



# Riigiportaali teenusepakkujate seisukohast

Sihtrühma telefoniküsitlus  
aprillis 2009

Tatari 6, 10116 Tallinn

Tel: +(372) 6 277 583

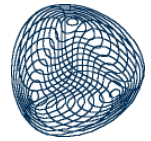
Faks: +(372) 6 277 584

[post@туру-uuringute.ee](mailto:post@туру-uuringute.ee)

[www.туру-uuringute.ee](http://www.туру-uuringute.ee)

**Turu-uuringute AS**

# Küsitluse metoodika



Küsitluse eesmärk oli selgitada milline on:

- ✓ Riigiasutuste ja KOV-ide koostöotahe- ja valmidus riigiportaaliga
- ✓ Teenusepakkujate ootused
- ✓ Riigiportaali maine teenusepakkujate vaatepunktist.

Valimi suuruseks planeeriti 50 intervjuud nii, et pooled viidaks läbi riigiasutuste esindajatega ja pooled KOV-ide esindajatega. Viimane omakorda jaotati 15 intervjuuks valdade esindajate ja 10 intervjuuks linnavalitsuste esindajatega.

Üldkogumi moodustas:

33 ministeeriumi ja ametit , keda esindasid infotehnoloogia (arendamise) osakondade juhid.

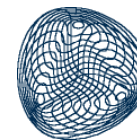
195 valla- ja 33 linnavalitsust, keda esindasid valla- või linnavalitsuste sekretärid.

Selleks, et kätte saada 25 intervjuud riigiasutustega, helistati läbi kõik nimekirjas olnud 33 kontakti.

Kuna valla- ja linnavalituste üldkogumi loetelu alfabeetiline järjestus aeti segamini ja arvuti programmeeriti valima iga järgmist loetelus olevat telefoninumbrit, siis KOV-ide puhul on meil tegemist tõenäosusliku juhuvalikuga – igal üldkogumi liikmel oli nullist suurem võimalus sattuda küsitlusvalimisse.

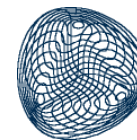
Intervjuud viidi läbi Turu-uuringute CATI -keskuses kasutades programmeeritud ankeeti.

Põhiosa intervjuudest toimus 1. – 4.aprillini 2009.a. Riigiasutuste neli puuduvat intervjuud viidi läbi 14. aprillil.



# Vastajad

Ministeeriumid ja ametid	Linnavalitsused	Vallavalitsused
Haigekassa Haridus- ja teadusministeerium Justiitsministeerium Kaitseministeerium Kaitseressursside amet Keeleinspeksioon Keskkonnaministeeriumi Info ja tehnokeskus Kodakondsus- ja migratsiooniamet Kultuuriministeerium Maa-amet Maanteeamet Majandus- ja kommunikatsiooni ministeerium Politseiamet PRIA Põllumajandusministeerium Rahandusministeerium Rahvastikuministri büroo Registrite ja Infosüsteemide talitus Riigikantselei Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus Siseministeerium Sotsiaalkindlustusamet Sotsiaalministeerium Tarbijakaitseamet Välisministeerium	KALLASTE KIVIÕLI KUNDA KÄRDLA LOKSA NARVA-JÕESUU PALDISKI PÄRNU TÕRVA VILJANDI	ANTSLA ILLUKA JÄRVA-JAANI KOERU LAEKVERE NÕO PAISTU PALUPERA RUHNU TAEBLA TORI TÕLLISTE VASTSE-KUUSTE VIRU-NIGULA VÄIKE-MAARJA



# JÄRELDUSED JA SOOVI TUSED

---

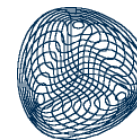
Kohalikud omavalitsused on riigiportaaliga suheldes ja riigiportaali suhtes märksa ebakindlamad kui ministeeriumid ja ametid. Võibolla johtub see vähesest kogemusest ja teadmatusest, kuid küsitlustulemusi vaadates jääb mulje, et kohalikud omavalitsused vajaksid julgustamist ja teavitamist.

Eelpoolväidetud kinnituseks nõustuvad näiteks KOV-ide esindajad vähem väitega, et riigiportaal on turvaline. Ministeeriumide ja ametite esindajad aga selles ei kahtle.

Ministeeriumide ja ametite esindajad arvavad KOV-idest rohkem, et riigiportaal on kohmakas – seal ei ole lihtne liikuda ja sealt ei leia infot hõlpsalt üles. Kuna ministeeriumidest ja ametitest intervjueriti sealsete infotehnoloogia osakondade juhte, siis on tegemist spetsialistide vaatepunktiga, kes ka vabas vastuses rõhutasid seda, et portaal peaks muudetama tavalisele inimesele kasutajasõbralikumaks ja käepärasemaks. KOV-id ootavad aga riigiportaalist operatiivsust andmete uuendamisel.

Edasisest koostööst riigiportaaliga ollakse huvitatud. Samuti peetakse tähtsaks seda, et riigiasutuse või kohaliku omavalituse info oleks riigiportaalil kättesaadav. Mis puutub aga oma teenuse pakkumisse riigiportaali vahendusel, siis siin ollakse leigemal seisukohal. Seega, teenuspakkuja ei ole ise innukas, ehk tuleks teda selleks julgustada?

