipaistvaks tegemisel pidada Tartu linna. Volikogu info on küllaldane (vt joonis 99) ning võimalik on vaadata *online*-ülekandeid volikogu istungitest jne.



Joonis 99, *Ekraanipilt Tartu linna volikogu infost veebis*

Teistest omavalitsustest märksa edumeelsemalt on alustatud ka *online*-konsulteerimise ja koostöö praktiseerimist.

Hetkel käimasolevatest kaasamislahendustest (vt Joonis 100) võib esile tuua näiteks kesklinna piirkonna üldplaneeringu arutelu veebis. Linn kuulutab, et ootab kõigi ettepanekuid ja kaasamõtlemist, veebis on loodud selleks eraldi koht ja küsimustik koos juuresoleva kaardiga.



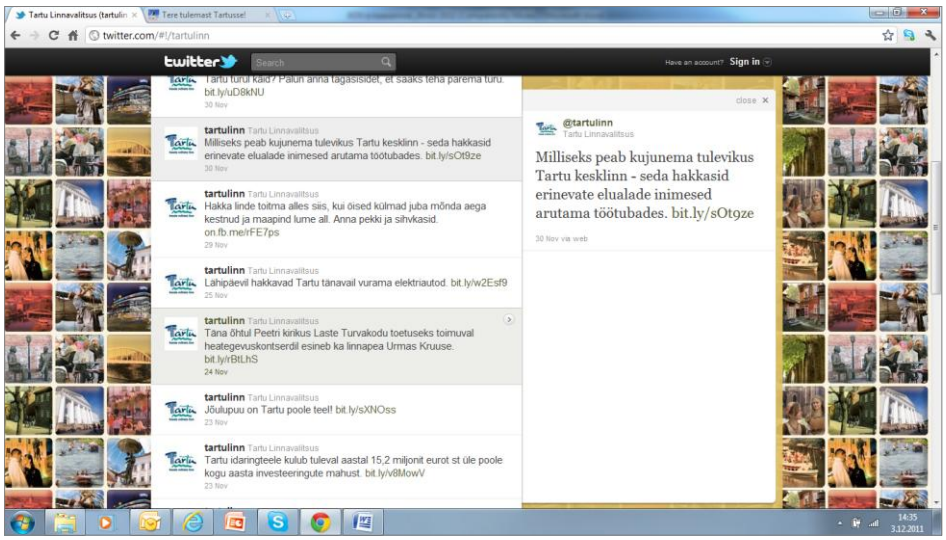
Joonis 100, *Kaasamislahendus Tartu veebis – kesklinna arengustrateegia veebiküsitlus*

Kritiseerida võib vaid seda, et uue info lisandudes kodulehele on see muu info varju jäämas. Samuti ka seda, et selgelt ei ole teavitatud sellest, mis tehtud ettepanekuga tehakse, millal teavitatakse osalenuid tulemusest jne. Samas on kiiduväärt, et ettevõtmist saadavad ka näost-näkku kaasamistegevused. Paralleelselt inimestelt veebis tagasiside kogumisega viiakse läbi töötoad erinevate sihtgruppide esindajatega.

Traditsioonilistest igapäevastest kaasamislahendustest on Tartul veel kasutusel veebivorm heakorraprobleemist teatamiseks ning rubriik „Ametnik vastab"[49], mis on väga aktiivselt kasutuses ja mille puhul on positiivne see, et selgelt on kehtestatud reeglid (anonüümsetele küsimustele ei vastata), küsimused ja vastused on kõigile nähtavad. Siiski, kommenteerida küsimusi ega vastuseid ei saa, selles mõttes ei ole tegemist foorumiga.

Tartut võib pidada ka väga heaks näiteks omavalitsuse FB ja Twitteri (vt Joonis 101) kasutusest.

Allolev ekraanipilt annab tunnistust, et Twitteri-säutsudes ei kopeerita ametlikke pressiteateid, vaid vastavalt keskkonna formaadile räägitakse inimlikest asjadest (nagu jõulupuu saabumine, nõuanded lindude toitmiseks), samas mitte jättes viitamata ka olulistele käimasolevatele protsessidele linnas nagu kesklinna planeeringu arutelu.



Joonis 101, *Ekraanipilt Tartu Twitteri kasutusest*

Nagu eespool rõhutatud, ei ole sõprade arv kindlasti peamine sotsiaalmeedia kasutusele hinnagu andmiseks, kuid Tartu sõpradehulk on siiski aukartustäratav – üle 12 000 sõbra.

Kindlasti väärib järgimist ka algatus, mille käigus Tartu linnavalitsus 2010. aastal uut avaliku transpordi hanget ette valmistades kasutas väga aktiivselt sotsiaalmeediat, et rahvast linnatranspordi arengute (bussiplaanide, busside visuaalse kujunduse jne.) osas kaasa mõtlema ärgitada. Vastukaja Twitteris ja FB-s oli väga aktiivne. Ja ehkki rohkem meeldis inimestele kaasa mõelda ja hääletada busside kujunduse üle, kui arutleda konstruktiivselt bussigraafiku sujuvuse üle, siis see on loomulik inimeste seni veel väikse kaasatusekogemuse puhul.

Tartu linna sotsiaalmeedia kasutust jälgides saab kinnituse väitele, et kui kusagil on olemas hästi koostatud huvitav sisu ja reaalsed kaasamislahendused, siis on FB ja Twitter suurepärased lahendused nendele viitamiseks ja inimeste kaasakutsumiseks. Nö asjana iseeneses neil eesmärki ja mõtet ei ole.

Oma uuringus jagasime e-kaasamise kolmeks tasandiks – informeerimise, konsulteerimise ja koostöö tasandiks. Ei ole võimalik väita, et üks tasand oleks olulisem kui teine, sest iga tasand on omakorda eelduseks järgmisele.

Koostöö tasandi all toome eraldi välja sotsiaalmeedia võimaluste (blogid, FB, Twitter) ärakasutamise. Toimub ju diskussioon, konsultatsioon, hääletamine, osalus (kui toimuvad) kodanike poolt masskasutusse võetud kanalites ja mitte enam omavalitsuse etteantud kanalis ja raamides nagu foorumid või külalisteraamatud. Kui kodanikud seal mingeid ideid välja pakuvad (ideaalis), siis seda võib tõlgendada juba koostöösoovina.

[49] *http://www.tartu.ee/?menu_id=6&page_id=24021&teg=nim*

Ehkki omavalitsuste puhul ei ole nii konkreetseid näiteid sotsiaalmeedia efektiivsest kasutamisest kriisihetkedel, kui näiteks Välisministeeriumi puhul tuhakriisis, siis on ikkagi selge, et kanali töökorras hoidmine annab kindlasti eelise selle ees, kui kanalit hakatakse kasutama alles siis, kui kriis on juba reaalselt käes. Kahtlemata nõuab esiteks palju ressurssi neid kanaleid kogu aeg käigus hoida, sest kõige edukamalt saab erinevate sihtrühmade kaasamine toimuda ikkagi paljusid kanaleid ja võimalusi paralleelselt kasutades.

Ühelt poolt on antud analüüsi tulemused rõõmustavad, sest on omavalitsusi, kes sellega juba praegu suurepäraselt hakkama saavad, teisalt on näiteid, kus kogu veebisuhtlus piirdub väga halvasti struktureeritud, olematu interaktiivsuse, vähese info ja eilsesse päeva jääva visuaalse näoga veebiga.

Kui maakondadest välja tuua, siis üldine e-kaasamise pilt on parem Harjumaal, Võrumaal, nigelam on seis Ida-Virumaal, saartel. Torkab silma, et maakonniti on omavalitsuste e-kaasamispraktikad nii tehniliselt kui sisuliselt ülesehituselt sarnased. Ilmselt võetakse siis eeskuju ikkagi oma lähimatelt naabritelt.

Leidsime analüüsides omavalitsusi, kes alles hiljuti on ette võtnud veebiuuenduse (Alajõe vald) või on juba suutnud üles ehitada väikse valla kohta hästi struktureeritud ja ka nägusa veebi (näiteks Illuka valla veeb, kus on esiteks lihtsustatud otsimine sihtgrupipõhiselt, lisaks on veel info liigendatud üsnagi loogiliselt vastavalt sellele, mida inimesed peamiselt otsida võiks (kantselei teenused, ehitus ja planeeringud ning sotsiaalhoolekanne on kahtlemata peamised ostinguartiklid!).

Aga tervikuna võib siiski väita, et omavalitsuste ressurss jääb üha napimaks, ilmselt ka motivatsioon tegeleda „kõrvaliste" asjadega nagu foorumite pidamine. Paljud meie varasemas uuringus esiletoodud head näited on kadunud (Mäksa foorum näiteks). Üha selgemaks saab see, et vähemalt kasutajasõbralikkuse ja visuaali poolest on oluliselt kodanikukesksemad need veebid, mis on liitunud Kohalike Omavalitsuste Teenusportaaliga (KOVTP).

Hetkel on KOVTP-ga liitunud ligi 70 omavalitsust, paljud kaaluvad seda alles. Meie järgmise etapi tegevused e-demokraatia lepingu raames[50] (lõpuga aprill 2012) peaks kindlasti keskenduma muuhulgas ka sellele, et pakkuda võimalust omavahel kogemuste vahetamiseks ning konsultatsioonide saamiseks juba liitunutele ning uutele võimalikele liitujatele.

***1. soovitus** omavalitsustele: on selge, et praegust omavalitsuste finantsressurssi ja ka inimressurssi arvesse võttes on KOVTP lahendus suur samm avatuma ja kaasavama omavalitsuse suunas.*
Ühelt poolt on tore, et algselt paljudel omavalitsustel esinenud hirm oma näo kaotamise pärast ei ole tõeks saanud, lehed näevad välja erinäolised, ehkki struktuurilt ühtsed.
Paraku on hetkel mõningaid probleeme sellega, et osa omavalitsusi tõlgendab etteantud struktuuri liiga vabalt - on muudetud moodulite paiknevust, vahetatud välja algselt kavandatud olulisi struktuuriosi (foorumid) ning asendatud need mingi uue sisulingiga (Jõgeva vallal foorumi asemel „Päästeamet", mida ei oskaks antud kohast otsida või Rakvere märkimisväärselt muutunud veebilehe struktuur. Kui kasutaja juba harjub KOVTP struktuuriloogikaga, siis ei ole ka väga hea mõte seda struktuuri väga palju muuta. Sel moel hakkaks kasutajasõbralikkus, kui peamine eesmärk, taas hägustuma.

