

CIVITTA

\\ BÜROKRATI FUNKTSIONAALSUSTE KASUTAJAUURING

Hankija kontakt:

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
Sigrít Siht
Bürokraati teenuste projektijuht
Sigrít.siht@mkm.ee

Teostaja kontaktid:

Rita Treimuth
Vanemkonsultant, Civitta Eesti AS
rita.treimuth@civitta.com

Kristiina Oll
Partner, Civitta Eesti AS
kristiina.oll@civitta.com



Eesti
tuleviku heaks



Rahastanud Euroopa Liit
NextGenerationEU

Aruanne

03.02.2023

SISUKORD

1. SISSEJUHATUS.....	7
1.1. Terminid ja lühendid.....	9
1.2. Bürokrati olemus.....	10
1.3. Tellija visioon	10
1.4. Teenuse pakkujad ja kasutajad.....	12
2. KASUTAJAUURING JA ANALÜÜS	14
2.1. Teenusepakkujate valmisolek.....	15
2.1.1. Liitumise ulatus	15
2.1.2. Liitumise argumendid.....	16
2.1.3. Liitumist toetavad asjaolud	16
2.1.4. Liitumist piiravad asjaolud	17
2.2. Kasutajate ootused ja vajadused	18
2.2.1. Kasutamise ulatus	18
2.2.2. Kasutamise argumendid.....	24
2.2.3. Kasutamist toetavad asjaolud	25
2.2.4. Kasutamist piiravad asjaolud.....	30
2.3. Teenuste valik	34
2.3.1. Valiku kriteeriumid	34
2.3.2. Andmepäringu tulemus.....	36
2.3.3. Bürokratile asjakohased teenused	37
3. SOOVITUSED	42
3.1. Teenusepakkujate valmisolek ja nende toetamine	42
3.2. Kasutajapõhine arendamise fookus.....	44
3.3. Kasutajate hulga kasvatamine	45
3.4. Kliendikogemuse hindamine.....	47
KOKKUVÕTE	50
KASUTATUD KIRJANDUS	51
LISAD	52
Lisa 1. Metoodika.....	52
Lisa 1.1 Dokumentianalüüs ja sissejuhatav intervjuu Tellijaga	52
Lisa 1.2 Teenuste kasutajate valim ja küsitlus.....	52
Lisa 1.3 Teenusepakkujate valim ja andmepäring.....	54
Lisa 1.4 Analüüs.....	55

Lisa 1.5 Valikute kitsendamise põhimõtted Bürokratti sobivate teenuste valimiseks.....	58
Lisa 2. Kasutajate fookusgruppides osalenute profiil	60
Lisa 3. Elanikkonna küsitluse valimi demograafia.....	61
Lisa 4. Elanikkonna küsitluse ankeet.....	62
Lisa 5. Vastajate suhtumine erinevatesse suhtlemise vahenditesse ja viisidesse	68
Lisa 6. Teenusepakujate andmepäringu vorm	69
Lisa 7. Andmepäringus tuvastatud teenuste ülevaade.....	72
Lisa 8. Andmefailid	76

JOONISTE LOETELU

Joonis 1 Ülevaade projekti metoodikast.....	8
Joonis 2. Bürokrati kontseptsioon koos kõnetehnoloogiaga.....	11
Joonis 3. Vastanute osakaalud nende poolt kasutatavate eesti.ee valdkondade osas	21
Joonis 4. Vastanute osakaalud eri liiki info vahetamisel eelistatava suhtlemisviisi osas	22
Joonis 5. Vastanute osakaalud Bürokratti sobivate teenuste liikide puhul eelistatava suhtlemisviisi osas	23
Joonis 6. Vastanute osakaalud digitaalsete teenuste oluliste omaduste osas	25
Joonis 7. Vastanute osakaalud erinevates olukordades eelistatava suhtlemise vahendi osas	26
Joonis 8. Vastanute osakaalud erinevates olukordades eelistatava suhtlemisviisi osas	27
Joonis 9. Vastanute osakaalud erinevates olukordades häälkäskluste eelistamise osas	28
Joonis 10. Vastajate osakaalud bürokratiga seonduvate takistuste ja ohukohtade tajumise osas.....	32
Joonis 11. Uurimisküsimustes puudutatud teemade jaotus Bürokrati kasutamise seisukohalt	53
Joonis 12. Bürokratti sobivate teenuste tuvastamine valikute kitsendamise põhimõttel	56
Joonis 13. Eisenhower'i maatriksi modifikatsioon teenuste/teenuse liikide prioriseerimiseks.....	57

TABELITE LOETELU

Tabel 1. Bürokrati sihtrühma jaotumine kasutajagruppideks	12
Tabel 2. Tellija ja teostaja esitatud uurimisküsimused	14
Tabel 3. Kasutajate eelistatud valdkondade, elusündmuste ja seotud isikute paremusjärjestus.....	19
Tabel 4. Kasutajale oluliste, digitaalsete teenuste pakutavate väärtuste paremusjärjestus	24
Tabel 5. Bürokrati kasutamist soodustavate asjaolude paremusjärjestus	29
Tabel 6. Tänapäev kitsaskohad järjestatud küsitluse vastuste esinemise alusel.....	31
Tabel 7. Küsitluse ja andmepäringu seostamine	36
Tabel 8. Andmepäringusse kaasatud teenusepakujad ja nende teenuste profiil Bürokrati vaates	37
Tabel 9. Andmepäringus kogutud teenustele hinnangute andmise alus	38
Tabel 10. Andmepäringust selgunud teenuste paremusjärjestus arvestamata leitavust	39

Tabel 11. Bürokratti sobivate teenuste valiku kitsendamisel kasutatud meetodid	58
Tabel 12. Kasutajate fookusgruppide osalejate jaotumine	60
Tabel 13. Elanikkonna küsitluse valim elanikkonna profiili valitud tunnuste* alusel.....	61
Tabel 14. Vastajate suhtumine erinevatesse suhtlemise vahenditesse ja viisidesse	68
Tabel 15. Andmepäringuga laekunud teenuste jaotus valdkondade JA asutuste kaupa	72
Tabel 16. teenusepakkuja Teenuste vastavus Bürokratti sobivuse kriteeriumitele kõikide teenuste suhtes	74
Tabel 17. Iga asutuse teenuste vastavus Bürokratti sobivuse kriteeriumitele	75

DOKUMENDI VERSIOONID JA MUUDATUSED

VERSIOON	ESITAMISE KUUPÄEV	PEATÜKK/ ALAPUNKT	STAATUS/MUUDATUS
1.	16.01.2023	1; 2.1, 2.2	Valmis
		Lisa n1.3	Tabel 1 tühjad veerud on teenusepakujate andmepäringu tulemuste ootel
		2.3	Lõppjärgus, jaotus: „teenusepakujate andmepäringuga tuvastatud kriteeriumid“ on teenusepakujate andmepäringu tulemuste ootel
		2.4	Täiendamisel, teenusepakujate andmepäringu tulemuste ootel
		3.	Alustatud, p 2.4 sisendi ootel
2.	01.02.2023	Kõik peatükid	Valmis, Tellijale esitatud

1. SISSEJUHATUS

Bürokratt on riiklike infosüsteemide külge loodud avaliku sektori ja võimalusel¹ ka erasektori krattide koosvõimeline võrgustik, mis kasutaja vaates toimib ühtse kanalina avalike ja infoteenuste saamiseks. Bürokrati abil ei pea inimene ise teadma ja otsima, millises asutuses või veebilehel, millises järjekorras või mida kõike on vaja teha teenuse tarbimiseks või mure korral. Bürokratt on inimese ehk kasutaja jaoks võimalus virtuaalsete assistentide abil kõnekeelse suhtlusega avalikke otseseid ja infoteenuseid kasutada.