# KOKKUVÕTE



## KOOSTÖÖVALMIDUS JA- HUVITATUS

60% küsitletutest peab väga oluliseks, et nende astutuse või omavalitusega seotud info on riigiportaalis kättesaadav.

62% on väga huvitatud edasisest koostööst riigiportaaliga, kusjuures 42% kasutas vastamisel määratlust "äärmiselt huvitatud".

42% on väga huvitatud oma teenuste pakkumisest riigiportaali vahendusel.

## RIIGIPORTAALI MAINE

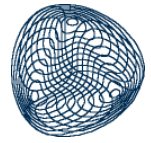
Riigiportaal on turvaline (80%) ja riigiportaal on peamine info- ja e-teenuste koht (70%).

Väitega, et inimene läheb vajadusel endale vajalikku riigi ja omavalitsuse infot otsima riigiportaalis, nõustub 36%, kuid selles kahtleb 24%.

Kui ministriumide ja ametite esindajad on veendunud, et riigiportaal on turvaline, siis KOV-ide hulgas on ka kõhklevamat hoiakut.

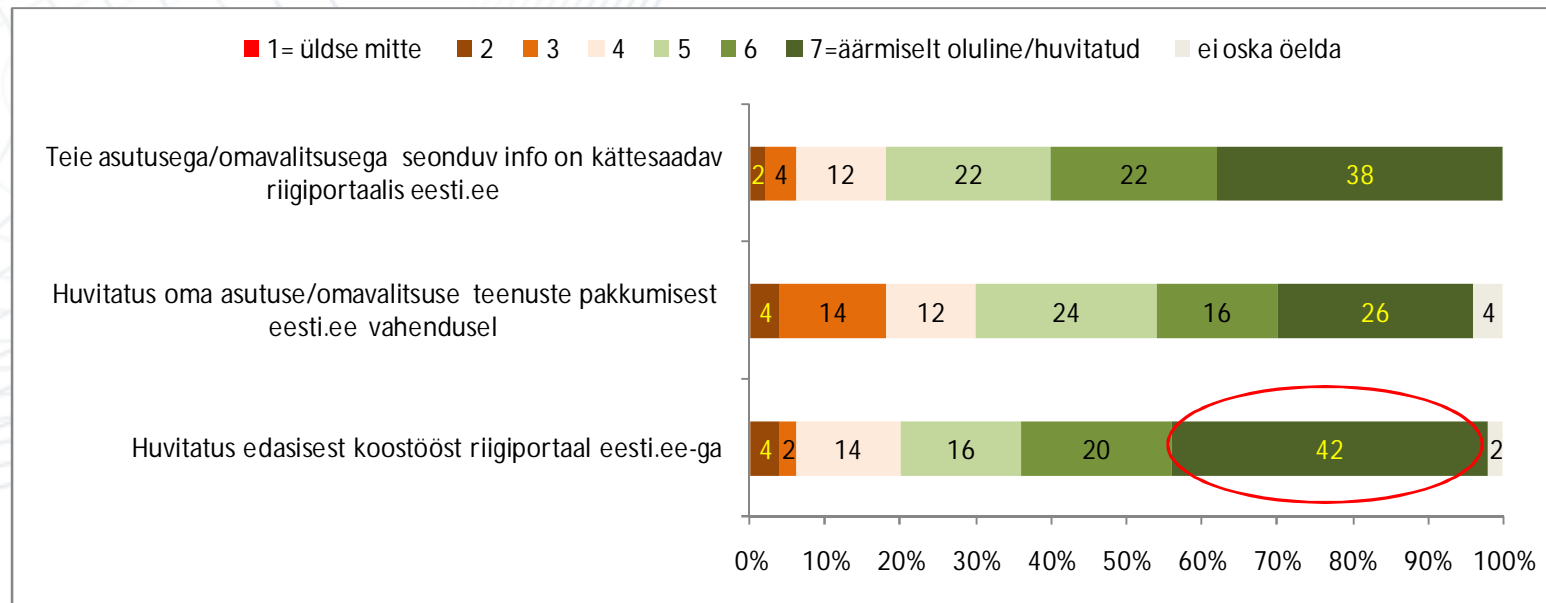
Ministriumide ja ametite esindajate hulgas on vähe neid, kes nõustuvad täielikult sellega, et portaal on mugav navigeerida ja vajalik info on hõlpsasti leitav.

# 1.1 Huvi ja koostöövalmidus



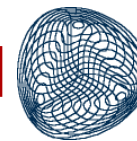
Vastajatel paluti ette loetud väidete huvipakkuvust ja olulisust tema esindatava asutuse või omavalitsuse seisukohalt hinnata 7-palli süsteemis nii, et 7=äärmiselt huvitatud/äärmiselt oluline ja 1= ei ole üldse huvitatud /ei ole üldse oluline.