*Seega meie **2. soovitus** olekski igale KOVTP- ga liitunud omavalitsusele mõelda väga tõsiselt järele, enne kui algset kodulehe struktuuri muuta. KOVTP on siiski vaid tehniline võimalus ja sisuga tuleb see täita ikkagi igal omavalitsusel endal. Nii tuleb ka foorumile elu sissepuhumiseks luua igal omavalitsusel ise foorumi struktuur, pakkuda alateemad ja testida neid siis juba oma omavalitsuse erinevate sihtgruppide peal.*
Senist kodulehekülgede sisu analüüsides torkab teravalt silma professionaalse sõnumite koostamise ja kommunikeerimise oskuse puudumine. Tundub, et suur vajadus on siiski kommunikatsioonijuhtimise oskuste (koolituste vms näol) järele, mis aitaks sisu

[50] *e-Riigi Akadeemia, Majandus-ja Kommunikatsiooniministeeriumi ning Riigi Infosüsteemide vahel sõlmitud leping Programmi „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine" raames erinevate e-demokraatia alaste tegevuste läbiviimiseks*

kõnekamaks, atraktiivsemaks muuta. See vajadus ei vähene kahjuks sugugi KOVTP-le üleminekuga.

3. soovitus - *esimese sammuna kas siis oma veebi ise uuendades või KOVTP-ga liitudes viia ka see protsess läbi e-kaasavalt (erinevaid sihtgruppe lehte testida paludes, veebiküsimustikke uue kujunduse, foorumis struktuuri jne kohta läbi viies jne.).*

V Analüüsi kokkuvõte ja soovitused

Käesolevas töös on analüüsitud e-kaasamise olukorda Eesti avaliku sektori asutustes. E-kaasamine, nagu kaasamine üldiselt, suurendab võimu legitiimsust ja parandab otsuste kvaliteeti. Tehnoloogia rakendamine muudab kaasamise operatiivsemaks ja tagab osalusvõimaluse suuremale arvule ühiskonnaliikmetele kui see on võimalik kaasamise traditsiooniliste viiside puhul. Üksikisikute võimustamine tehnoloogia abil on maailmas järjest leviv nähtus, mida ilmekalt kirjeldas USA välisministri nõunik Alec Ross 25.10.2011 toimunud sotsiaalmeedia seminaril[51]. **Seega on e-kaasamine valitsusasutustele uus võimalus koostööks kodanikega, kuid teisalt, nagu nähtub meie uuringust, on see ka endiselt väga suureks väljakutseks.**

Oma uuringus jagasime e-kaasamise kolmeks tasandiks sõltuvalt tegevuse iseloomust - **informeerimine, konsulteerimine ja koostöö.** Neid tasandeid võib vaadelda ka kui avaliku võimu ja ühiskonna järjest süveneva koostöö tasandeid, kus protsess algab info jagamisega avaliku võimu tegevuse kohta, sellele järgneb tagasiside küsimine, mis areneb edasi püsivaks koostööks. Arenenud demokraatias on kõik need tasandid olulised ja omavahel seotud.

Meie uuring võimaldab välja tuua iga tasandi jaoks üldise olukorra ja sellest tulenevalt esitada soovitused selle parandamiseks. Kuna e-kaasamist ei saa vaadata eraldiseisvana kaasamisest kui tervikust, siis seostame oma peamised järeldused Poliitikauuringute Keskuse Praxis töö „Valitsusasutuste kaasamispraktikate analüüs" tulemuste ja soovitustega. Iga tasandi kokkuvõttes esitatakse soovitused, täpsustades, millist institutsiooni soovitused enim puudutavad.

Informatsiooni tasand

Informatsiooni tasandil analüüsisime veebilehti kui peamist e-kaasamist võimaldavat keskkonda. Analüüsi lisandusid ka sotsiaalmeedia võrgustikud, kuid neid käsitleme eraldi. Nii kodulehtede analüüsist kui kaasamiskoordinaatorite tagasisidest ilmnes üsna üllatav tõsiasi, et valitsusasutused (ministeeriumid) ise kodulehte olulise e-kaasamise kanalina ei käsitle. Rõhutatakse, et koduleht keskendub eelkõige ajakirjanike sihtrühmale, kelle tarbeks koostatakse pressiteateid, eelinfot, pressikonverentside stenogramme, videosalvestusi ja fotogaleriisid eesmärgiga, et need jõuaks ajakirjanduse kaudu avalikkuseni. Mööndakse, et koduleht on kasutusel ühepoolse info esitamise kanalina ja viidatakse, et konsulteerimise platvormidena vaadeldakse EIS-i ja osalusveebi. Selline suhtumine näitab, et kodanikega otse suhtlemise asemel eelistatakse meediat kui vahendajat, olles ise samas kriitilised meedia pädevuse suhtes keeruliste, otsustusprotsesse käsitlevate teemade kajastamisel. Teisalt nähakse veebilehe kasutajatena peamiselt erialaspetsialiste, kes valdkonnas hästi orienteeruvad ja veebilehelt vajaliku info suudavad leida.

Meeldivaks erandiks on seejuures Riigikontroll, kes rõhutab, et asutus ei tööta mitte meedia, vaid riigi ja maksumaksjate heaks[52]! Oma suhtluspõhimõtetes rõhutatakse selgelt otsesuhtluse vajalikkust. Hõlpsasti mõistetavas sõnastuses on selgitatud, millise küsimuse, probleemi, pöördumise korral millist vormi ja kanalit on kõige sobilikum kasutada, et saada võimalikult kiire vastus. Selgelt tehakse teatavaks ka aeg, mille jooksul tagasisidet antakse.

Reeglina ei paku ministeeriumide veebilehed ülevaadet ministeeriumides toimuvast eelnõude ettevalmistamisest, mis aitaks huvilistel end toimuvaga kurssi viia. Ka Praxise uuring tuvastas, et sihtrühmade puudulik informeerimine on üks olulisemaid ületamist vajavaid barjääre.

---

[51] *Seminar toimus Riigi Infosüsteemi Ameti ja e-Riigi Akadeemia vahel e-demokraatia edendamiseks sõlmitud hankelepingu järgse tööna, EL sf programmi „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine" raames. Alec Rossi ettekannete slaid võib leida e-Riigi Akadeemia veebilehelt http://www.ega.ee/files/Alec_Ross.pdf*

[52] *http://www.riigikontroll.ee/Suhtedavalikkusega/T%c3%b6%c3%b6p%c3%b5him%c3%b5tted/tabid/175/language/et-EE/Default.aspx*

Sellest olukorrast tulenevalt esitame järgmised soovitused valitsuse kommunikatsioonibüroole ja asutuste kommunikatsioonispetsialistidele.

Soovitus 1. ***Lähtudes sellest, et valitsuskommunikatsiooni oluline eesmärk on avalikkuse informeerimine, tuleb valitsusasutuste veebilehtede ülesehitusel ja sisustamisel lähtuda põhimõttest, et info oleks leitav ja arusaadav laiale avalikkusele, mitte üksnes meediale ja erialaspetsialistidele.***

Soovitus 2. ***Avalikkuse informeerimisel tuleb arvestada konkreetsete sihtrühmadega laiema avalikkuse sees, kelle osalushuvi ja motivatsiooni tuleb osata prognoosida ja kelle tähelepanu äratamiseks tuleb infoesitus vastavalt struktureerida.*** *Ministeeriumidest võib positiivse näitena tuua Haridus- ja Teadusministeeriumi, kus info on esitatud sihtgrupipõhiselt.*

Soovitus 3. *Ainult seadusega ettenähtud kommunikatsioonitegevustest tänapäeval enam laiema avalikkuse huvi köitmiseks ja osalusele motiveerimiseks ei piisa****. Veebisuhtluse vältimatuks osaks peaks olema ka erinevate, muidu raskestimõistetavate andmete visualiseerimine, moodsa infograafika ja avalikkuse sisuloomesse kaasamine erinevate uudsete tehniliste lahenduste abil.*** *Näiteks Rahandusministeeriumi veebilehel oleks vaja teha avalikkusele paremini hoomatavaks erinev finantsinfo jne****. Kui selleks asutuse ressurssidest ei piisa, siis on võimalik kasutada ka erinevaid vabavaralisi lahendusi (vt. omavalitsuste peatükis kirjeldatud Community Tools omavalitsustele, meieraha.eu jne), mis on sündinud kodanike või kodanikeühenduste eestvõttel.*** ***Mõistlik oleks end sellistest lahendustest mitte distantseerida, vaid neid oma kanalitega ühendada või vähemalt viidata.***

Konsultatsiooni tasand

Konsultatsiooni tasandil analüüsisime seda, kas ja kuidas avalikkusel on võimalik otsustusprotsessis olevate dokumentidega tutvuda ja oma ettepanekuid esitada. Allpool toodud soovitused keskenduvad täitevvõimu tasandil e-konsulteerimist võimaldavatele infosüsteemidele EIS ja osalusveeb, sest ministeeriumidel puudub praeguse eelnõude menetlemise korralduse juures otsene vajadus luua dubleerivaid konsulteerimiskeskkondi. Soovitused e-konsulteerimise arendamiseks riigi teistes põhiseaduslikes institutsioonides ja kohalikul tasandil on esitatud vastavate alapeatükkide lõpus.

Olgu siinkohal märgitud, et uuringu metoodikat kavandades ning kinnitades ei olnud eelnõude infosüsteemi EIS veel olemas. Sisuliselt võimaldab EIS kõiki neid tegevusi teha, mida me metoodikas konsultatsiooni toimumise kriteeriumitena nimetasime (menetlusprotsessis olevate dokumentidega on võimalik tutvuda, neid kommenteerida, osalejatele antakse tagasisidet selle kohta, mis faasis on nende dokumentide arutelu, osalisi teavitatakse konsulteerimise tulemustest jne). Käesolevad soovitused keskenduvad eelkõige teadlikkuse tõstmise vajalikkusele loodud lahendustest ja nende sidumisele seniste kaasamiskanalitega. Kindlasti on suur arenguruum ka nende keskkondade tehnilisel kasutajasõbralikumaks muutmisel ja visuaalse atraktiivsuse suurendamisel, mis ei ole samuti kõrvalise tähtsusega osalusmotivatsiooni tõstmisel.