Bürokrati arendamise lähtekohtadeks on, et inimesed tahavad avalikke teenuseid tarbida nii, et:

- nad ei peaks teenuste kasutamiseks vaeva nägema ja eriteadmisi omama või omandama, ei kasutajaliidese ega protsessi poolest – et asjad saaks lihtsal kujul ära ajada ja kasutajaliides oleks ülilihtne kasutada (sh igas vanuses);
- teenused toimiksid mistahes operatsioonisüsteemides, tarkvaraplatvormides ja seadmetes – seejuures võimalikult ühtsel moel ja ühtse kvaliteediga.

Samas on oluline, et inimesed:

- ei peaks ise teadma ja kaua otsima, millises asutuses või veebilehel, millises järjekorras või mida kõike on vaja teha teenuse vajaduse või mure korral – et teenused oleksid terviklikult, sh (elu)sündmuste ümber kimpu põimitud nende jaoks ja korraga osutatud;
- ei peaks teadma, millal mingi kohustuse või võimaluse tähtaeg kätte jõuab – et riik neid teavitaks ehk tähtajale eelnevalt märku annaks, s.t pakuks teenuseid proaktiivselt;
- siiski saaksid olulistest kohtades valikuid langetada ja teenuste kasutamise variantide vahel valida, seega kõik poleks lausautomaatne.²

Eelnevalt kirjeldatu täpsustamiseks ja valideerimiseks on vajalik aru saada reaalsete kasutajate ootustest ja vajadustest teenuste tarbimisel ning seeläbi seada ka konkreetsete sihid Bürokrati arendamisel. Oluline on mõista, et Bürokrati kasutamise eelduseks on teatud kriitiliste teenuste koondumine keskkonda, millele tulevikus võivad lisanduda vähem kriitilised/prioriteetsed teenused.

Eelpooltoodust tulenevalt on Bürokrati arendamise meeskonnal tekkinud **vajadus tellida Bürokrati kasutajauuring, mis annab vastused järgnevale küsimustele:**

- Millised on prioriteetsed teenused, sh
 - Milliseid teenuseid soovivad kasutajad kõige enam tarbida Bürokrati keskkonnas?
 - Millised ei ole prioriteetsed teenused?
 - Millised parameetrid määratlevad teenuste prioriteetsust?
- Millised tehnilised lahendused tagavad Bürokrati kõrge kasutatavuse, sh
 - Milliseid seadmeid kasutajad eelistavad?
 - Milliseid vahendeid kasutajad eelistavad?
 - Millised on kasutajate eelistused häälkäskluste kasutamisel? Teksti kasutamisel?
- Millised on kasutajate hirmud, eelarvamused sh
 - Kuidas nimetatud hirme ja eelarvamusi ületada/leevendada?
- Millised on eeldused Bürokrati kasutamisel, sh
 - Kuidas Bürokrati teenuseid kasutajatele turundada?

¹ Teenuseid, kus osaliselt ja/või täielikult on teenusepakkujaks erasektori ettevõtte, kuid mis on kodanikule olulised, on samuti tehniliselt võimalik pakkuda Bürokrati vahendusel. Enne selliste teenuste arendamist tuleb analüüsida juriidilisi, andmekaitseilisi ja infoturbeilisi aspekte.

² <https://www.kratid.ee/ideepaber-1>

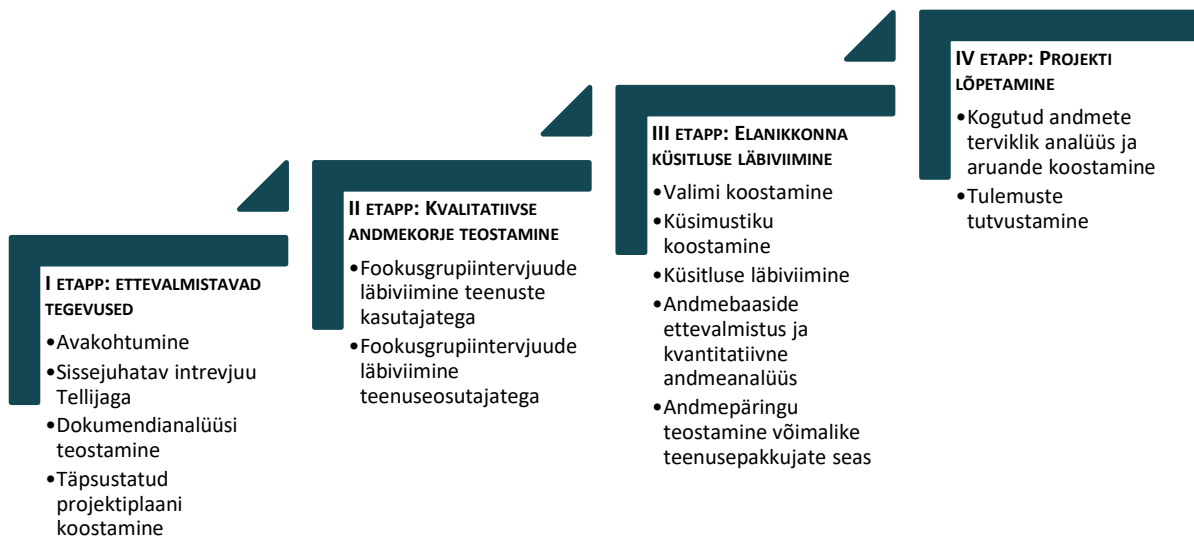
Töö teostati neljas etapis (vt Joonis 1):

I etapi sisuks oli ettevalmistavate tegevuste teostamine, eesmärgiga ühtlustada tellija ja pakkuja arusaamad ning täpsustada ja kooskõlastada projekti teostamise metoodika. Samuti loodi esmane ülevaade projekti teostamiseks vajalikust taustast.

II etapis teostati kvalitatiivne andmekorje, lähtudes eelmises etapis väljatöötatud metoodikast ning kaasates nii teenuseosutajaid kui ja teenuste tarbijaid.


III etapi käigus viidi läbi elanikkonna küsitlus ja teenusepakkujate andmekorje, valideerimaks ja täpsustamaks esimese ja teise etapi raames kogutud andmestikku.

IV etapi sisuks oli projekti lõpetamine. Selle etapi käigus vormistati lõplikud dokumendid ning töö tulemusi tutvustati tellijale ja sihtrühma esindajatele.



JOONIS 1 ÜLEVAADE PROJEKTI METOODIKAST

1.1. TERMINID JA LÜHENDID

MÕISTE/LÜHEND	SELGITUS
BYK	Bürokratt lühend
Elanikkond	Eesti elanikkond Statistikaameti andmete alusel
Kratt	Tehisintellekti tehnoloogiatel põhinev praktiline rakendus, mis täidab mingit konkreetset funktsiooni (kitsas tehisintellekt). Sellel (erinevalt tavapärasest tarkvarast) puudub rangelt etteantud programmi loogika ja kratt peab õige lahenduseeni jõudma erinevate masinõppe algoritmide kaudu.
Kõnesüntees	Kõnesüntees ehk tekst-kõneks tehnoloogia on masinate võimekus imiteerida või simuleerida masinloetavat ehk kirjalikku teksti inimkõnena. ³
Kõnetuvastus	Ehk kõne-tekstiks tehnoloogia on masinate võimekus tuvastada ja muuta inimkõne masinloetavale kujule ⁴
Teenuse kasutaja	Juriidiline isik, eraisik või ametnik, kes jõuab teenuste või nende kasutamiseni Bürokrati kaudu
Teenusepakkuja	Esmajärjekorras avaliku sektori asutus/institutsioon, vastavalt hilisemale Bürokrati arengule ka riigiettevõtte või eraettevõtte, mille teenusteni on võimalik jõuda Bürokrati kaudu
Tehisintellekt	ELis kasutusel oleva definitsiooni kohaselt mõeldakse tehisintellekti all süsteeme, mis ilmutavad intelligentset käitumist, analüüsides ümbritsevat keskkonda ja tehes teatud ulatuses iseseisvalt otsuseid, et saavutada teatud eesmärgid. ⁵
	Käesoleva aruande paremaks mõistmiseks vajaliku info, saadud tulemuse, teadmise, soovitusel või muu olulise esile tõstmiseks kasutatud ikoon