Kokku vastajaid n=50

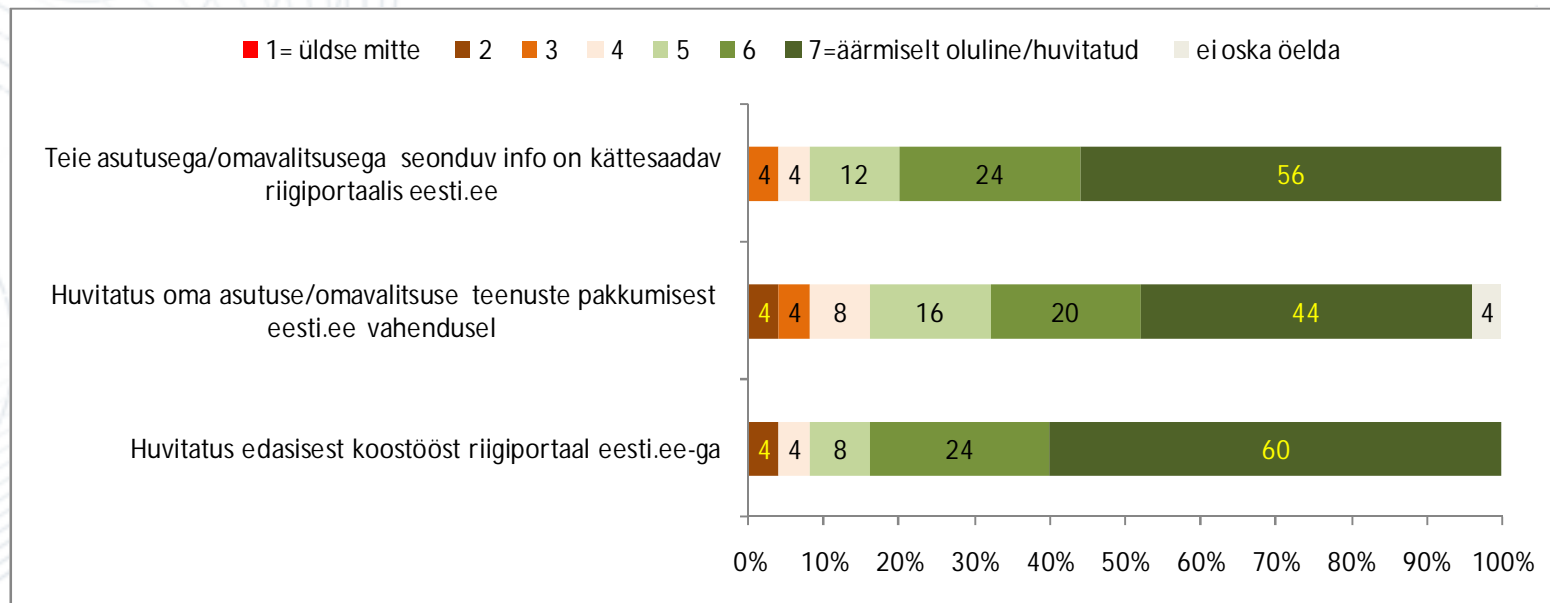


Kui liidame kokku positiivsed hinnangud "6" + "7" siis saame tulemuseks, et:  
60% peab väga oluliseks, et nende astutuse või omavalitusega seotud info on riigiportaalis kättesaadav.  
42% on väga huvitatud oma teenuste pakkumisest riigiportaali vahendusel.  
62% on väga huvitatud edasisest koostööst riigiportaaliga, kusjuures 42% kasutas vastamisel määratlust "äärmiselt huvitatud".