Soovitus 4. ***Ministeeriumidel tuleks viidata oma veebilehtedel selgelt olemasolevatele kaasamiskeskkondadele, lisada otselink ning pakkuda ka lühikesed selgitused, millega on tegemist ja milliseid osalusvõimalusi pakutakse.*** *Nagu uuringud tõestasid, ei ole osalusportaal ega eelnõude infosüsteem sisuliselt ega tehniliselt ministeeriumide veebilehtedega ühendatud.* ***Lisaks eelnevatele tegevustele peaks ministeeriumi veebikeskkonnas pidevalt uuendama ka sisulist üleskutset ühe või teise eelnõuga osaluskeskkondades tutvuda ja kommenteerida. Eriti peaks seda tegema eelnevalt prognoositud suurt avalikku huvi pakkuvate seaduseelnõude puhul.***

Soovitus 5. *Nagu analüüsi põhjal järeldada võib, ei ole e-kaasamist võimaldavate platvormide kasutuselevõtt veel ainuüksi olnud piisav, et avalikkuse osalus eelnõude ettevalmistamisel märkimisväärselt kasvaks.* ***Eelkõige peaks EIS-i ja osalusveebi töö põhimõtted ja võimalused omandama eestkosteorganisatsioonid, et suuta jälgida ja anda sisendit ministeeriumides ettevalmistamisel olevatesse õigusaktidesse ja poliitikadokumentidesse, kuid ette tuleks näha ka ulatuslikum avalikkuse teavitamine konkreetse tegevusplaani alusel.*** *Soovitame Riigikantseleile selle ette valmistada koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ning Siseministeeriumiga.*

Soovitus 6. *Selleks, et anda oma panus EIS-i avalikkusele tutvustamiseks, palus e-Riigi Akadeemia läinud aastal selgitusi kodanikuühiskonna arengukava täitmist koordineerivalt regionaalministrilt. Selle tulemusena valmis videoklipp[53], milles regionaalminister Kiisler tutvustab eelnõude menetlemise infosüsteemi võimalusi.* ***Soovitame lisada klipi EIS-i avalehele ning viidata sellele ka muudes keskkondades, kus see on sisuliselt põhjendatud.***

Soovitus 7. *Nii kaasajate kui kaasatavate seisukohast vaadatuna on vajalik, et kogu kaasamisprotsess toimuks ühtses loogiliselt liidestatud, hästitoimivas ja ka visuaalselt terviklikus ning atraktiivses keskkonnas.* ***Seepärast teeme ettepaneku kaaluda kogu õigusloome protsessi puudutava informatsiooni koondamist ühte keskkonda, mis pakuks kasutajasõbralikult teavet ettevalmistamisel olevatest eelnõudest ja toimuvatest konsultatsioonidest ja nende tulemustest.*** *Ühendportaalist võiks kujuneda veebikoht, kus nii kodanikud kui ka valitsusvälised organisatsioonid saaks kursis olla ministeeriumides toimuvate otsustusprotsessidega, avaliku konsultatsiooni käigus oma arvamusi esitada (praegu osalusveebi funktsioon) ning teha ettepanekuid kooskõlastamisel olevate eelnõude kohta (praegu EIS-is võimalus olemas).*

Soovitus 8. *Eelmiste ettepanekutega on seotud aga kodanike vaatenurgast kõige olulisem – osalusveebis* ***peab olema sisu, mis potentsiaalsetele kaasatavatele huvi pakub. Ilma selleta ei teki vajadust ega harjumust e-kaasamise keskkondi jälgida. Seega tuleb menetluslikult tagada, et eelnõude ettevalmistamine oleks avalik juba selle protsessi võimalikult varajases etapis, kus põhimõttelised küsimused on alles kaalumisel[54].***

Koostöö tasand

Ministeeriumide e-suhtluse interaktiivsus, mida me koostöö tasandil erinevate kriteeriumitega mõõtsime, on väga madal. On üksikuid näiteid foorumitest, kus ka kodanikel on võimalus ise sisu luua ja küsimusi tõstatada, kuid enamasti on ka need kasutajale suhteliselt raskesti leitavad. Leidub negatiivseid näiteid, kuidas kodaniku asjalikule, kiiret ja konkreetset vastust eeldavale küsimusele reageeritakse tõrjuvalt, selle asemel et inimest julgustada ja kahepoolset suhtlust ergutada. Vastus antakse aasta ja kolme kuu möödudes... On ilmselge, et foorumi žanr on väga nõudlik ja kui asutusel puudub soov, oskus ning ressurss foorumi arutelus osalemiseks, siis tuleks seda keskkonda pigem vältida. Suurem tulu võiks tõusta lihtsamast küsimuste-vastuste rubriigist, mida mõned kohalikud omavalitsused on edukalt kasutusele võtnud.

Koostöö tasandi alla oleme lülitanud sotsiaalmeedia (blogid, FB, Twitter) rakendamise valitsusasutuste poolt, kuna põhimõtteliselt annab sotsiaalmeedia võimaluse mitmepoolseks kommunikatsiooniks, mis on koostöö eelduseks. Sotsiaalmeedia kanaleid saab edukalt kasutada selleks, et avalikkusele võimalikult varakult esitada infot ministeeriumides toimuvate oluliste arutelude kohta ja algatada diskussiooni. Nagu eelpool viidatud Praxise 2010. aasta kaasamise uuringus välja toodi, on *oluline puudujääk senises praktikas liiga hilises staadiumis kaasamine, mis pärsib sisulist arutelu ja vastastikku lugupidavat partnerlust*.

[53] *Klipp valmis Riigi Infosüsteemi Ameti ja e-Riigi Akadeemia vahel e-demokraatia edendamiseks sõlmitud hankelepingu järgse tööna, EL sf programmi „Infoühiskonna teadlikkuse tõstmine" raames*
[54] *Eelnõude menetlusprotsessi korrastamiseks on valitsus hiljuti heaks kiitnud Kaasamise Hea Tava.*

Paraku näitas uuring, et sotsiaalmeediat kasutatakse reeglina vaid ühepoolse kommunikatsioonikanalina, mitte arutelukeskkonnana. Seal esitletavat sisu ei vormita sotsiaalmeediale kui žanrile vastavaks ning ei uuendata sotsiaalmeediale omases tempos. Vaid üksikud institutsioonid (näiteks Politsei- ja Piirivalveamet) kasutavad võrgustikke nii, nagu me seda oma metoodikat koostades ette nägime.

Kindlasti ei ole sotsiaalmeedia mingi imerelv, et soovitada kõigile ministeeriumidele kiiruga oma kontosid avama tõtata. Sotsiaalmeedia kanalid ei tööta organisatsiooni jaoks, kui need ei ole ühendatud sellise sisuga (veebis, erialablogides), mis suurt hulka inimesi köidaks ja kaasa rääkima kutsuks. Ilmselt töötaks hoopis paremini see, kui mõni valdkonnaspetsialist valgustaks ettevalmistatavat küsimust juba eksisteerivates valdkonnafoorumites või valdkonnast huvitatute FB kommuunides (nagu näiteks on Perekooli foorumites antud nii professionaalset õigusnõu, et selle taga võib oletada vastava valdkonna seaduseloomega seotud spetsialisti).

Soovitus 9. ***Valitsusasutus, kes on sotsiaalmeedia kanalid kasutusele võtnud, peaks nendele viitama ka oma peamisel veebilehel.*** *Uuringu tulemustele tuginedes see hetkel nii ei pruugi olla - valitsusasutusi leiab sotsiaalmeediast kas juhuslikult või eraldi kõiki kanaleid läbi otsides.*

Soovitus 10. ***Sotsiaalmeedias on vajalik esineda institutsiooni ametliku nime all.*** *Kui sotsiaalmeedias esinetakse nimekuju all, mis erineb oluliselt institutsiooni ametlikust nimest (valitsus on Facebookis nime all Stenbocki maja, Riigi Infosüsteemi Amet Twitteris nime all e_riik jne), ei pruugi avalikkus sidet institutsiooniga üheselt mõista. See aga on äärmiselt vajalik kriisiolukorras (Välisministeerium tuhakriisi ajal, Vabariigi Valimiskomisjon streikiva süsteemi tõttu valimistulemusi edastades), kus tekib vajadus täiendavaid kommunikatsioonikanaleid kasutada. Selleks aga, et kanalid kriisiolukorras töötaksid, peavad nad juba varem olema avalikkuse poolt teadvustatud.*

Soovitus 11. ***Amenikud vajavad sotsiaalmeedias tegutsemiseks süstemaatilist koolitust ja võrgustikutööd.*** *Valitsuskommunikatsiooni käsiraamat ja selles leiduvad juhtnöörid sotsiaalmeedia kasutuseks ametnikele on hea algatus, kuid seal kirjapandut tuleb senisest aktiivsemalt, erinevates vormides (seminarid, koolitused, töötoad) ja laiemale kaasatute ringile (allasutused, ametid) tutvustada[55]. Nagu juba viidatud, on Välisministeerium seni olnud kõige aktiivsem sotsiaalmeedia kasutaja, kes on katsetanud erinevate keskkondadega. See kinnitab veel ühte Praxise uuringus väljatoodud tõdemust, et erinevused kaasamisel tulenevad eelkõige asutuste ja konkreetsete inimeste suhtumisest. Sama võime täheldada ka sotsiaalmeedia puhul, kus ühe ametniku professionaalsus või ka lihtsalt entusiasm mängib suurt rolli, et organisatsioon uusi kommunikatsioonikanaleid kasutusele võtaks. Samas ei ole ühele inimesele tuginev areng jätkusuutlik, sest tema lahkudes võib teistel puududa pädevus ja motivatsioon senise praktika jätkamiseks.*

Soovitus 12. ***Oluliste teemade puhul*** *(nagu näiteks kõrgharidusreform Eestis****), tuleb ametnikel olla valmis lülituma diskussiooni kodanike poolt kasutusele võetud keskkondades. Selleks tuleb ministeeriumides kokku leppida reeglid ja töökorraldus, mis ametnikele selleks tuge pakuvad.*** *Üks suur vajakajäämine on just eelnevalt paikapandud juhiste, reeglite ja kokkulepete puudumine, mis pärsivad ametnike uuenduslikku suhtlemist avalikkusega. Nii nagu Alec Ross sotsiaalmeedia seminaril välja tõi, ei ole sotsiaalmeedia ajajärgul võimalik tegutseda vanade meetoditega, kus sündmusele reageerimine tähendas pikka ametite, osakondade ja ametnike omavahelist kooskõlastusringi. Internetiajastul peavad ametnikud, sealhulgas diplomaadid olema valmis senisest enamiseseisvalt riske võtma. Loomulikult on raske ette näha kõiki olukordi, kuid reeglistik ja infoühiskonna väljakutsetega seotud teemade senisest laiem arutelu aitaks ametnikes kindlustunnet ja vilumust süvendada. Hea algatusena võib siinkohal näiteks välja tuua hiljuti Rahandusministeeriumi eestvõttel toimunud „Avaliku*

[55] *Ilmekalt näitas arendustegevuse vajalikkust 25. oktoobril 2011 toimunud arutelu riigiasutustele suunatud sotsiaalmeedia seminaril „Avalik võim sotsiaalmeedias – kas sõber või kutsumata külaline?"*

teenistuse eetika päeva" sest näiteks eetikaküsimused on ka kahtlemata üks oluline sotsiaalmeediaga seotud teema.