³ <https://www.techopedia.com/definition/3647/speech-synthesis>

⁴ <https://www.ibm.com/topics/speech-recognition>

⁵ (RK; MKM, 2019)

1.2. BÜROKRATI OLEMUS

Bürokraati **arendustöödega** alustati 2021. aasta teisel poolel ning tegemist on esimese juturobotite võrgustiku loomist võimaldava tehnoloogiaga Eesti avalikus sektoris. Tänapäevaks on valminud esimesed funktsionaalsused ehk minimaalne töötav toode (MVP) lahendus, mida soovitakse 5-aastase projekti jooksul laiendada erinevate võimekusteni ning võtta kasutusele pea kõikides Bürokrati huvitatud avaliku sektori asutustes keske virtuaalse assistendina. Lähiaastatel laieneme nii riiklike teenuste tarbimiseni Bürokrati vahendusel kui ka võimaldame Bürokratiga suhelda nii kõnesünteesi (tekst kõneks) kui ka kõnetuvastuse (kõne tekstiks) ehk häälkäskluste kaudu. (Tellija [MKM], 2022)

Kratt on tehisintellekti süsteem ja **põhineb tarkvaralisel algoritmil**, mis on autonoomne, õppimisvõimeline ning täidab traditsiooniliselt inimese poolt tehtavaid toiminguid. (RK; MKM, 2019) Bürokratt on (MKM, 2021):

- visioon avalike teenuste digitaalsest toimimisest tehisintellekti- ehk krattiajastul;
- inimese ehk kasutaja jaoks võimalus virtuaalsete assistentide abil kõnekeelse suhtlusega avalikke otseseid ja infoteenuseid kasutada;
- riiklike infosüsteemide külge loodud avaliku sektori krattide koosvõimeline võrgustik, mis kasutaja vaates toimib ühtse kanalina otseste avalike ja infoteenuste saamiseks.

Tehisintellekti puhul on tegemist olulise ja üha populaarsemaks muutuva tehnoloogiavaldkonnaga, mille rakendamisel on võimalus kasvatada ettevõtete loodavat lisandväärtust ja tõhustada avaliku sektori tööprotsesse. Kuna Eesti majanduse kasvupotentsiaal on hõive osas juba peaaegu ammendunud, siis tuleb kasvuvõimalusi otsida mujalt – sh suurema lisandväärtusega toodete ja teenuste pakkumisest. (RK; MKM, 2019)

Bürokratt on arendatud vabavaralisele tarkvarale RASA⁶ ning see põhineb erinevatel keeletehnoloogilistel ja loomuliku keeletöötamise komponentidel, mis võimaldavad masinõppe kaudu vestlusrobotit edasi arendada. Lahenduse (MVP) lähtekood ja käimasolevad edasiarendused on avalikustatud Bürokrati GitHubis⁷. (Tellija [MKM], 2022)

Eesti riik on juba praegu aktiivselt kratte kasutusele võtnud erinevates riigiasutustes ja digiteenustes. Seega tasub varakult tagada Bürokrati kaudu **eri krattide koosvõime ja luua vastav raamistik**, et nad saaksid toimida kasutaja jaoks koostöös. Vastasel juhul tekib oht, et võivad tekkida uued või võimenduda senised asutuste või infosüsteemide „silotornid“. Kasutajatel tuleks siis hakkama saada erinevate vestluskrattide ja virtuaalagentide rägastikus – nii, nagu ta varem eksles sageli eri veebide vahel. Bürokratt kui krattide koosvõimeline võrgustik aitab seda vältida. (MKM, 2020)

1.3. TELLIJAJA VISIOON

Bürokratt on riiklike infosüsteemide külge loodud avaliku sektori ja võimalusel ka erasektori krattide koosvõimeline võrgustik, mis kasutaja vaates toimib ühtse kanalina avalike ja infoteenuste saamiseks. Bürokrati abil **ei pea inimene ise teadma ja otsima, millises asutuses või veebilehel, millises järjekorras või mida kõike on vaja teha teenuse tarbimiseks või mure korral**. Eelnevate uuringute raames on koostatud nimekirju teenustest, mida inimesed on valmis tarbima mobiilseadme vahendusel, kuid Bürokratt ei ole lihtsalt teenuse viimine mobiilseadmes tarbitavale kujule, vaid teenuste tarbimise ja riigiga suhtlemise viisi muutmine vahetu suhtlemise läbi. Seega võimaldab Bürokratt muuta viise riigiga suhtlemiseks ja teenuste tarbimiseks. (Tellija [MKM], 2022)

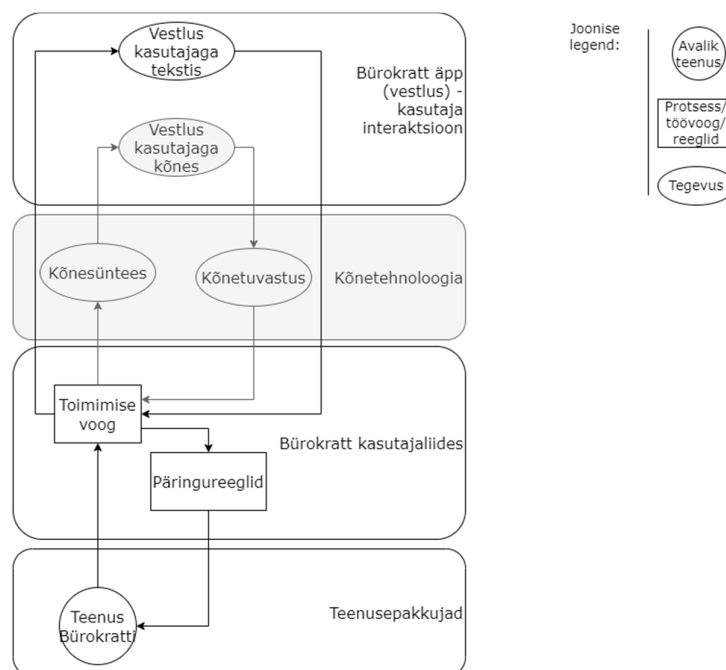
⁶ <https://rasa.com/open-source/>

⁷ <https://github.com/buerokratt>

Tellija intervjuudes täpsustati Tellija esindajate visiooni seisundist, mis on saavutatud käesoleva **kasutajauuringu eduka teostamise järel**:

1. Teadmine Bürokrati (BYKist) on jõudnud rohkemate inimesteni, kui täna (intervjuude ja küsitluse kaudu):
 - a. Tellija saab aimu, kuidas võimalikke teenuseosutajaid ja teenuse kasutajaid edukalt kõnetada.
 - b. Tellijal on arusaam, kuidas BYKi tajutakse, millised on hoiakud BYKi ja häälkäskluste kasutamise suhtes.
2. Tekkinud on argumentide baas, millega põhjendada liituma kutsutavate asutuste juhtidele liitumiseks vajalikku panustamist ja sellest saadavaid kasusid.
3. Tellija teab, millised teenused esimesena BYK-i tõsta, millistest asutustest ja millistest konkreetsetest teenustest alustada - mida hakatakse tõesti kasutama.