# 1.2 Huvi ja koostöövalmidus – ministeeriumid ning KOV-id

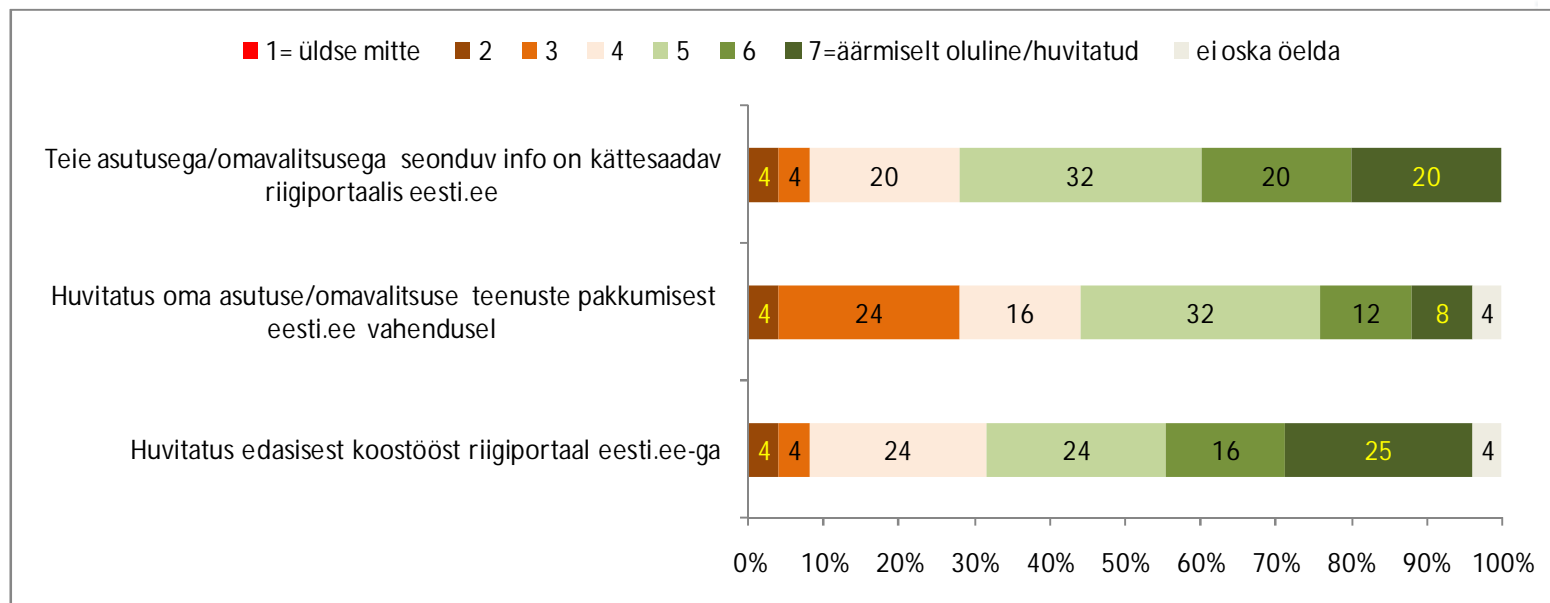


Ministeeriumid ja riigiametid, n=25



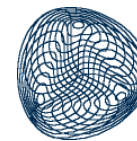
Kohalikud omavalitsused, N=25

Näeme, et linnade ja valdade esindajate vastused on rohkem hajunud, samal ajal kui ministeeriumide ja asutuste esindajate vastused on positiivses, jaatavas suunas. Kas kohalikud omavalitsused on riigiportaaliga suheldes ebakindlamad? Kas nad vajavad julgustust, informatsiooni?

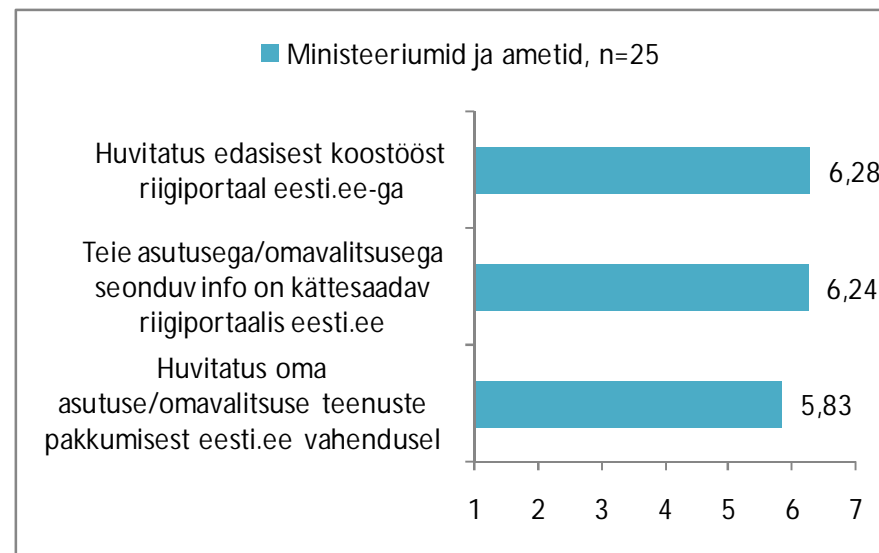
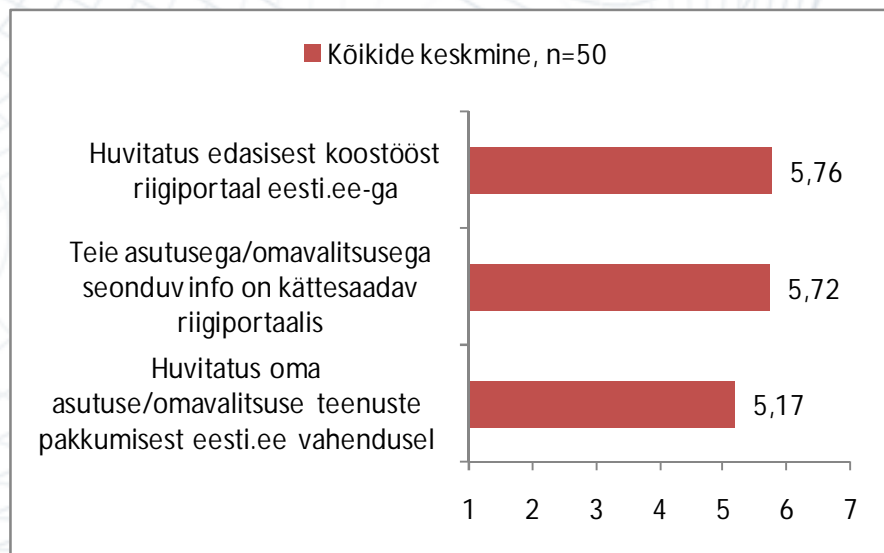