Soovitus 13. ***Lisaks juba mainitud Valitsuskommunikatsiooni käsiraamatule tuleks igas valitsusasutustes välja töötada täpsem juhend sotsiaalmeedia kasutamiseks. Juhendi koostamisse tuleks kaasata võimalikult paljud asutuse töötajad, et reeglid oleks selged ja inimestele arusaadavad. Seejuures tuleb arvesse võtta, milliseid muudatusi nõuab sotsiaalmeedia kasutamine asutuse-sisestes tööprotsessides.***

Soovitus 14. ***Ministeeriumide ühtse ülesehitusega veebilehe platvormi ettevalmistamisse tuleks kaasata kommunikatsioonijuhid ja veebihaldurid – kõik asjaosalised, kes igapäevaselt avaliku kommunikatsiooni ja kaasamisega tegelevad, samuti avalikkuse esindajad. Oluline on jõuda ühise arusaamani, mis on kaasaegse veebilehe funktsioon ja kuidas selle kaudu hõlmata kõik kolm kaasamise tasandit.*** *Meie küsimustikule saabunud vastustest selgub, et ministeeriumide veebilehtede arendamine on jäänud juba pikemaks ajaks unarusse seoses lubatud uue ühise veebilehtede platvormi väljatöötamisega. Kindlasti on ühtse portaali loomise võimalus parandada ministeeriumide veebilehe sisu kõigi kolme kaasamise tasandi osas, aga tulemuse saavutamiseks on vaja senist arusaama veebilehe ülesannetest kardinaalselt revideerida.*

Soovitus 15. ***Kaasamine, sh e-kaasamine ei saa reaalselt toimida ega olla tulemuslik ning süsteemne protsess, mis toetab organisatsiooni tema põhifunktsioonide täitmisel, kui puuduvad selged reeglid, kuidas toimub eelnõude ettevalmistamine ning kui kaasamisprotsess ei ole integreeritud valitsusasutuse ja ametnike igapäevasesse töökorralduse.*** *See soovitus tugineb üldisele järeldusele, mida andis nii* online*-keskkondade analüüs kui ka ankeetküsitluse tulemused. Peame tõdema, et nii valitsuse, ministeeriumide kui ülejäänud riigiinstitutsioonide puhul ei tunnetata täielikult tehnoloogias peituvat võimalust avatud ja kaasava riigihalduse ja valitsuskultuuri arendamisel. Eelkõige on vajalik saavutada suhtumise muutmine poliitilise juhtimise ja halduse tipptasandil ning järgneva sammuna infoühiskonna arengut arvestavad normid riigi õiguskorda integreerida.*

Antud uuring on vaid üks osa e-Riigi Akadeemia e-demokraatiat arendavate tegevuste seerias ja uuringu lõplikke tulemusi ning ettepanekuid täiendavad üldisemad e-demokraatia poliitikasoovitused[56] .

Tahame siinkohal tänada Helen Ritsi Välisministeeriumist, Nelli Pellot Siseministeeriumist/Politsei-ja Piirivalveametist, Grete Kempelit Haridus- ja Teadusministeeriumist, Gea Otsa Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumist, Siiri Sillajõed Riigikogu Kantseleist, Liisi Vahtramäed Riigikogu Väliskomisjonist, Martin Jaškot Valitsuse kommunikatsioonibüroost, Kadri Kauksit Tarbijakaitseametist ning Valter-Kristjan Obergi Politsei- ja Piirivalveametist sisuliste märkuste eest käesoleva töö esialgse teksti kohta ning Hille Hinsbergi Poliitikauuringute Keskusest Praxis, kelle asjatundlikud kommentaarid aitasid olulise ebaolulisest eristada.

[56] *http://www.ega.ee/et/publikatsioonid*

Viited

- e-Demokraatia käsiraamat 2010, http://www.ega.ee/files/eDem_kasiraamat.pdf
- Hansoo, Stever, 2009. Kodanikeühenduste osalus infoühiskonnas, bakalaureusetöö, Tartu Ülikooli ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut, http://dspace.utlib.ee/dspace/bitstream/handle/10062/15762/Hansoo_Stever.pdf?sequence=1
- Illing, E. ja Lepa, R. 2005 Kaasamisvormid – ülevaade ja kasutusvõimalused. Poliitikauuringute Keskus Praxis, Tallinn;
- Kaasamise Hea Tava , http://valitsus.ee/et/riigikantselei/kaasamine-ja-mojude-hindamine/kaasamise-hea-tava
- Lepa, R., Illing, E., Kasemets, A., Lepp, Ü., Kallaste, E. 2004, „Kaasamine otsustetegemise protsessi."
- „Ministeeriumite kaasamispraktikate analüüs 2007-2009" , 2010 , Praxis, http://www.praxis.ee/fileadmin/tarmo/Projektid/Valitsemine_ja_kodanike%C3%BChiskond/SIMKA_loppraport_v1.6.pdf
- OECD käsiraamat „Citizens as Partners" 2001 http://www.ecnl.org/dindocuments/214_OECD_Engaging%20Citizens%20in%20Policy-Making.pdf
- United Nations E-Government Survey 2010, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm
- Valitsuskommunikatsiooni käsiraamat 2010, https://valitsus.ee/UserFiles/valitsus/et/uudised/valitsuskommunikatsioon/Valitsuskommunikatsiooni%20k%C3%A4siraamat_02.08.2011.pdf

Lisa 1. e-Kaasamise analüüsi metoodika

Sissejuhatus

Kui kaasamist võib avaliku võimu kontekstis defineerida kui tegevust, mille sihiks on anda kodanikele või neid esindavatele ühendustele võimalus osaleda neid mõjutavate otsuste tegemisel, siis e-kaasamine on selle üheks viisiks ja võimaluseks. Teisalt on see tänapäeva ühiskonna inimeste kommunikatsiooniharjumusi ja -käitumist arvesse võttes saamas üheks peamiseks kaasamisvõimaluseks paljude sihtgruppide jaoks.

E-kaasamise eesmärgid ei saa seega ka erineda oluliselt igasuguse avaliku võimu poolt teostatava kaasamise laiematest eesmärkidest, milleks on tõsta otsuste kvaliteeti ja ühiskondlikku legitiimsust, suurendades mittetulundus- ja era sektori osalust avaliku võimu otsuste ettevalmistamisel ja langetamisel. Siiski, kui kaasamise puhul tulekski rohkem rõhutada just teatud huvigruppide ühist informeerimist ja osaluse võimaldamist, siis e-kaasamise puhul on reaalsem võimalus jõuda ka suurema arvu üksikute kodanikeni ja selles võib peituda seega ka tegelikult suurem väljakutse üksikisikute osalusele motiveerimiseks.

E-kaasamise olukorrale hinnangu andmiseks on oluline jälgida kuivõrd avalik võim kasutab ära kõiki info- ja kommunikatsioonitehnoloogia poolt pakutavaid võimalusi, kuivõrd hõlpsasti jälgitav on selle võimu teostamine inimestele, kui mõistetavaks see on tehtud ning kas ja milliseid kaasarääkimisvõimalusi pakutakse.

Eesti riigi üldine tehnoloogiline areng, inimeste ühendatus Internetiga, oskused ja harjumused on tunnustust leidnud paljudes rahvusvahelistes uuringutes (Maailma majandusfoorumi raportid, ÜRO e-valitsuse raportid). Eestit on tunnustatud ka kodanikele loodud eelduste eest avaliku võimuga suhtluseks. Üks väheseid rahvusvahelisi raporteid, kus leiab eraldi käsitlemist ka e-kaasamise osa, on ÜRO e-valitsuse uuring 2010 (United Nations E-Government Survey 2010), kus e-osaluse indeksi järgi reastades on Eesti lausa 9-ndal kohal! Siiski, avaliku võimu algatusel loodud võimalusi kodanike kaasamiseks aruteludesse ja otsesesse otsustusprotsessi on kindlasti võimalik parandada, laiendada ja efektiivsemalt kommunikeerida.

e-Kaasamise analüüsi metoodika koostamisel ja sellele tugineva analüüsi läbiviimisel lähtutakse kolmest kaasamise ja sellest tulenevalt kodanikuosaluse tasandist, mida on kirjeldatud ka varasemates e-demokraatia publikatsioonides (OECD käsiraamat „Citizens as Partners", e-demokraatia käsiraamat 2010; Illing, E. ja Lepa, R. 2005).

Nimetatud tasandid ja nende lühiiseloomustus on alljärgnev:

1. ***Informeerimine (info võimaldamisel põhinev avalik osalus)*** – põhjaliku, tasakaalustatud ja objektiivse teabe aktiivne pakkumine eesmärgiga aidata avalikkusel mõista probleeme, alternatiive, võimalusi ja lahendusi demokraatia küsimustele. Osalejatele jagatakse teavet plaanide või otsuse kohta, neil puudub aga otsene mõju. Kommunikatsioon on vaid ühepoolne, suunaga kavandajatelt või otsustajatelt avalikkusele.

2. ***Konsulteerimine (konsultatsioonil põhinev avalik osalus)*** – osalejad saavad anda oma kommentaarid esitatud küsimusele või õigusakti eelnõule, seeläbi võivad nad otsust mõjutada, ehkki mõju ulatus võib märkimisväärselt erineda. Kommunikatsioon on mõlemasuunaline, kavandajatelt või otsusetegijatelt avalikkusele ning tagasi kavandajatele ja otsustajatele. Teatud juhtudel pakutakse avalikkusele täiendavat tagasisidet, näiteks saadud kommentaaridele vastamisel. Kommentaare võib paluda ka osalusprotsessi varases järgus, tehes näiteks intervjuusid. Konsultatiivse avaliku osaluse üks komponent on regulaarsed, näiteks kord kvartalis teabevahetuse eesmärgil toimuvad dialoogid valitud sihtrühmadega.

3. ***Koostöö (ühistegevusel põhinev avalik osalus)*** – kodanike ja nende ühenduste (huvirühmade, ühingute, seltside ja mittetulunduslike organisatsioonide) kaasamine avalikku ellu, et nad võiksid mõjutada ja parandada demokraatlike protsesside tulemite kvaliteeti ja kättesaadavust. Osalejatel on sõnaõigus otsuste tegemisel (nt ümarlaudades, vahendusmenetlustes või huvirühmade kohtumistel). Mõjutamise aste on kõrge ja võib hõlmata ühist otsustamist poliitikutest otsustajatega. Kavandajad või otsustajad ja avalikkus suhtlevad üksteisega intensiivselt.