Tellijalt saadud info alusel koostati Bürokrati toimimise lihtsustatud mudel (Joonis 2)



JOONIS 2. BÜROKRATI KONTSEPTSIOON KOOS KÖNETEHNOLLOOGIAGA

Bürokratt teostab otsesuunamise vastava asutuse vestlus-/kõnerobotisse ning edasine **suhtlus selle asutusega jääb privaatseks** – selle asutuse vestlusrobotisse. Teenusepakkuja kirjeldab Bürokrati kasutajaliideses oma teenuse ära tundmise (võtmesõnad, lausendid ja asutusse suunamise ning päringute reeglid).

Lisaks tekstivestlusele võetakse kasutusele ka Tanel Alumägi loodud **kõnetehnoloogia** lahendus (kiirkirjutaja) ⁸. Kõnetehnoloogias muudetakse kõnetuvastusega kasutaja jutt (häälkäsklused) masinloetavaks, tuuakse masinloetavalt vastus kasutaja küsimusele ning kõnesünteesiga muundatakse see omakorda inimkõneks.

Sündmusteenuste kontseptsioonist küll lähtutakse, kuid selle eelduseks on esmalt sündmusteenuse komponentide ehk üksikute (osa)teenuste jõudmine Bürokrati kaudu kasutamisse. Seetõttu ei keskenduta

⁸ <https://github.com/alumae/kiirkirjutaja>

käeolevas uuringus tugevalt sündmusteenuse vaatele ja kasutaja elusündmustele (viimaseid vaadeldakse siiski ankeetküsitluses).

OHUKOHAD

Bürokraati **arendaja** seisukohalt peab igal teenusel, mis tuuakse Bürokratti, olema omanik (huvitatud vastutaja Teenusepakkuja juures), kes tagab selle pideva ajakohastamise, vastavalt teenuse muudatustele Teenusepakkuja poolel (vt Joonis 2).

Teenuseosutajate motivatsiooni Bürokratiga liitumisel võib Tellija hinnangul pärssida teenuse osutamise protsessi ja reeglitiiku paindumatus (nt teenuse kirjeldus õigusaktides on väga detailne ja ei toeta Bürokrati sarnaste uudsete lahenduste kasutuselevõttu ilma õigusruumi muudatuseta).

Kasutajate suurt huvi teenuste saamise kiiruse ja mugavuse osas võivad Tellija arvates pärssida vähene kogemus häälkäsklustega ning digitaalsete teenuste puhul tavapärased, turvalisuse ja privaatsusega seotud hirmud. Viimane asjaolu on teisalt ka positiivne, sest näitab kasutajate teadlikkust digitaalse maailma ohtudest.



Nende Tellija eelduste paikapidavust käsitleti kasutajauuringus ja tulemused on kajastatud ptk 2 ja ptk 3.

1.4. TEENUSE PAKKIJAD JA KASUTAJAD

Vastavalt üldistele digitrendidele (teenuste digitaliseerimine ja tegevuste koondumine nutiseadmetesse) on ka Eesti riik keskendunud oma teenuste arendamisele samas suunas ja tulevikku vaatavalt. Sealhulgas arendatakse kasutajatele digitaalseid abilisi ehk kratte ning soovitakse luua juba teenuseosutamist toetavat tehisintellekti.

Tehisintellekti näol on tegemist alles uudse tehnoloogiaga, mis ei tarvitse veel täna anda organisatsioonile otsest majanduslikku efekti, kuna see on alles arenemisjärgus. Tehnoloogia küpsemist ootama jäädes on aga oht jääda arengus maha. Seetõttu on vaja riigipoolset tähelepanu ja tuge tehisintellekti rakendamiseks ja selle kasutuselevõttuga seotud riskide maandamiseks, et tekiks võimalus saada krattidest olulist majanduslikku efekti tulevikus. (RK; MKM, 2019)

Teenusepakkujateks Bürokrati mõistes loetakse sellest lähtuvalt kõiki avalikke asutusi/institutsioone, riigiettevõtteid või eraettevõtteid, mille teenusteni on täna või oleks võimalik tulevikus jõuda Bürokrati kaudu (avaliku teenuse pakkuja, erasektori teenusepakkuja).

Bürokraati **kasutajateks** loeb Tellija kogu Eesti elanikkonda, st lisaks Eesti kodanikele ka teised Eestis resideeruvad isikud, kes saavad aru eesti keelest. Nende hulgas saab omakorda eristada teenuse osutajaid, teenuse vahendajaid ja teenuse kasutajaid.

TABEL 1. BÜROKRATI SIHTRÜHMA JAOTUMINE KASUTAJAGRUPPIDEKS

KASUTAJAGRUPP	TÄPSUSTUS	TÖÖRIIST	TEGEVUS
Kodanik/ resident/ ametnik	Kasutab pakutavaid teenuseid Bürokrati rakenduse kaudu, otsib teenust/võimalust/ teavet. Sh nii füüsilise, kui juriidiline isik, sh andmeesitajad.	Bürokraati rakendus	Kasutab teenust
Ametnik	Osutab Bürokrati kaudu teenust kodanikule/residendile – nt et kiiremini üles leida oma teenindatavale kliendile sobivat teenust/võimalust/teavet riigi teenuste kohta.	Bürokraati rakendus	Osutab teenust
Teenusepakkuja (vt p 1.4)	Loob teistele kasutajagruppidele võimaluse oma teenustele ligi pääseda. Selleks seostavad Bürokrati rakendusega oma teenuse.	Bürokraati kasutajaliides	Loob/teenust



Bürokratt on (vähemalt esialgu) planeeritud eestikeelsena ning sobib ja peakski sisaldama võimalikult palju erinevaid teenuseid. Seega on Bürokrati sihtgrupiks kogu Eesti elanikkond, kes on võimeline suhtlema eesti keeles.

Bürokrati ideepaber (MKM, 2020) ütleb, et inimesed tahavad avalikke teenuseid tarbida nii, et:

- nad ei peaks teenuste kasutamiseks vaeva nägema ja eriteadmisi omama või omandama, ei kasutajaliidese ega protsessi poolest – et asjad saaks lihtsal kujul ära ajada ja kasutajaliides oleks ülilihtne kasutada (sh igas vanuses);
- teenused toimiksid mistahes operatsioonisüsteemides, tarkvaraplatvormides ja seadmetes – seejuures võimalikult ühtsel moel ja ühtse kvaliteediga.

Lisaks on oluline, et inimesed:

- ei peaks ise teadma ja kaua otsima, millises asutuses või veebilehel, millises järjekorras või mida kõike on vaja teha teenuse vajaduse või mure korral – et teenused oleksid terviklikult, sh (elu)sündmuste ümber kimpu põimitud nende jaoks ja korraga osutatud;
- ei peaks teadma, millal mingi kohustuse või võimaluse tähtaeg kätte jõuab – et riik neid teavitaks ehk tähtajale eelnevalt märku annaks, s.t pakuks teenuseid proaktiivselt;
- siiski saaksid olulistest kohtades valikuid langetada ja teenuste kasutamise variantide vahel valida, seega, et kõik poleks lausautomaatne.