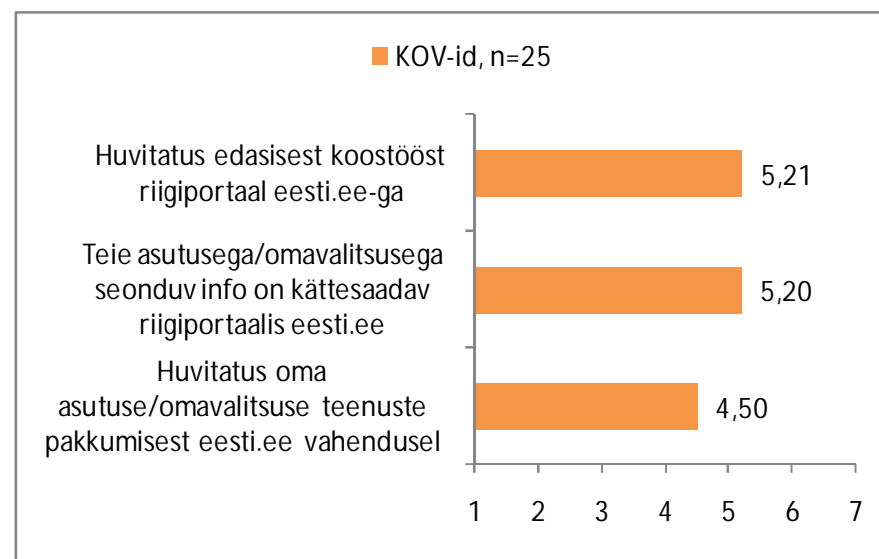
# 1.3. Huvi ja koostöövalmidus – hinnangute keskmiste pingeread



Vastajatel paluti etteloeatud väidete huvipakkuvust tema esindatava asutuse või omavalitsuse seisukohalt hinnata 7-palli süsteemis nii, et 7=äärmiselt huvitatud ja 1= ei ole üldse huvitatud. Siin on arvutatud hinnangute keskmised. Mida lähemale on keskmine väärtusele "7", seda rohkem huvitatud/seda rohkem tähtis. Mida lähemale väärtusele "1", seda vähem huvipakkuv/tähtis. Tulemused on esitatud pingereana.

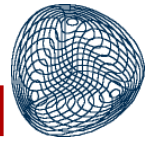


Edasisest kootööst riigiportaaliga ollakse huvitatud. See, et asutuse või omavalitsusega seonduv info oleks riigiportaalis, on tähtis. Pingerea lõpus seisab huvitatavus ise (omaalgatuslikult) teenuseid pakkuda, mille vastu on huvi üsna leige kohalikel omavalitustel (ei ole vastu, ega ole ka poolt).





# 1.4.1 Ootused riigiportaalile, vabad vastused

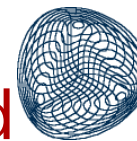


*Küsimus: " Mida teie kui teenusepakkuja riigiportaalilt ootate? "*

## Ministeeriumid ja ametid

- *et see töötaks ja oleks kompetentsed inimesed , kellega asju ajada*
- *töökindlamat toimimist, liiga keeruline süsteem*
- *lihtne ja loogiline, tuntud tarbijate seas, infot uuendada kogu aeg, et oleks adekvaatne*
- *et oleks võimalik asutuse infosüsteemidega ühildada*
- *lihtne, loogilise ülesehitusega, kasutajasõbralik*
- *mugavalt kasutatav*
- *kasutajasõbralikumaks, teenuste laadimine kohmakas*
- *nagu praegu on*
- *kujundust muuta ja et otsimine lihtsam oleks*
- *ei arvesta tavainimese oskusi, raskelt leitav, tavakodanikule raske, seletusi ei ole juures. Kvaliteeti ei pakuta, pakkuja ei vastuta*
- *tarbijale lihtsamini navigeeritav, loogiline , osaliselt ülevaatlik , osalt mitte, info pakkumine heade otsingu võimalustega - löön sõna sisse ja kogu info tuleks selle kohta*
- *mugav, lihtne, et inimene leiaks vajaliku info. Et portaal oleks kiire*
- *kasutusmugavus on number 1*
- *OK*
- *võimalike teenuste parimate lahenduste pakkumist; et oleks veebikaart*
- *tsentraliseeritud teenused.*

**KOKKUVÕTE:** Riigiportaaali peaks muutma lihtsamaks, töökindlamaks, kiiremaks, loogilisemaks, kasutajasõbralikumaks. Tavainimene ei pruugi seal praegu hakkama saada. Seda võiks olla võimalik asutuse infosüsteemidega ühildada.



## 1.4.2 Ootused riigiportaale, vabad vastused

Küsimus: " Mida teie kui teenusepakkuja riigiportaalilt ootate? "

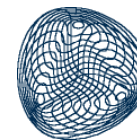
### Linnavalitsused

- uus ja konkreetne info
- operatiivsust, andmete paikapidavust
- oma üritusi tutvustada
- stabiilsust, protseduure kirjeldada, kuidas süsteem toimib
- iga omavalitsuse inimene peaks saama info oma omavalitsuse kodulehelt
- rohkem sisestada infot registrite kohta, liiga laialipaisatud info.