Vahel on keeruline tõmmata eraldusjoont kodanikuosaluse eri tasandite vahele. On juhtumeid, kus osalustase on harilikust konsulteerimisest kõrgem, kuid seda täieõiguslikuks koostööks pidada oleks ilmselt liialdus (e-demokraatia käsiraamat 2010).

E-kaasamise olukorra kaardistamisele järgnevas edasises analüüsis võib tekkida soov süvendada seda kaasamiste tasandite jaotust (Nt Arnsteini (1969) 8-astmeline redel mitteosalemisest (manipuleerimine, teraapia, teavitamine) kuni kodanike võimuni (delegeeritud võim, kodanike kontroll), kuid antud metoodika on kavandatud esmase monitoorimise metoodikana, mida on hõlbus korrata. Samuti näitavad ülalpool viidatud senised uuringud, et need kolm peamist tasandit katavad hetkel reaalselt rakendatavad praktikad. Kui esineb näiteid, mis jõuavad juba kodanike võimu tasanditeni, siis neil peatutakse kindlasti põhjalikumalt analüüsis ning soovitustes.

Ettepanekud metoodika osas suuremahulisemateks ja laiemaid tasandeid (kaasa arvatud kaasatavate ootusi jne. käsitlevateks uuringuteks saavad tekkida algtaseme kaardistuse järgselt ja sellised suuremahulisemaid uuringuid tuleks planeerida pikema aja tagant. Hetkel on aluseks (kohati küll oletuslikud ja hüpoteesidele tuginevad, kuid siiski ka senisest kogemusest ja ka uuringutest lähtuvad) siiski need tasandid, millel leiavad aset peamised reaalsed praktikad.

I Ülevaade senistest kaasamise uuringutest Eestis: Probleemikirjeldus

Kaasamise olukorda Eestis on oma senistes ja käimasolevates uuringutes enim käsitlenud poliitikauuringute keskus Praxis. (Illing, E. ja Lepa, R. 2005; Lepa, R., ja teised 2004;„Ministeeriumite kaasamispraktikate analüüs 2007-2009 Praxiselt).

Praxise läbiviidud kaasamise uuringud aastatel 2004 ning 2009/2010 on keskendunud kaasamise temaatika teadvustamisele ning peamiste arengute väljatoomisele. Uuringu „Ministeeriumite kaasamispraktikate analüüs 2007-2009" eesmärgiks on analüüsida tänast kaasamise toimimise efektiivsust keskvalitsuse tasandil, kaardistada kaasamisega seonduvad tööprotsesside tugevused ja nõrkused; võrrelda valitsusasutuste praktikaid ning esile tuua jagamist väärivad kogemused, lahendused ning head näited. Samuti on nende eesmärgiks koguda otsuste kujundamisel osalevate partnerite tagasisidet kaasamise korraldusele ning nende andmete põhjal teha arendusettepanekud, samuti selgitada välja algtase edaspidiste regulaarsete analüüside tarvis.

Konkreetselt e-kaasamist Eestis on seni uuritud erinevatest haldustasanditest kõige enam kohalike omavalitsustes.

2006. aastal valmis Riigikontrolli ja e-Riigi Akadeemia koostöös aruanne „Infoühiskond eesti kohalikes omavalitsustes". Ehkki see keskendus peamiselt ülevaatele omavalitsuste infotehnoloogilisest baasist, kaardistati selle käigus ka kahepoolset suhtlust võimaldavate kanalite olemasolu. Tulemuseks saadi, et Eesti omavalitsustest 58-l oli uuringu hetkel toimiv foorum. Samas suurusjärgus leidus veebilehtedel külalisteraamatuid (56), 27 veebilehe vahendusel viidi läbi gallupeid erinevatel teemadel.

Kohaliku tasandi olulisusest kogu riigi e-demokraatia arengus lähtudes suunas e-Riigi Akadeemia ka oma pilgu 2009 a. kohalikele omavalitsustele ja viis läbi uuringud e-kaasamise olukorrast omavalitsustes, mille meetodina kasutati nii veebilehtede analüüsi, kui ka ankeetküsimustikku. Veebilehtede analüüsile tuginedes võime kohalike omavalitsuste tasandi kohta väita, et vähesed erandid välja jättes, on Eesti omavalitsused alles e-kaasamise esimeses, informeerimise etapis ja paraku ei kasutata ka selle tasandi kõiki võimalusi ära.

Teiste riigiinstitutsioonide e-kaasamise võimalusi ja nende kasutamist on süsteemselt vähe uuritud. Kui seda on tehtud, siis pigem tudengitöödes ja mingi konkreetsema sihtgrupi kaasamisele keskendudes (näiteks Hansoo käsitleb oma bakalaureusetöös kodanikeühenduste kaasatust infoühiskonda jne., Vt Hansoo 2009).

Üks vähestest käsitlustest on 2007 aastal e-Riigi Akadeemia, Riigikantselei ja Euroopa Ülikooli Instituudi koostöös valminud analüüs Eesti ühe enim rahvusvahelist tuntust kogunud e-lahenduse - osalusportaali TOM kohta. Algset portaali enam sellisel kujul ei eksisteeri, kuid paljud selle funktsioonid ja põhimõtted on aluseks praegusele riigi kesksele kaasamisportaalile osale.ee. Uuring osutas mitmetele aspektidele, mille parandamisel on veel arenguruumi, nagu seda on näiteks efektiivsem kommunikatsioon võimalikele kaasatavatele sihtgruppidele, ametnike motivatsiooni tõstmine kodanike ettepanekuid kommenteerida jne.

Infoühiskonna demokraatlik potentsiaal kodanikuosaluse suurendamiseks on laiemalt olnud vaatluse all Eesti Inimarengu Aruandes (Eesti Inimarengu Aruanne 2008).

Võib nentida, et erinevates tehnoloogiat käsitlevates edetabelites on Eesti koht küll kõrge (Maailma majandusfoorumi infotehnoloogia raportites jne.), kuid seal ei hinnata erinevate osapoolte kaasamist ega isegi esitatava info kvaliteeti, vaid e-teenuste olemasolu jne. Digitaalsete võimaluste ja tehnoloogia arengu puhul vaadeldakse põhilise tegurina internetikasutuse osakaalu ja ligipääsu erinevatele tehnoloogiatele. Sellise lähenemise probleemiks on sisuline piiratus, mis aitab vähe mõista seda, mil määral kodanikud internetikasutusest oma elukvaliteedi parandamisel kasu saavad. Veelgi vähem saab neist aimu, kui palju ja missugused on tegelikult inimeste reaalsed võimalused infotehnoloogia kaasabil riigi otsustusprotsessides kaasa rääkida.

Demokraatia ja kodanikukultuuri arenguks on oluline, et uued tehnoloogilised võimalused muudaksid ühiskonna elus aktiivseteks osalejateks just neid inimesi, keda traditsioonilised demokraatia vormid ei paelu. Üks oletuslik hüpotees on, et hetkel jäävad avaliku võimuga suhtlusest kõrvale paljud noored, keda võiks läbimõeldud ja efektiivse e-suhtlusega senisest enam kaasata, kuid kindlasti oleks tulevikus vaja läbi viia ka arvestatavaid sihtgruppide uuringuid.

Arvestades Eesti väga head infotehnoloogilise infrastruktuuri olemasolu ja inimeste üldiseid interneti kasutuspraktikaid, on kasutamata potentsiaal interneti vahendusel konsulteerimiseks ja koostööks suur. Kasutamata on ka e-kanalite võimalus ametnike ja ühiskonna jaoks, saada teada ka laiemate sihtrühmade ja laiema elanikkonna seisukohti, testida nende ühtivust sisendiga, mille on andnud poliitikaprotsessi eestkosteorganisatsioonid ja huvirühmad.

Antud uuringu ja sellele järgneva analüüsi eesmärgiks on selge ja konkreetse ülevaate saamine kõigist avaliku poolt kasutatavatest tehnoloogilistest võimalusest. See omakorda annab võimaluse järgmiste sammudena koostada juba soovitused (kindlasti koos näidetega parimatest praktikatest!) konkreetseteks tegevusteks ja e-lahendusteks, mille laiem eesmärk on avaliku võimu lähendamine kodanikele, ja avaliku võimu otsuste laiem legitiimsus ühiskonnas.

Kokkuvõtvalt, Eestis on tehtud küll mahukaid analüüse kaasamisest, kuid e-kaasamise temaatikat eraldi uurimissuunana on seni vaadeldud suhteliselt põgusalt. Seega saab käesolev analüüs pakkuda üsna unikaalset asutustepõhist objektiivset analüüsi e-kaasamise praktikatest.

II Ülevaade rahvusvaheliste organisatsioonide e-osalemise valmisolekut kaardistavast metoodikast

Üks väheseid rahvusvahelisi raporteid, kus eraldi ka e-kaasamise osa, on ÜRO e-valitsuse uuring (United Nations E-Government Survey, edaspidi tekstis UNPAN uuring),

e-kaasamise kohta kaardistab UNPAN uuring riigiti järgmised aspektid:

- Kas valitsusorganisatsioonid avaldavad infot seaduseelnõude jm kohta, mis on alles otsustamisel?
- Kas avalikkusel on reaalselt võimalusi konsulteerida seaduseloojatega, valitsusliikmetega jne?
- Kas kodanikul on võimalus otseselt reaalselt mõjutada otsuseid (läbi hääletamise jne)?

Sama, 2010 aasta UNPAN uuring kaardistab ka selle, kui paljud valitsusasutused kasutavad kodanikega suhtluseks ka sotsiaalse meedia keskkondi. Uuringus pööratakse tähelepanu ka selle, millised riigid analüüsivad seda, kui paljud kodanikud nende infot eri kanalites jälgivad, osalussoovi avaldavad jne.

Ehkki kindlasti on mõttekas võtta mõõdikute loomisel aluseks ka rahvusvaheliste uuringute lähtepunkte (ka UNPAN raporti uurimisküsimusi), tuleb siiski nentida, et Eesti arengu eripärasid (paljud e-riigi lahendused, mida mujal alles kavandatakse, on Eestis juba ammu rakendunud jne) oleks Eesti jaoks vaja luua erinev mõõdikute süsteem.

e-Riigi Akadeemia poolt läbiviidava analüüsi eripäraks on see, et informeerimise tasandil keskendume (erinevalt UNPAN- i uuringust, kus rõhk selles aspektis on e-osalust reguleerivate ja sätestavate poliitikadokumentide leidumisel või mitteleidumisel veebis) selle info kaardistamisele ja analüüsimisele, mis loovad kodaniku jaoks parimad eeldused ja motivatsiooni osaluseks.

Samas on kindlasti vajalik rõhutada konsulteerimise tasandil näiteks teadete saatmist inimestele selle kohta, mis seisus on mingi eelnõu, millal avatakse see kommentaarideks jne.