2. KASUTAJAUURING JA ANALÜÜS

Käesolevas peatükis kirjeldatakse kasutajauuringus tuvastatud leiud. Kasutajauuringu ja analüüsi eesmärgiks oli leida vastus küsimusele, mida Bürokrati arendamise osas järgmisena ette võtta ehk milliste teenuste Bürokrati viimisega esmajärjekorras edasi liikuda. Selleks süstematiseeriti uurimisküsimused esmalt MoSCoW prioriseerimise põhimõttel⁹ ning loodi alus hilisemaks valikute kitsendamiseks modifitseeritud Eisenhower maatriksi põhimõttel¹⁰. Kasutajauuringu teostamisel võeti aluseks Tellija ja Teostaja poolt esitatud uurimisküsimused¹¹:

TABEL 2. TELLIIJA JA TEOSTAJA ESITATUD UURIMISKÜSIMUSED

NR	UURIMISKÜSIMUS (TELLIJA – TK, TEOSTAJA – CE)	PTK VIIDE
CE1	Milline on teenusepakujate valmisolek Bürokratiga liitumiseks?	2.1.1
CE2	Millisena näevad teenusepakujad oma sihtrühmi?	2.1
CE3	Millised kitsaskohad tänases olukorras riigi teenuste kasutamise osas (Bürokratt) ära lahendada peaks?	2.1.2
CE4	Millised riiklikud teenused sobivad Bürokrati?	2.1.1
TK5	Milline on erinevate gruppide valmisolek Bürokrati kasutuselevõtuks?	2.2
TK2	Milliseid teenuseid ja miks tahetakse läbi Bürokrati tarbida?	2.2.1
TK10	Millise kompleksustasemega teemasid/pöördumisi (asutusesised küsimused, üldised küsimused, teenused) on kasutaja valmis teostama häälkäskluse kaudu?	2.2.1 ja 2.2.2
TK12	Mis on kasutaja jaoks mugav teenus (sh hästi ülesehitatud)?	2.2.2
TK1	Millises seadmes (mobiilne seade või arvuti) ja vahendis (mobiilne veebibrauser, veebibrauser, mobiilirakendus) eelistatakse Bürokrati kasutada, sh suhelda häälkäskluste kaudu, tarbida teenuseid?	2.2.3
TK11	Millisel juhul eelistab kasutaja häälkäsklust tekstile ja mis on kasutaja valmidus häälkäskluse teel Bürokratiga suhtlemiseks?	2.2.3
CE5	Milline oleks suurepärase virtuaalassistendi teenus?	2.1 ja 2.2
CE6	Millised on eeldused Bürokrati kasutamiseks ?	2.2.3
TK7	Mida oleks kasutajal veel vaja, et iseseisvalt Bürokrati kasutamisega hakkama saada?	2.2.3
TK8	Mida võiks veel muuta ja arendada, et kasutajad oleksid rahul ja nende kogemus oleks positiivne?	2.2.3
TK9	kuidas Bürokrati erinevaid funktsionaalsusi potentsiaalsetele klientidele/kliendigruppidele turundada ja tutvustada?	3
CE7	Milline oleks väga vilets virtuaalassistendi teenus?	2.1 ja 2.2
CE8	Kuidas maandada riske?	3

⁹ loe ka p „Lisa 1.2 Teenuste kasutajate valim ja küsitlus“ ning vt „Lisa 1 Metoodika“ ja „Lisa 1.5 Valikute kitsendamise põhimõtted Bürokrati sobivate teenuste valimiseks“.

¹⁰ vt tulemusi p 2.3.3 ja soovitusi ptk 3.

¹¹ vt Tabel 2, Tellija uurimisküsimus on märgistatud tunnusega TK, Teostaja uurimisküsimus on märgistatud tunnusega CE)

CE9	Kuidas leevendada hirme?	3
TK6	Millised hirmud on kasutajatel Bürokrati kasutamise puhul ja kuidas neid leevendada või kaotada?	2.2.4
TK4	Milliseid riske nähakse Bürokrati kasutamise juures ja kuidas neid leevendada või kaotada?	2.1.4 ja 2.2.4
CE5	Millised riiklikud teenused ei sobi Bürokrati?	2.1.1 ja 2.1.4
TK3	Millised teenuseid ja miks ei taheta läbi Bürokrati tarbida?	2.2.1

Tabel 2 toodud uurimisküsimustele otsiti vastuseid kõikides uuringu etappides ning tabeli viimases veerus on viidatud saadud vastuste kajastamise koht käesolevas dokumendis.

2.1. TEENUSEPAKKUJATE VALMISOLEK

Teenusepakkujate nägemus selgus fookusintervjuudel, kus uuriti: nende visiooni Bürokratiga liitumise osas; milline on või saab olema nende liitumise ulatus; millised on nende jaoks liitumise argumendid, millised on liitumist toetavad või piiravad asjaolud ning millisena nähakse oma sihtrühmi.

VIRTUAALSE ASSISTENDI TULEVIKUNÄGEMUS

Saamaks teenusepakkujate sisendile laiemat konteksti, küsiti intervjuudel sissejuhatuses nende tulevikunägemust suurepärase vs viletsa virtuaalse assistendi osas. Seejuures paluti kirjeldada virtuaalassistendi täiesti vabalt, jättes täielikult arvestamata tänase päeva tegelikud olud ja realistliku võimaluse sellise visiooni teostumiseks tulevikus. Sellest seiskohast arvasid intervjueeritavad, et:

- **suurepärase virtuaalne assistent** näitab inimesele vastavalt tema tegelikult vajadusele kõiki tema võimalusi ja viib ta teenuseni lühimat/kiireimat teed pidi. See tähendab, et kasutaja ei teagi lõpuks, „mis on asutus/haldusüksus“, sest kõik vajaliku saab krati kaudu kätte.
- Seevastu vilets **virtuaalne assistent** kahjustab kas teenusepakkuja mainet, sest viib kasutaja n.ö „musta auku“ (ei toimi, annab pidevalt veateateid ja ebasobivat infot) või kahjustab kasutajat, tehes valesid otsuseid ja tekitades talle kohustusi, mida tal ei peaks olema.

Oma sihtrühmi määratlevad teenusepakkujad laias laastus sarnaselt Tellija nägemusega – sihtrühmaks on kogu Eesti elanikkond, mida teenusepakkujad jaotavad täpsemalt juba oma erialase valdkonna alusel, nt andmete kasutajad, vahendajad ja esitajad.



Teenusepakkujate intervjuudest ei selgunud, et teenuste Bürokrati kaudu pakkumise mõttes tõuseks mõni teenus/teenuse liik teiste seast esile just oma sihtgrupi tõttu. Seetõttu sihtgruppi kui tunnust Bürokrati teenuste välja valimisel ei arvestatud.

2.1.1. LIITUMISE ULATUS

Fookusintervjuudesse kaasatud teenusepakkujad olid liitunud või liitumas Bürokratiga esialgu **peamiselt oma asutuse ja teenuste kohta info jagamise teenusega** (korduma kippuvad küsimused – KKK).

Esmajärjekorras **nähaksegi Bürokrati potentsiaali** asutuse ja teenustega seonduva info jagamise osas. Enamik teenusepakkujaid plaanib liituda või on liitunud korduma kippuvatele küsimustele (KKK) vastamise teenusega. On asutusi, kes näevadki Bürokratis väärtust ainult selles mõttes ning ei ole huvitatud Bürokrati paigaldamisest. Viimane asjaolu esines eriti juhul, kui peamiste teenuste (v.a KKK) osutamise automatiseerimise võimalus oli üliväike (teenuse väljundiks on peamiselt inimese loodav igakordne unikaalne lahendus).

Järgmisena nähakse **liitumise vajadust** teenustega, mis seonduvad kasutaja kohustuste täitmise (nt info edastamise, nõusoleku andmise) või õiguste omandamisega (nt lubade taotlemine, järelevalve). Samuti sellised erakorralised ja hooajalised teenused, millede puhul tõuseb teatud ajaks hüppeliselt päringute arv.

Digitaalse assistendi teenuse puhul kasutatakse alustamisel kahte tüüpi strateegiat, ühe võimalusena minnakse juba olemasoleva teadmise baasil teenusega avalikuks (laivi) ja seda kohe vestlusrobotiga. Teise võimalusena alustatakse veebis vestlusakna kaudu (inimese poolse) teenindamisega ning sealt saadud sisendiga asutakse treenima vestlusrobotit, misjärel alles saab anda töö üle vestlusrobotile.