### Vallavalitused

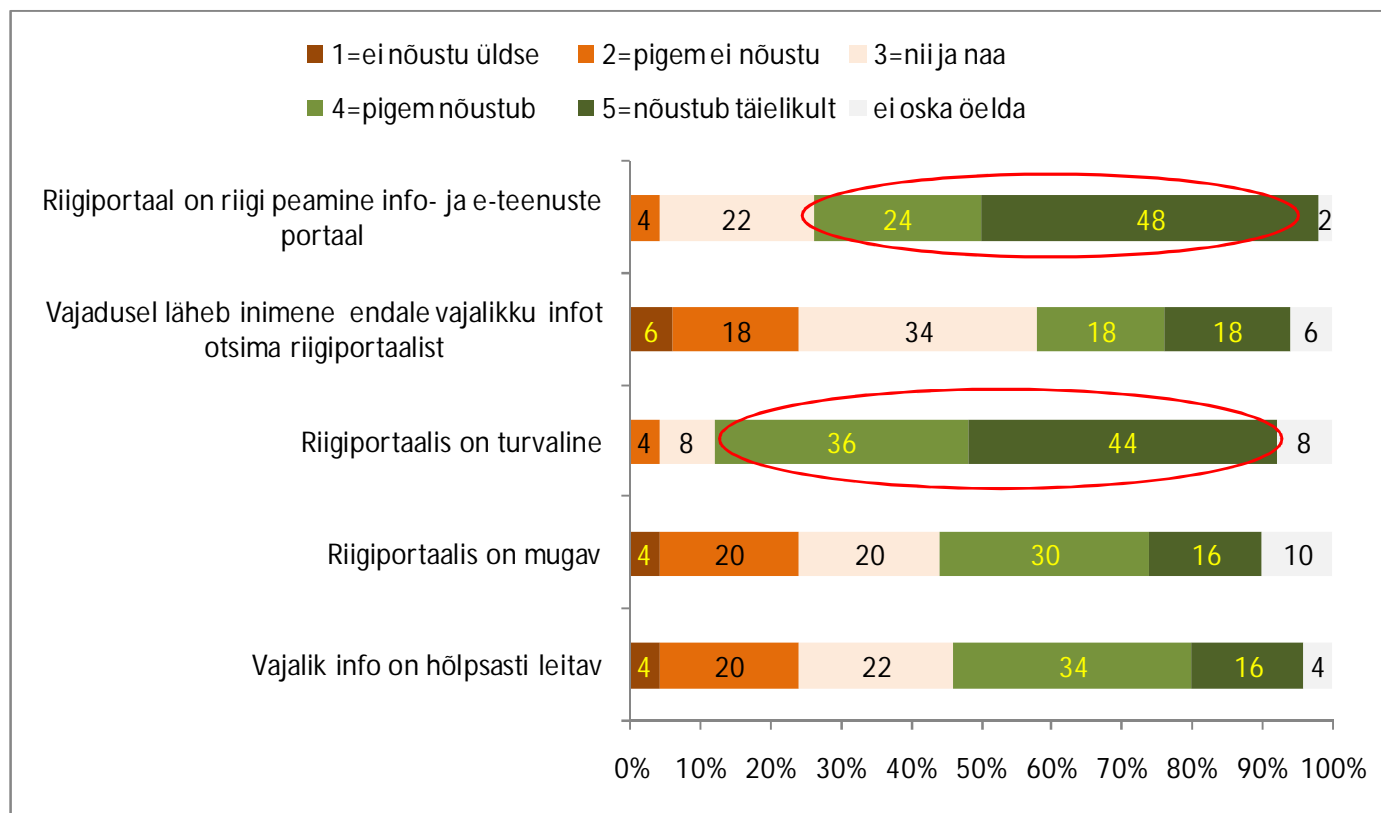
- lapsehoiu teenus kiirelt sisse viia ja et kodanik saaks rohkem päringuid teha haigekassale
- infot raske leida nt. kui **inimene on teinud mingi avalduse portaalil, siis võiks tulla omavalitsusse meil selle kohta**
- vajadus puudub
- vajalikku infot raske leida
- **et saaks avalikustada oma blankette ja inimesed saaksid avaldusi teha** ja rohkem portaali kohta infot jagada ja maakondlikke koolitusi kodanikele teha
- lihtne ja arusaadav keel, kergesti leitav info
- lihtne ja kasutajasõbralik
- väga kergesti kätteleitav, kergesti liigendatud
- inimesed vaatavad oma omavalitsuse kodulehelt infot- asuvad mandrist kaugel
- **kohaliku omavalitsuse määrused kättesaadavad, avalduste üleslaadimise võimalus, IT tugi asjalikum, operatiivsem.**

KOKKUVÕTE: oodatakse operatiivsust, andmete uuendamist, konkreetset (praegune info laiali), info leidmise hõlpsust, tagasisidet , kohalike omavalituste määruste kättesaadavust, IT tuge.