Võrreldes UNPAN-i uuringuga, on vajalik ka selgemalt eristada konsultatsioonide ja koostöö tasand. Meie nihutame oma uuringus Web 2.0 võimalused konsultatsiooni tasandist siiski juba koostöö tasandisse, kuna läbi nende e-võimaluste on kodanik siiski ise tihti aktiivsem pool ja kommunikatsiooni juhtija, mitte passiivne konsultatsiooni küsija.

III e-kaasamise analüüsi metoodika

Nagu sissejuhatuses viidatud on e-kaasamisel mitmed tasandid. Elektroonilise asjaajamise ja teenuste reguleerimise kõrval on riigis oluline pöörata senisest suuremat tähelepanu erinevate riigiasutuste poolt väljastatava info kvaliteedile (informeerimise tasand), konsultatsiooni eelduseks oleva materjali ligipääsetavusele, tagasiside andmisele (konsultatsiooni tasand) ning interaktiivsete võimaluste olemasolule tekitamaks koostöösoovi- ja olukorda (koostöö tasand). Siia lisandub e-kaasamise administreerimise analüüs.

e-kaasamise edukuse hindamisel on ka lähtutud üldisest kaasamise hea tava eesmärkidest ja põhimõtetest (selgus kaasamise eesmärgis; vahekokkuvõtted kaasamise käigust, kaasamise tulemustest teavitamine jne . vt. ka Hea tava Põhimõtteid http://www.valitsus.ee)-

Kasutatav metoodika võimaldab välja töötada selged indikaatorid e-kaasamise võimaluste mõõtmiseks. Metoodika on koostatud eesmärgil, et selle alusel tehtavat uuringut oleks võimalik tulevikus korrata, et erinevate aastate andmeid võrrelda, kirjeldada arengutrende. Kindlasti peaks teatud pikema ajaperioodi tagant tegema

põhjalikuma, täiendava, erinevaid kvantitatiiv- ja kvalitatiivmeetodeid kasutava ning varieeriva uurigu, et analüüsida laiemad trende ühiskonnas. Sellist uuringut ja metoodikat saab kavandada siiski alles pärast esmast ülevaadet erinevate tasandite e-kaasamise praktikatest. Käesoleva metoodikadokumendi koostamisele ongi eesmärgiks seatud töötada välja monitoorimise metoodika, mis annab selge ülevaate nendest kaasamistasanditest, mis juba on paremini kaetud, nendest lahendustest, mis juba on kasutusel. Lisaks kaardistatakse juba metoodika ettevalmistamise käigus see ringkond ametnikke, kes juba praegu Eestis igapäevaselt e-kaasamise teemaga tegelevad, mis omakorda tagab selle, et uuringu tulemusel valmiv analüüs ja soovitused on konsensuslikud, rakendatavad ja valitseb teatud ühiskondlik kokkulepe ja tahe nende elluviimiseks.

Uuringu läbiviimisel kasutatakse nii kvantitatiivseid kui kvalitatiivseid meetodeid.

Kuna peamiseks e-suhtluse kanaliks on institutsioonide ametlik veebileht, siis kvantitatiivseks uuringuks ongi veebilehtede sisuanalüüs. Et paremini mõista veebivaatluse põhjal kaardistatud olukorda, ning otsida põhjendusi ja selgitusi olukorrale, et e-kaasamise analüüs oleks võimalikult mitmekülgne ja põhjalik, selleks on vajalik intervjueerida erinevate institutsioonide kaasamise eest vastutavaid ametnikke, kommunikatsioonispetsialiste jne.

Ehkki analüüsitakse eraldi haldustasandeid - Valitsus, Riigikogu, ministeeriumid (olulisemad allasutused?), omavalitsused, on analüüsiskeem **kvantitatiivseks sisuanalüüsiks** analoogne kõigiks tasanditeks**. Kvalitatiivsed uuringud (intervjuud, jne)** erinevad vastavalt institutsioonile, selle vastutusalale, rollile.

Antud dokumendis juba tutvustatud kaasamistasandite lõikes on (nii kvantitatiivuuringute kui kvalitatiivuuringute) peamised uurimisküsimused:

Informeerimine
Kas info on esitatud sellisel kujul ja moel, et see võimaldab avalikkusel saada ülevaadet käimasolevate otsustusprotsesside kohta , näha probleeme, alternatiive, erinevaid võimalusi ja lahendusi erinevatele demokraatia küsimustele?

Konsulteerimine
Kas avalik võim esitab avalikkusele küsimusi ühiskondlikult olulistel teemadel ja palub kommentaare õigusaktide eelnõudele, ning kas võimalikud huvilised saavad anda oma kommentaare esitatud küsimustele, eelnõudele ning lõpuks - kas kommetaaridele, ettepanekutele antakse perioodiliselt tagasidet?

Koostöö
Kas, kui palju ja milliseid näiteid on reaalsest arutelust (foorumites, sotsiaalse meedia keskkondades) kaasatud huvirühmade (üksikisikud, kodanikeühedused) ja avaliku võimu vahel.

Need eelpoolloetletud kolm „kas"- küsimust on taotluslikult lihtsustatud, see on uuringu läbiviimise alustala. Täpsemad kvantitatiivsed kategooriad on leitavad allpoolesitletavast tabelist 1 ja kõike seostatakse hiljem vastavalt kvantitatiivanalüüsi käigus üleskerkivatele aspektidele/küsimustele kvalitatiivintervjuudega kogutava lisateabega.

A) Kvantitatiivne veebilehtede analüüs

Veebilehtede analüüsil on iga tasandi kaardistamiseks määratud kindel grupp tunnuseid, mille olemasolu või puudumine on veebilehtede sisu analüüsiga püütud fikseerida. Tulemused on esitatud Excel-i tabelitena. (iga institutsiooni kohta koostatakse eraldi tabel, st tabel Riigikogu veebi kohta, Valitsuse veebileht, ministeeriumide veebid, omavalitsused).

Iga tabeli kirjeldab konkreetse institutsiooni andmeid jälgitavate tunnuste lõikes, mille lühikirjeldus on antud iga veeru päises. Tunnuse olemasolu korral on kodeering tabeli vastavas lahtris 1, selle puudumisel aga 0. Selline esitus võimaldab tabeli andmete põhjal teha kiiresti statistilisi kokkuvõtteid. Jälgitavad tunnused on tabelites grupeeritud loogiliselt seotud rühmadeks vastavalt uuritavale teemale, mis lihtsustab jälgimist ja hõlbustab kokkuvõtete tegemist. Tabelite paljud lahtrid on varustatud kommentaaridega, et esile tuua mitmekesist pilti, mis veebilehti ilmestab ja millest võib kasu olla kokkuvõtete ja järelduste tegemisel.

Alljärgnevas tabelis esitatakse tasandite kaupa peamised tunnused, mida institutsioonide e-suhtluses fikseeritakse.

Tabel 1, *Uuritavad tunnused kaasamistasandite lõikes*

I Informatsiooni tasand	**II Konsultatsiooni tasand**	**III Koostöö tasand**
Info institutsiooni vastutusala, rolli, peamiste tegevuste kohta k.a. info kõigi allasutuste kohta (näiteks ministeeriumite puhul) - Valdkonnad mida antud organisatsioon kureerib - ametnike nimede kontaktandmed teemade , vastutusvaldkondade kaupa[57]	Menetlusprotsessis olevate eelnõude jm dokumentide lühikokkuvõtted, selgitused. - Võimalus kommenteerida menetluses olevad eelnõusid - Tagasiside andmine sellest, mis faasis on nende dokumentide arutelu ja kas ning milliste kommentaaridega arvestatakse (kui ei, siis põhjendus) - Otselink e-Õigusele[58] ja osale.ee -le[59]	Sotsiaalse meedia kasutamine: - blogid - Facebook - Twitter[60] - Lisaks juurde veel ametnike osalus valdkonnafoorumites nt. Sotsiaalministeerium Perekoolis vms
Organisatsiooni ja selle allasutuste arengukavad või viide valitsuse koduleheküljele[61], kus need valdkondade ja ministeeriumite kaupa esitatud	Arengustrateegiad ja nende lühikokkuvõtted Võimalus neid kommenteerida	Muud koostöövormid: - Küsimuste-vastuste rubriik (sisuliste probleemide esitamine ja selgitamine – kaardistada parimad näited!) - Videote kasutamine - Muu?
Eelinfo infopäevade jm ürituste kohta, kus on võimalik saada konsultatsiooni, anda tagasisidet	Tagasiside andmine sellest, mis faasis on nende dokumentide arutelu ja kas ning milliste kommentaaridega arvestatakse (kui ei, siis põhjendus)	Koostöö tulemusest teavitamine

[57] Aluseks Andmekaitse Inspektsiooni juhis "Kasutajasõbralik kontaktteave asutuste võrgulehtedel" http://www.aki.ee/est/?part=html&id=125

[58] Hetkel on kõikide ministeeriumide eelnõud Justiitsministeeriumi hallatavas e-Õiguses http://eoigus.just.ee , Praxise analüüsidest on selgunud, et täna kasutatakse ministeeriumi veebilehekülgi vähem kui e-õiguse andmebaas. Kvalitatiivselt tuleks uurida selgitust sellele tulemusele, kuna viitab probleemile: info liigub tavaelanikkonnale keerulisematesse keskkondadesse ehk on raksemini leitav, vähem kättesaav.