Lihtsaim on teenusepakkujate jaoks liituda nende teenustega, mis vajavad vähe erinevaid (nt eri asutuste) andmeid, st vähe liidestusi, kus juba olemasolevate liidestuste ja andmekogude baasil saab suunata kasutaja õige teenuse juurde. Samuti sellised teenused, mille osutamise protsess on lihtne, lühike ja väheste osapooltega ning sellised, mis põhinevad avalikel andmetel ehk mille juurde saab lubada välisveebi kaudu ka autentimata kasutaja.



Nende hinnangul **ei saa teenusepakkujad mitte kunagi** viia täielikult Bürokratti selliseid teenuseid, kus teenuseks on unikaalne probleemilahendus, mille töötab välja inimene (ametnik). Samuti ei ole võimalik paljude erinevate asutuse andmete kasutamise vajadus täna veel teha automatiseeritud otsuseid.

2.1.2. LIITUMISE ARGUMENDID

Liituma **motiveerib** tänane olukord, kus teenused/info on nende kliendi/kasutaja jaoks keerukad leida, kas info esitamise/paiknemise või erinevate sihtrühmade kasutajate võimekuse tõttu. Siin loodetakse just Bürokrati suutlikkuse peale kiiresti ületada asutuste ja info struktureerimise barjäärid ning tehisintellekti suutlikkusele kohaneda kasutajaga (esitada infot temast lähtuvalt).

Bürokratiga liitumise argumentidena toodi intervjuudes välja nii lootust vähendada koormust korduvatele küsimustele vastamisel, suurendada kliendirahulolu, kui täpsemalt juba ka võimalust treenida oma asutuse kratti küsimustele paremini vastama.

Siiski ei ole kasutajate rahulolu iseenesest liitumise peamiseks argumentiks. **Rahulolu uurimine varieerub** asutuse ti ulatuslikult, alates kord aasta või kahe jooksul soovitusindeksi uurimisest kuni iga konkreetse kokkupuute puhul tagasiside küsimiseni otse vestlusaknas.

Märgatavat teeninduskoormuse vähenemise ootust enamikul siiski ei ole, esimeste liitujate kogemus näitas pigem, et teenindajate **koormus ei vähene**, vaid Bürokratt on pigem lisakanal ja toob juurde uusi kasutajaid/info küsijaid.

Eraldi toodi välja, et Bürokratiga liitumise nimel analüüsib teenusepakkuja põhjalikumalt oma teenuseid ja nendega seonduvat infot ning see omakorda aitab **korrastada ja ühtlustada** kasutaja küsimustele antavate vastuste kvaliteeti üldiselt.

Juba liitunud teenusepakkujad rõhutasid, et ettevõtmise edukuse nimel peab teenusepakkuja selleks eraldama vastava täiskohaga vastutaja ressursi ning võimaldama sellel teemale täielikult pühenduda. See arusaam langeb kokku käesoleva uuringu Tellija arusaama ja soovitustega liitujale.

2.1.3. LIITUMIST TOETAVAD ASJAOLUD

Liitumisele kallutavate asjaoludena („Deal makers“) nimetati valdavalt liitumise protsessi selgust. Toodi välja, et lisaks liituma kutsumisele n.ö „müügiinfole“ tähendas see intervjuueeritute silmis väga konkreetseid vastuseid, lubaduste pidamist ja kohest abi (n.ö kvaliteetset tööriistakasti):

1. Liitumise protsessi ülevaade:

- Protsess ja projektijuhtimine:
 - protsessi selgitav joonis
 - kui kaua (iga etapp eraldi ja kõik kokku) aega võtab?
 - projektijuhtimise soovitusid ja tugi
- Milliste teemadega tuleb tegeleda ja kes valdab infot?
 - mis asutustega ja millises järjekorras tuleb liitumiseks ühendust võtta?
 - millele tuleb tellida arendus?
 - mida saab riigi olemasolevatest lahendustest kasutada?

- millega tuleb liidestuda?
- kellega lepingud sõlmida? (nt kui on olemas TARA leping, kas on vaja uut või piisab olemasolevast?)
- Ootused liituvale asutusele ja meeskonnale:
 - mida tuleb/saab ise teha?
 - kui palju oma tööjõuressurssi Bürokrati haldamiseks tuleks arvestada?
 - millal ja keda koolitada?
 - Kes koolitab?

2. Juhis(ed):

- Kuidas saab liituja analüüsida, mida tahab liitumisega saavutada ja kuidas selle käigus kohe hakata oma teenustesse puutuvat kaardistama nii, et kujuneks sisend, millega hakata kratti treenima?
- Tooteinfo:
 - funktsionaalsuste loetelu, mille hulgast saab liituja valida?
 - juhised Bürokrati kohandamiseks
 - kuidas kirjeldada oma teenuseid Bürokrati jaoks Bürokrati tagatoa moodulites?
- Mida tähendab treenimine, näidis mis kujul tuleb treenimiseks vajalikud andmed esitada:
 - kas ja kes transkribeerib?
 - kuidas märgendada?
 - kuidas vestlusrobotile reegleid kirjutada?

3. Kuhu ja kuidas Bürokratt paigaldatakse?

- Kes aitab infotehnoloogilistes küsimustes (asutuse IT-maja, RIA¹²) ja kuidas seda abi saada?
- Paigalduse juhised ja lepingud, haldus-, õigus, litsentsid?
- Milliseid andmeid on vaja ja millised on turvanõuded sellega seoses?

4. Keda, millal ja kuidas koolitaja/juhendada?

- Milliseid pädevusi on liitujal liitumise teostamiseks vaja omada/tagada?
 - soovitusi koolitamise ja juhendamise osas – keda, kuidas, mis järjekorras?
- Soovitakse testkeskkonda, mille baasil harjutada ja koolitada
- Soovitakse võimalust teha (asutusesiseselt) demo ja alles seejärel alustada teenusega reaalajas (minna *live'i*).
- Soovitakse võimalust kohtuda võrgustiku liikmetega ja teistelt õppida, ideid ja mõtteid vahetada.



Ülaltoodu annab selgeid viiteid liitujate motivatsiooni mõjutavatest asjaoludest ja nende teel olevatest väljakutsetest. Seda loetelu saab Tellija arvestada Bürokratiga liitumise võimaluste tutvustamisel ning kasutada turundusmaterjalide ja juhendite koostamisel.

2.1.4. LIITUMIST PIIRAVAD ASJAOLUD

Liitumist piiravad esmajoones paindumatult ja virtuaalassistendi kasutamist mittelubavad fikseeritud protsessid (nt olukord, kus õiguslik nõue näeb näiteks ette teenuse osutamise füüsiliselt teeninduspunktis – nt PPA isikut tõendava dokumendi väljastamine). Samuti isikuandmete kaitse sellised nõuded, mis takistavad asutuste vahelist kiiret ja paindlikku andmete vahetamist. Takistab ka täna olemasolevate liidestuste vähesus ja nende loomise kulukus.

Liitumiselt peletavate asjaoludena („Deal breakers“) toodi intervjuudel välja Bürokratiga liitumise protsessi kohta saadaoleva info vähesust, seetõttu **puudub ettekujutus, mida liitumine tähendab**, mida nõuab liitujalt, milline abi ja vahendid on tema jaoks olemas ja kuidas on need kättesaadavad? Samuti

¹² Riigi Infosüsteemi Amet

asjaolu, et liitumise puhul tuleb selle jaoks määrata eraldi põhikohaga vastutaja – kõik intervjueritud, aga ka uuringu Tellija olid veendumusel, et vastasel juhul Bürokratiiga liitumine edukaks ei osutu.