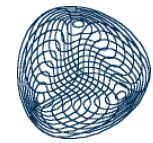
## 2.1 Riigiportaali mainetegurid

Vastajatele loeti ette tegureid, mis puudutavad riigiportaali tööd ja neid paluti hinnata 5-palli süsteemis. Kokku vastajaid n=50

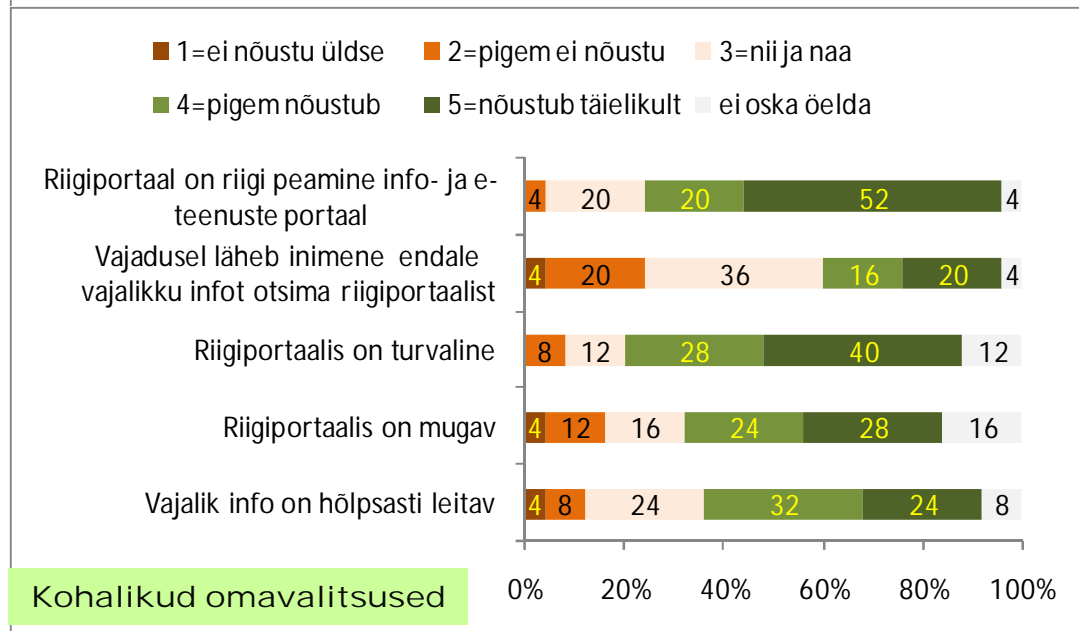
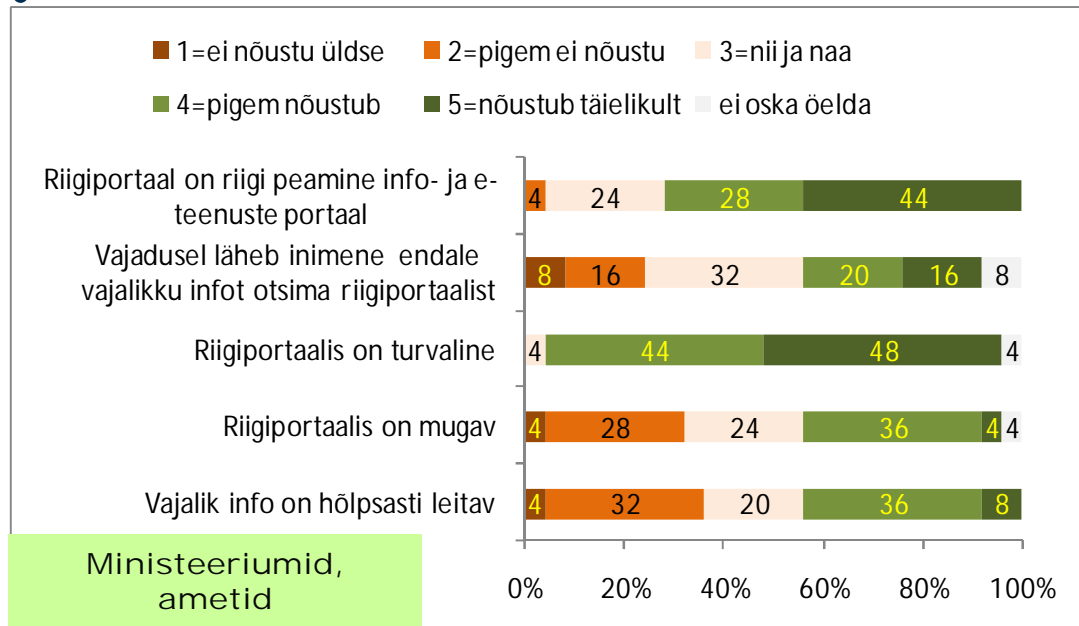


Kui liidame kokku positiivsed hinnangud "4" + "5" siis saame tulemuseks, et: Riigiportaal on turvaline (80%) ja riigiportaal on peamine info- ja e-teenuste koht (70%).

Väitega, et inimene läheb vajadusel endale vajalikku riigi ja omavalitsuse infot otsima riigiportaalist, nõustub 36% ja selles kahtleb 24%. Samuti varieeruvad hinnangud riigiportaali kasutusmugavuse ja info leidmise hõlpsuse kohta.