[59] Osale.ee kui olulisima hetkel toimiva üleriigilise kaasamislahenduse uurimise metoodika kohta vt. allpool täpsemalt. Iga ministeeriumi puhul küll kaardistatakse ka tabelis see, kas antud ministeerium kasutab kaasamislahendusena osale.ee keskkonda, kuid täpsem ülevaade kogu osale funktsionaalsusest antakse lõplikus analüüsis eraldi osale.ee analüüsipeatükis

[60] Sotsiaalse meedia kasutuse kohta vt. täpsemat metoodikakirjeldust eraldi alapeatükis

[61] MKMi koostatava avaliku sektori veebide uue "raamistiku" esimene mustand http://www.valitsus.ee/?id=5226

Otsingukava loogilisus	Konsulteerimise tulemusest teavitamine	Muud operatiivsed infojagamise viisid: - näiteks slaidide vahetamise keskkonna kasutus (N. Rahandusministeerium kasutab Slideshare keskkonda) - Wikisid - moogle-documendid,- doodle keskkond koosolekute kokku leppimiseks - foorumeid[62]
Kaasamispõhimõtete ja võimaluste tutvustus; kaasamise eesmärgid selgelt välja toodud		
Infovoo tellimuse võimalus		
oma partnerite veebilehekülgedel newsfeed, info saatmine oma partnerite uudiskirjadesse ja infolistidesse [63]		

Informatsiooni tasandist jäävad välja:

- erinevatele sihtgruppidele mõeldud veebilehe profiili olemasolu, sest vaadates ministeeriumite koduleheküIgi, võib see tekitada pigem segadust inimese enesepositsioneerimisega. Kui kasutaja profiilid siiski eraldi välja tuua, eeldaks see põhjaliku kasutajauuringu eelnevat läbiviimist, et selgitada kõik kasutajagrupid ja nende huvid

- kõik tehnilised näitajad jäävad antud uuringust välja (otsingumootori, sisukava olemasolu, uudiste tellimise võimaluse olemasolu), sest see on tehniline lahendus, ning sõltub kasutuselolevast tarkvarast ja mitte väga palju ministeeriumi vastava valdkonna inimeset ja ministeeriumi kui terviku kaasamissoovist ja/või – valmidusest. Lisaks on lähiajal RIA koordineerimisel kavas uuring tehniliselt valmisolekust, kus need aspektid käsitlemist leiavad

[62] *Praxise analüüsist selgub, et e-kirjade vahetamine pikemate ja mahukamate kaasamisprotsesside jooksul on muutunud ebaefektiivseks. On esile kerkinud vajadus rakendada e-lahendusi, mis toetavad a'la arengukavade koostamise töörühmade tööd. Kaasavatel ametnikel tihti puuduvad vajalikud IT oskused ning samas puudub IT-töötajatel info kaasamisprotsessides e-lahenduste kasvavast vajadusest.*

[63] *Eesmärk kaardistada, kas organisatsioon on läinud „oma sihtrühmadele lähemale" ehk oma veebileheküljelt välja. Praxise kaasamispraktikate kaardistamise küsitlustulemuste järgi 71% ametniku hinnangul kasutatakse nende osakonnas ka võimalust levitada infot poliitikaprotsessidest esindus- ja katusorganisatsioonide kaudu, nende infolistides, uudiskirjades, ajakirjades jm. See on hea koostöö märk, samas oleks oluline täpsustada selle positiivse hinnangu vastavust reaalsusele.*

- jätaksin antud uuringus eraldi kriteeriumite hulgast välja ka selle, kas veebis on sisu ka vene keeles, sest see on pigem poliitilise valiku küsimus ja on minule teadaolevalt diskussiooniobjekt ministeeriumites. Hilisemas analüüsis leiab see teema siiski ilmselt mainimist. Ka eesti keele kasutuse korrektsus, stiil ei tule tabelisse sisse, kuid ilmselt samamoodi käsitletakse seda lõplikus analüüsis[64]

Konsultatsiooni tasandist jäävad välja kohalike omavalitsuste puhul kaardistatud lahendused nagu lihtküsimustikud e. gallupid, külalisraamatud, sest ministeeriumi tasandil need sellisel kujul ei töötaks. Välja jääb ka teabenõude esitamise võimalus, kuna see on sellel tasandil kõigil organisatsioonidel olemas ja puudub vajadus sellel eraldi peatuda.

Organisatsioonide kohalolekut neis keskkondades ,otsitakse neid keskkondi otse külastades, aga kaardistatakse ka linkide olemasolu ametlike veebide ja sotsiaalsete keskkondade vahel

Sotsiaalne meedia

Kuna sotsiaalse meedia keskkonnad on muutunud ka riigiinstitutsioonide jaoks järjest olulisemaks ja populaarsemaks suhtluskanaliks, ja arvestades et antud projekti üheks väljundiks on ka eraldi sotsiaalse meedia seminar, oleks see ka üheks analüüsi fookuseks.

Lõplik analüüs peaks näiteks ministeeriumite kohta sisaldama järgmist:

- I lühike ülevaade valitud ministeeriumi tegevusvaldkondadest ja peamistest oletatavatest sihtgruppidest ning kommunikatsioonieesmärkidest.

- II Arutelu sellest mis informatsiooni selle konkreetse ministeeriumi tegevusalade kohta võiks tavakodanik enim otsida-vajada? Ja millistest veebikeskkondades, mis kujul seda kõige efektiivsem oleks pakkuda?

- III Ülevaade selle ministeeriumi netikeskkondade ja sotsiaalsete võrgustike kasutamisest – kus ollakse ise kõige aktiivsemad? Milline kanal tundub andvat parimat tagasisidet organisatsioonile endale? Milline kanal tundub mitte töötavat? Miks? Kas kommunikatsioon (sõnumid) erinevad erinevatest keskkondades? Jne.

- IV ettepanekud, milliseid netikeskkondi, sotsiaalseid võrgustikke võiks antud ministeerium (veel või paremini) ära kasutada oma sõnumite kommunikeerimiseks ja kodanike kaasamiseks?

Näiteks ministeeriumide puhul tuleks tagasisidevõimaluste ja sotsiaalse meedia kasutamise kohta esitada andmed eraldi tabelites. (vt näidet täidetud tabelist allpool).

[64] *Aarne Seppel, eesti.ee juht Riigi Infosüsteemide Arenduskeskusest kavandab avaliku teabe veebikeele stiiliraamatu koostamist.*

Tabel, *näitlik tabel sotsiaalmeedia kasutamise kohta*

Ministeerium	Tagasiside				Sotsiaalsed võrgustikud ja internetikeskkonnad					Muu
	Teabenõue	Gallup	Foorum	Muu (küsimused jne)	Blogid	Twitter	Videod	Fotod	Facebook	Uudis
Haridus-ja Teadusministeerium	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Justiitsministeerium	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
Kaitseministeerium	1	0	0	1	0	0	0	1/0	0	
Keskkonnaministeerium	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Kultuuriministeerium	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	1	1	0	0	1	0	0	1/0	0	
Põllumajandusministeerium	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Rahandusministeerium	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
Siseministeerium	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sotsiaalministeerium	1	0	0	1	0	0	0	1	0	
Välisministeerium	1	0	0	1	1	1	1	1	1	

Kohalik omavalitsus

Kohalike omavalitsuste uuring viidi läbi alles aasta tagasi ja ilmselt on piisav, kui me nende puhul toome välja vaid uued arendused ja edasiminekud. KOV uuringus kasutasime järgmisi tunnuseid, mis on hõlpsalt jagatavad eespooltoodud informatsiooni, konsultatisooni ja koostöö blokkideks.

Alljärgnevalt toon välja mõned erisused, mis on kohaliku omavalitsuse puhul olulised, kuid mis teiste institutsioonide uuringust jäävad välja.

Kui informeerimise tasandi kasutajakesksuse kaardistamiseks olid samad mõõdikud, siis eraldi blokina peaks omavalitsuste puhul kaardistama seda, kuivõrd nende info on suunatud ühtse kogukonnatunde tekkeks, mis on samuti üks osaluse eeltingimusi.

Nii oleks eraldi mõõdikud kogukonnakesksuseks:

- Päevakajalise teabe edastamine (uudised ja teated)
- Kohalik ajaleht veebis
- Külaliikumise info (külavanemad, külaseltsid)
- Mittetulundussektori organisatsioonide info (nimekiri, kontaktid)

Lisaks peaks KOV info sisaldama kindlasti infot volikogu liikmete ja nende kontaktide koha, komisjonide ja fraktsioonide infot, eelinfot volikogu istungite kohta. Volikogu kui KOV olulisima organi võimlaused kaasamiseks on eriti suured konsultatsiooni tasandil.

Seega on oluline kaardistada kas veebis on:

- eelinfo volikogu istungite kohta
- arutlusele tulevad eelnõud ja nende kommenteerimise võimaluse
- volikogu protokollid

Metoodiliselt teise osa uuringust moodustavad kvalitatiivuuringud, kuid lõplikus analüüsis esitatakse andmed terviklikult iga institutsionaalse tasandi kohta tuginedes nii kvantitatiivsele, kui kvalitatiivsele uuringule.

B) Kvalitatiivuuringud

Küsitletav sihtgrupp : kaasamiskoordinaatorid (https://www.osale.ee/?id=2), misniteeruiumi jt. avaliku sektori organisatsioonide kommunikatsiooniosakonnad

Meetod: maili-intervjuud ja vajadusel ka näost-näkku intervjuud. Küsimused esitatud piisava ajavaruga ja palvega koguda informatsioon osakondadest ja analüüsida ühiselt, mitte tugineda vaid ühe ametniku subjektiivsele hinnangule.

Et kvalitatiivuuringul on antud kontekstis täpsustav, selgitav funktsioon uuringu teostamisega saadavatele kvantitatiivsetele andemetele, siis on mõttekas täpsemad intervjuuküsimused sõnastada hiljem, tulenevalt

kvantitatiivse analüüsi konkreetsematest tulemustest. Samuti tuleb täpsete intervjuuküsimuste koostamisel kindlasti lähtuda ka Praxise kaasamisanalüüside loodavast üldisemast kaasamispraktikate raamistikust.

Osalusveeb osale.ee

Osalusveeb on eraldi analüüsiobjekt, mille uurimiseks püstitatakse selle unikaalsus eraldi uurimisküsimused, millele vastamiseks kasutatakse nii k vantitatiivseid kui kvalitatiivseid meetodeid Ideaalis ongi see on riigi tasandi põhiline kaasamise ja koostöö kanal. Esmase analüüsiga saab küll selge ülevaate sellest, kui palju ministeeriumid tegelikult e-konsultatsiooni võimalust kasutavad ja oma tööplaane avalikustavad ning kui palju ja kes ideid esitavad ja neile vastavad jms. Siiski, sügavamalt osalusveebi potentsiaali, mõju jne kohta annavad ilmselt ikkagi intervjuud kaasamiskoordinaatoritega, osale vedaja Hille Hinsbergiga jne.

Täpmsemad uurimiküsimused kvantitatiivseks uuringuks on:

- millised ministeeriumid on esindatud osale.ee-s?
  - tööplaanidega
  - eelnõudega
- Kui palju on esitatud ideid, kommentaare
- Kes annab tagasisidet?
- Kui palju esitatakse portaali ideid? Mis teemadel?

Kokkuvõte

Antud dokumendis tutvustatav metoodika võimaldab välja töötada selged indikaatorid e-kaasamise võimaluste mõõtmiseks. Metoodika on koostatud eesmärgil, et selle alusel tehtavat uuringut oleks võimalik (ja kindlasti on see vajalik!) tulevikus korrata, et erinevate aastate andmeid võrrelda. Pakume, et sellist esmatasandi uuringut võiks korrata iga 3 aasta möödudes. Kindlasti peaks teatud pikema ajaperioodi tagant tegema põhjalikuma, täiendava, erinevaid kvantitatiiv- ja kvalitatiivmeetodeid kasutava ning varieeriva uurigu, et analüüsida laiemad trende ühiskonnas. Sellist uuringut ja metoodikat saab kavandada siiski pärast esmast, lihtsama tasandi metoodikat kasutavat ülevaadet erinevate tasandite e-kaasamise praktikatest.