Seetõttu on teenuse pakkujal raske prognoosida ja juurde saada täna **puuduvat vajalikku sisendressurssi** (nt tööjõudu, aga ka Bürokratile vastavalt kaardistatud ja korrastatud teenuste teavet). Ressursi kulu koos protsessi suhtelise määramatusega (pole üheselt selge, millal lõpuks tekib ja milline on siis sellest saadav kasu) ei ole asutustele liitumisse panustama motiveeriv.

Teenusepakkujate nägemus andis viiteid Bürokrati viimise potentsiaaliga teenuste osas ja seda kasutati ühe sisendina elanikkonna küsitluse ankeedi koostamisel.

2.2. KASUTAJATE OOTUSED JA VAJADUSED

Kasutajate intervjuudes uuriti nende visiooni Bürokratiiga kasutamise osas: milline oleks Bürokrati kasutamise ulatus; millised on nende jaoks kasutamise argumendid ning millised on kasutamist toetavad või piiravad asjaolud. Koos teenusepakkujate intervjuudega saadi seeläbi sisend elanikkonna küsitluse ankeedi küsimuste koostamiseks.

Elanikkonna küsitluses ankeet sisaldas 5 demograafia küsimust ja 12 sisuküsimust. Ankeedi sisuküsimused on siin alapunktis viidatud sulgudes küsimuse teksti ees, nt (K1) – ankeedi sisuküsimus 1. jne. (Vaata Lisa 4. Elanikkonna küsitluse ankeet) Siin alapunktis toodud kasutajate eelistusi, ootusi, vajadusi ning Bürokratiiga seonduvaid kitsaskohti ja takistusi väljendav **teadmine on kogutud käesoleva kasutajauuringu käigus** (elanikkonna küsitluses), kui ei ole viidatud teisiti.

Vastuste osakaalude tõlgendamisel tuleb tähele panna asjaolu, et erinevate demograafiliste tunnuste osas on osakaalud mõjutatud valmi profiili (vt Tabel 13) määratlusest: mõnes grupis oli vastajaid vähem ja teises rohkem juba taotluslikult. Mida vähem vastajaid grupis, seda suurem on iga vastuse mõju grupi koondtulemusele. **Kõik osakaalud on arvatatud vastavat tüüpi (nt kõik vastajad n1000 või vanusegrupp või haridus jne) vastajatest.**

VIRTUAALSE ASSISTENDI TULEVIKUNÄGEMUS

Andmaks kasutajatelt saadavale sisendile laiemat konteksti, küsiti intervjueritavalt sissejuhatuseks nende tulevikunägemust suurepärase vs viletsa virtuaalse assistendi osas. Paluti kirjeldada virtuaalassistendi täiesti vabalt, jättes täielikult arvestamata tänase päeva tegelikud olud ja realistliku võimaluse sellise visiooni teostumiseks tulevikus. Sellest seisukohast arvasid intervjueritud kasutajad, et:

- **suurepärase virtuaalne** assistent teeb kasutaja eest võimalikult palju ära ja kasutaja vaid otsustab/kinnitab, kas "jah" või "ei". Selline assistent viib juhiste või teenuse osutamisega kasutaja kõige otsemat teed pidi vajaliku lahenduseni ning suurepärase assistent/teenusepakkuja teenus on kasutaja tavalistes töövahendites ja keskkondades (nt konkreetne postkasti või kalendri teenus jne).
- Seevastu **vilets virtuaalne assistent** ei toimi kasutaja huvides ning ei taga tema andmete ja õiguste kaitstust.

2.2.1. KASUTAMISE ULATUS

Nii intervjuudes kui küsitluses uuriti (Bürokraati seisukohalt vaadatuna), millises olukorras, millistes seadmetes ja mil viisil eelistatakse kasutada riiklikke teenuseid ja otsida infot. Kasutajate intervjuudest selgus, et kasutajat huvitab kõigepealt tema aja kokkuhoid ning ootused teenuste kasutamisele ei ole esmajärjekorras seotud valdkondade või elusündmustega vaid pigem olukorraga, milles kasutaja parasjagu on. Ankeetküsitluses uuriti omakorda detailsemalt, mis valdkonnad ja elusündmused on kasutajale olulised, millisel viisil eri tüüpi infot soovitakse vahetada ning kellega seoses teenuseid eelkõige kasutatakse ja infot otsitakse? Vastajatelt küsiti ka otse, millised teenused nende hinnangul Bürokrati sobiksid?

- (K1) „Vali 3-10 teemat, mille osas pead/tahaksid riigiga suhelda, infot otsida või riiklikku teenust kasutada?“

- (K2) „Vali kuni 5 elusündmust, mille pärast pead/tahaksid riigiga suhelda, infot otsida või riiklikku teenust kasutada? Siin peame silmas levinumaid inimese elus ette tulevaid olukordi.“
- (K3) „Kellega seoses pead või tahaksid täna või tulevikus riigiga suhelda, infot otsida või riiklikku teenust kasutada?“

Ankeetküsitlusest ei selgunud üks-ühele sarnasust seonduvate **valdkondade ja elusündmuste** osas antud vastustes¹³. Vaata vastanute osakaalusid eesti.ee valdkondade osas Joonis 3. Siiski tõusid selgelt esile kolm teemat(vt Tabel 3), mis olid nii valdkonna (K1) kui elusündmuste (K2) paremusjärjestuses sarnastel kohtadel:

- tervishoiu teema – esikohal valdkond „Tervishoid“ ja elusündmus „Haigestumine ja tervisekahju“
- tööga seonduv – viiendal kohal valdkond Töö ja töösuhted ja elusündmus „Töötuks jäämine“
- perekond – kaheksandal kohal valdkond „Perekond“ ja elusündmus „Kellegi hooldamise vajadus“ ning kohe selle järel elusündmus „Kellegi surm“.

TABEL 3. KASUTAJATE EELISTATUD VALDKONDADE, ELUSÜNDMUSTE JA SEOTUD ISIKUTE PAREMUSJÄRJESTUS

K	(K1) VALDKONNAD	%	K	(K2) ELUSÜNDMUSED	%	K	(K3) ISIKUD*	%
1	Tervishoid	62%	1	Haigestumine ja tervisekahju	54%	1	iseendaga seoses	85%
2	Toetused, sotsiaalteenused ja pensionid	55%	2	Kriisiolukorrad (sõda, looduskatastroof)	46%	2	eakatega seoses	36%
3	Liiklus ja sõidukid	45%	3	Kinnisvara omandamine või müük ¹⁴	36%	3	alaealistega seoses	36%
4	Raha ja omand	40%	4	Isiku töendamine	31%	4	hooldamist vajavate isikutega seoses	35%
5	Töö ja töösuhted	39%	5	Töötuks jäämine	31%	5	teiste täiskasvanutega seoses	21%
6	Õigusabi	37%	6	Ohuolukorrad (õnnetusjuhtum, otsene oht varale jmt)	29%	6	puuetega inimestega seoses	20%
7	Eluase ja keskkond	36%	7	Pensioniks valmistumine/pensionile jäämine	29%	-	-	
8	Perekond	30%	8	Kellegi hooldamise vajadus	27%	-	-	
9	Haridus ja teadus	30%	9	Kellegi surm	23%	-	-	
10	Kodakondsus ja dokumendid	30%	10	Sõiduki juhtimise õiguse omandamine või pikendamine	23%	-	-	

Küsitluses kasutati vastusevariantidena eesti.ee lehekülje valdkondi ja elusündmusi.