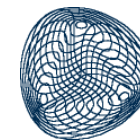
## 2.2 Riigiportaali mainetegurid



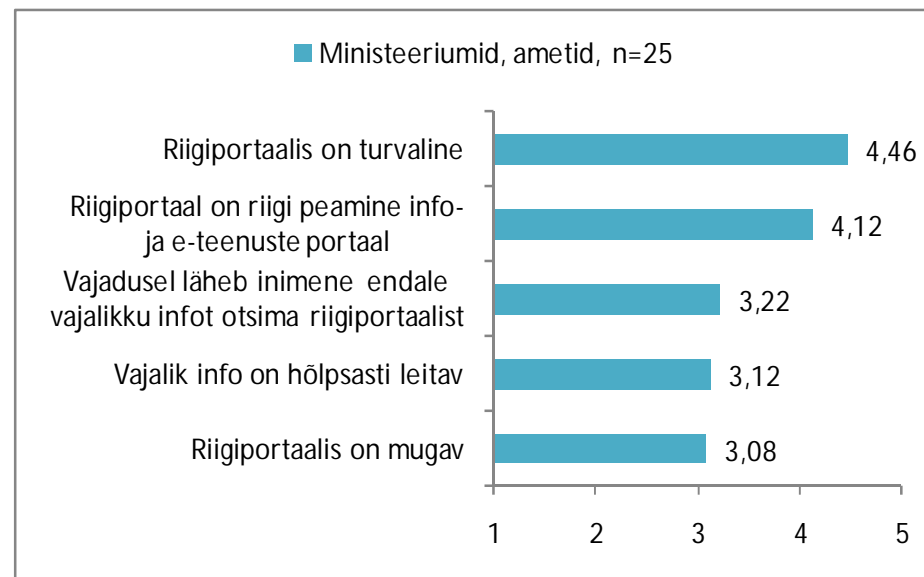
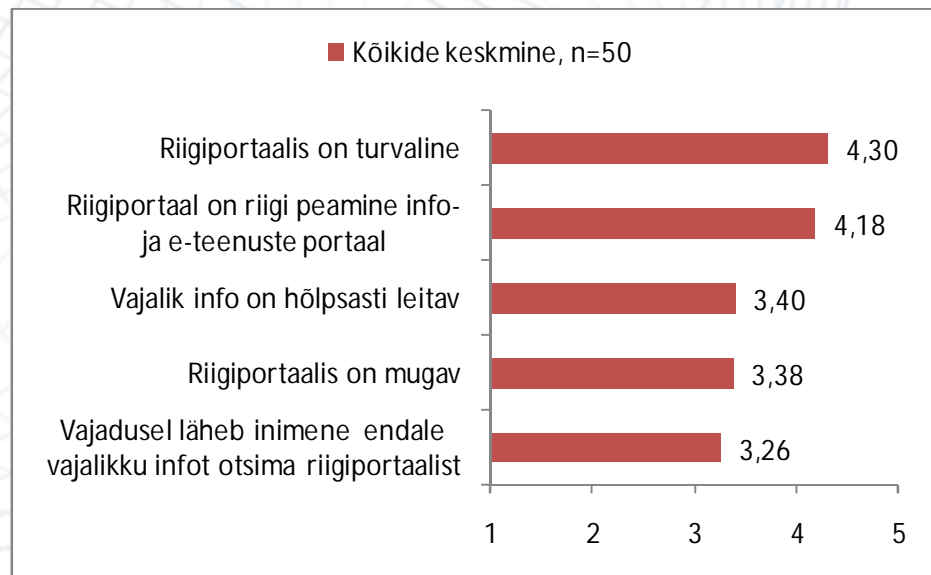
Kui ministeeriumide ja ametite esindajad on veendunud, et riigiportaal on turvaline, siis KOV-ide hulgas on ka kõhklevamat hoiakut.

Ministeeriumide ja ametite esindajate hulgas on vähe neid, kes nõustuvad täielikult sellega, et portaal on mugav navigeerida ja vajalik info on hõlpsasti leitav.

# 1.3. Riigiportaali mainetegurid



Vastajatele loeti ette riigiportaali tööd puudutavaid tegureid ja paluti hinnata oma nõustumist 5-palli süsteemis. Siin on arvatud hinnangute keskmised. Mida lähemale on keskmine väärtusele "5", seda rohkem vastajad nõustuvad. Mida lähemale väärtusele "1", seda vähem nõustutakse. Tulemused on esitatud pingereana



- ✓ Riigiasutuste esindajate arvates on riigiportaal turvalisem kui KOV-ide esindajate arvates.
- ✓ KOV-id peavad riigiportaali rohkem peamiseks info- ja e-teenuste portaaliks kui riigiasutused.
- ✓ Mõlemad ei ole päris nõus sellega (keskmine tõlgendatav "nii ja naa" variandina), et inimesed läheksid vajadusel endale vajalikku riigiinfot otsima riigiportaalist.
- ✓ Riigiasutuste meelest on riigiportaal kohmakam ja info raskemini leitav.
- ✓ KOV-ide hinnangute keskmiste pingereas on viimasel kohal see, et inimene läheb vajalikku riigiinfot otsima riigiportaalist – järelikult ei usu KOV-id sellisesse võimalusse eriti.