Käesoleva metoodikadokumendi koostamisel oligi peamiseks eesmärgiks välja töötada suhteliselt lihtne ematasandi monitoorimise metoodika, mis annab samas selge ülevaate nendest kaasamistasanditest, mis juba on paremini kaetud, nendest lahendustest, mis juba on kasutusel. Igasuguseid kvantitatiivseid hinnanguid ning eesmärke saab anda ja püstitada siiski alles peale esmatasandi analüüsi.

Lisaks kaardistatakse juba metoodika ettevalmistamise käigus see ringkond ametnikke, kes juba praegu Eestis igapäevaselt e-kaasamise teemaga tegelevad, mis omakorda tagab selle, et uuringu tulemusel valmiv hilisem analüüs ja soovitused on konsensuslikud, rakendatavad ja valitseb teatud ühiskondlik kokkulepe ja tahe nende elluviimiseks.

Antud dokumendi valmimisele aitasid selle erinevates faasides oma kommentaaridega oluliselt kaasa poliitikauuringute keskuse Praxis analüütikud eesotsas valitsemise ja kodanikuühiskonna programmi analüütiku Külvi Noor’ ega ning valitsuse infonõunik Sten Hansson. Täname!

Viited

- Andmekaitse Inspektsiooni juhis "Kasutajasõbralik kontaktteave asutuste võrgulehtedel" http://www.aki.ee/est/?part=html&id=125

- Digital engagement in the public sector :How digital channels are changing government communication http://econsultancy.com/uk/reports/digital-engagement-in-the-public-sector (September 2010), külastatud 28. septembril 2010

- Eesti Inimarengu Aruanne 2008, http://www.kogu.ee/public/EIA08_est.pdf , külastatud 30. september 2010

- Hansoo, Stever, 2009. Kodanikeühenduste osalus infoühiskonnas, bakalaureusetöö, Tartu Ülikooli ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut, http://mail.jrnl.ut.ee:8080/368/1/Hansoo_Stever.pdf, külastatud 30. septembril 2010

- Illing, E. ja Lepa,R. 2005 Kaasamisvormid – ülevaade ja kasutusvõimalused. Poliitikauuringute Keskus Praxis, Tallinn;

- Kaasamise Hea Tava http://www.valitsus.ee/?id=4997

- Kõikide ministeeriumide eelnõud justiitsminsteeriumi hallatavas e-Õiguses http://eoigus.just.ee

- Lepa, R., Illing, E., Kasemets, A., Lepp, Ü., Kallaste, E. 2004, „Kaasamine otsustetegemise protsessi."

- „Ministeeriumite kaasamispraktikate analüüs 2007-2009" , ilmumisel Praxiselt

- Portaali TOM analüüs, http://www.ega.ee/files/TID_Analysis_Report_June_2007.pdf, külastatud 12. oktoobril 2010-10-12

- United Nations E-Government Survey 2010, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm, külastatud 30. september 2010

Lisa 2. Eesti valitsusasutuste e-Kaasamispraktikate analüüsitabel 1

	Vabariigi Valitsus www.valitsus.ee	Riigikogu www.riigikogu.ee	Vabariigi President www.president.ee	Õiguskantsler www.oiguskantsler.ee	Riigikontroll www.riigikontroll.ee	Haridus-ja Teadusministeerium www.hm.ee	Rahandusministeerium www.fin.ee	Kaitseministeerium www.mod.gov.ee	Sotsiaalministeerium www.sm.ee	Majandus-ja Kommuni-katsiooniministeerium www.mkm.ee	Justitsministeerium www.just.ee	Põllumajandusministeerium www.agri.ee	Kultuuriministeerium www.kul.ee	Keskkonnaministeerium www.envir.ee	Siseministeerium www.siseministeerium.ee	Välisministeerium www.vm.ee
I Informatsiooni tasand																
Info institutsiooni vastutusala, rolli, peamiste tegevuste kohta k.a. info kõigi allasutuste kohta: Valdkonnad mida antud organisatsioon kureerib - ametnike nimede kontaktandmed teemade, vastutusvaldkondade kaupa	x	x	x	x	x	x	x	0	x	x	x	x	0	x	x	x
Organisatsiooni ja selle allasutuste arengukavad või viide valitsuse koduleheküljele, kus need valdkondade ja ministeeriumite kaupa esitatud	x	x	0	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Selgitus kaasamise kui sellise, selle eesmärkide ja osalusvõimaluste kohta	x	0	0		x	0	x	0	0	x	x	x	0	x	x	0
Eelinfo infopäevade jm ürituste kohta, kus on võimalik saada konsultatsiooni, anda tagasisidet	x	x	0	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Otsingukava loogilisus	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
II Konsultatsiooni tasand																
Otselink EIS-ile, osale.ee-le	x	0	0	0	x		x	0	x	0	x	x	x	0	0	0
Menetlusprotsessis olevate eelnõude jm dokumentide lühikokkuvõtted, selgitused-- Võimalus kommenteerida menetluses olevad eelnõusid, --	0	0	0		x	0	0	0	0	0	x	0	0	0	0	0
Arengustrateegiad ja nende lühikokkuvõtted, - võimalus neid kommenteerida	0	0	0		x	x	0	0	0	x	0	0	0	0	0	x
Tagasiside andmine sellest, mis faasis on nende dokumentide arutelu	0	0	0		0	0	0	0	0	0	x	0	0	0	0	0
Konsulteerimise tulemusest teavitamine	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
III Koostöö tasand																
Sotsiaalse meedia kasutamine: Facebook, Twitter, Ametnike blogid	x	x	x	x	x	x	0	0	x	x	0	0	x	x	x	x
Muud koostöövormid: küsimuste-vastuste rubriik; foorumid	0	0	x	0	x	0	x	0	0	0	x	0	0	0	0	0
Tagasiside andmine sellest, mis faasis on nende dokumentide arutelu.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Koostöö tulemusest teavitamine	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
Sotsiaalmeedia																
Facebook	x	x RK, VVK	x	x	x	x	0	0	x	0	0	0	0	x	x	x
Twitter	x	x RK, VVK	0		x	0	0	0	x	0	0	0	x	x	x	x
blogi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	x	x	0	0	0	0	x
Flickr	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	x	x
Youtube	x	0	x	0	0	0	0	0	x	0	0	0	0	0	0	x

Lisa 3. Eesti valitsusasutuste e-Kaasamispraktikate analüüsitabel 2

	EESTI PANK	PPA	RIA	MEIS	Tarbijakaitse	Haigekassa	Finants-inspektsioon	EAS	Terviseamet	Kaitseliit	Statistikaamet	Maa-amet	Ravimiamet	Teabeamet
I Informatsiooni tasand														
Info institutsiooni vastutusala, rolli, peamiste tegevuste kohta k.a. info kõigi allasutuste kohta : Valdkonnad mida antud organisatsioon kureerib - ametnike nimede kontaktandmed teemade , vastutusvaldkondade kaupa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	0
Organisatsiooni ja selle allasutuste arengukavad või viide valitsuse koduleheküljele, kus need valdkondade ja ministeeriumite kaupa esitatud	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	0	0	0
Selgitus kaasamise kui sellise, selle eesmärkide ja osalusvõimaluste kohta	0	0	x	0	x	x	x	x	x	0	x	x	0	0
Eelinfo infopäevade jm ürituste kohta, kus on võimalik saada konsultatsiooni, anda tagasisidet	x	x	x	x	0	x	x	x	x	x	0	x	0	0
Otsingukava loogilisus	x	0	x	x	x	x	x	x	x	0	x	x	0	0
III Koostöö tasand														
Sotsiaalse meedia kasutamine: Facebook, Twitter, Ametnike blogid	x	x	x	x	0	0	x	x	x	x	0	0	0	0
Muud koostöövormid: küsimuste-vastuste rubriik; foorumid	x	x	x	x	0	0,5	x	x	x	x	0,5	x	0	0
Tagasiside andmine sellest, mis faasis on nende dokumentide arutelu.	0	0	x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Koostöö tulemusest teavitamine	x	0	x	0	0	0	x	0	0	0	0	0	0	0
Sotsiaalmeedia														
Facebook	x	x	x	x	0	0	x	x	0,5	x	x	0	0,5	0
Twitter	0	x	0	0	0	0	x	0	0	1	x	0	0	0
blogi	0	x	x	0	0	0	x	0	0	1	0	0	0	0
Flickr	0	x	0	x	0	0	x	0	0	0	0	0	0	0
Youtube	x	x	x	x	0	0	0	0	x	x	0	x	0	0

Lisa 4. Küsimustik kommunikatsiooni-ja kaasamisspetsialistidele (saadetud koos esmaste analüüsitulemustega)

1) Millised oleks teie kommentaarid esmasele analüüsile? Mida sooviksite eraldi rõhutada/täiendada? Kas on midagi, millega te nõus ei ole (väited on ebakorrektsed, info on tegelikult olemas, aga uurijad pole seda leidnud vms)?

2) Milline *online*-kanal teie enda hinnangul kõige rohkem teie organisatsioonile vajalikku tagasisidet annab ja inimesi kaasab? Milline kanal nö ei tööta ja mis võiks olla selle põhjused?

3) Mida arvate toodud ettepanekutest (niivõrd, kui neid on selles versioonis jõutud esitada)? Kas need on teostatavad? Kui ei, siis mis on taktistuseks?

4) Millised on teie ja organisatsiooni senised kasutajakogemused kesksete kaasamiskeskkondadega osale.ee ja EIS? Soovitused?

5) Arutlusel on olnud ühtses vormis veeb kõigile ministeeriumitele – kas peate seda vajalikuks/võimalikuks? Kui jah, siis millised ootused teil sellele on?

6) Sotsiaalmeedia – kui arvestatavat tagasisidet see kanal teile annab? Kas kavatsete võtta lähiajal veel täiendavaid kanaleid kasutusele? Kas ja kuidas on sotsiaalmeedia kasutus teie organisatsioonis reguleeritud või juhendatud?

7) Viimaks - kas ja mis vormis võiksid olla edaspidised selle nö kaasamisvõrgustiku kohtumised?

Palume ülaltoodud küsimustele vastata ja ennekõike enda organisatsiooni käivaid vaatlustulemusi kommenteerida ning need hiljemalt 14-ks novembril aadressil kristina@ega.ee saata!

Vastuste ja kommentaaride eest ette tänades,
Kristina Reinsalu, e-Riigi Akadeemia programmi direktor

2012 Tallinn