Viimaseid täiendati valdkondade alusel. (Civitta koostatud)

*Isikud, kellega seoses soovitakse teenuseid infot otsida ja teenuseid kasutada

Tervishoiu valdkond ja **toetuste** teema olid konkurentsituult olulisimad, olemata eriti vastanute vanusest, soost, haridusest, elupiirkonnast või leibkonnaliikmete arvust. Vaid pisut kõrgema huviga eristusid naised (vastavalt 71% ja 65% sellistest vastajatest) ja vanemaelised (72% ja 55%).

¹³ Valdkondade ja elusündmuste paremusjärjestuse mõningane erinevus viitab ka võimalikele erinevustele eesti.ee valdkondade nimetuste lahti mõtestamises (nt puudutab valdkond „Toetused...“ ühtlasi mitmeid elusündmusi).

¹⁴ Elusündmuse mõttes tähendab see sündmust, kus soetatakse endale vara – nt kodu. Ehk siis vara omandamised ja vara jagamine kui olulised sündmused elus (elusündmuste laiendatud käsitlus).

Liikluse ja sõidukite teema oli olulisem (osakaal grupist) pigem vanematele vanusegruppidele (53% vanusegrupist 45-54 a.) ja kõrgharidusega vastanutele (51%) , samuti töötavatele (47%), ettevõtjatele (54%) ja pensionäridele (47%).

Raha ja omandi teemal otsivad enim infot 25-34 aastased vastanud (52%) ning Kesk-Eesti vastajad (46%)

Töö- ja töösuhete ning **Õigusabi** valdkondade kohta oli huvi suhteliselt homogeenne, jäädes ilma silmatorkavate erisusteta 30-50% vahele erinevate demograafiliste tunnuste lõikes. Vahemiku kõrgemas pooles olid õppivad ja töötud vastajad.

Infot otsitakse ja teenuseid soovitakse kasutada enamjaolt (85%) **iseendaga seoses** (K3), kuid kolmandik vastajaid otsib infot ka seoses alaealiste, eakate (vastajad ise olid vanuses 18 kuni 64 aastat) ja erivajadustega inimestega. See tulemus näitab kaudselt, et perekonnaga seotud elusündmused on kolmandiku elus olulisel kohal. Teistest enam tõusid siin esile Lõuna-Eesti vastajad.



Kokkuvõtvalt saab (K1; K2; K3) küsimuste vastuste põhjal öelda, et teenuste valikul võib muude tunnuste kõrval võtta arvesse ka teenuse valdkonda ja seotud elusündmust, kuid mitte esimeses järjekorras. Kuna aga tervis, töö ja perekond ongi enamike elus läbivad teemad, siis saab väita ka, et enam huvitavad inimesi nende elus sagedamini vajaminevad teenused.

Uuringus vaadeldi ka, **kas vastajaid huvitavad täna juba enim kasutatavamad teenused, mis seega peaksid olema tänases veebiteenuste statistikas absoluutjärjestuses populaarseimad teenused**, olenemata nende valdkonnast.

Nendeks teenusteks eesti.ee 2019-2020 statistika¹⁵ andmete alusel ligikaudses paremusjärjestuses (alateemade alusel) on:

1. Tervise ja perekonnaga seotud teemad (nt Retseptid, töövõimetuslehed ja toetused)
2. Vara ja õigusega seotud teemad (nt notariaalsed dokumendi)
3. Riigiga seotud teemad (nt isikuandmete päring ja dokumendid)
4. Transpordi ja liikumisega seotud teemad (nt liikluskindlustus)
5. Töö, ettevõtluse ja finantsidega seotud (nt ettevõtluse dokumendid ja pensionikontod)
6. Hariduse ja enesetäiendamise seotud (nt koolitunnistused ja keeleksamid)

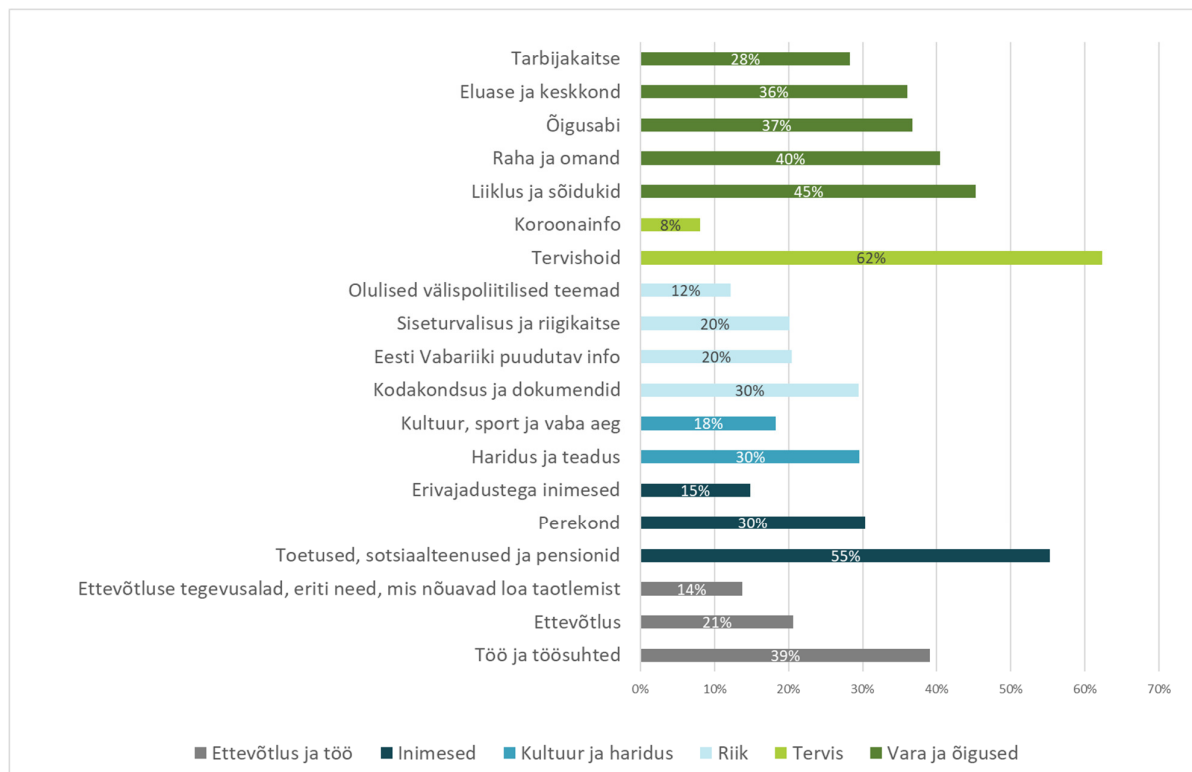
Käesoleva uuringu raames teostatud elanikkonna küsitluse vastavate (K1) vastusevariantide koondamisel eeltooduga sarnaste ajajaotuste alla selgus, et nii küsitluses kasutatud eesti.ee (kokku koondatud) valdkondade kui mõnes osas ka elusündmuste vaates on atraktiivsemad teemad (paremusjärjestuses):

1. Tervis (nt haigestumine, ohuolukorrad)
2. Inimesed (perekond ja toetused)
3. Vara ja õigused (eluase, omand, sõidukid, liiklus)
4. Riik (nt kriisid-sõda, kodakondsus-dokumendid, sisejulgeolek)
5. Ettevõtlus ja töö (Ettevõtlus ja töö/töösuhted)
6. Kultuur ja haridus (Haridus, sport ja kultuur)



Käesolevas uuringus saadud järjestus kattub suures osas eesti.ee statistika populaarsemate teenuste teemade alla koondatud paremusjärjestusega (vt ka Tabel 3, eespool). Seega võib öelda, et vastajaid enim huvitavad teenused valdkonna ja elusündmustega seonduvalt on eesti.ee statistikas kajastuvad populaarseimad teenused (siiski mitte üks-ühele).

¹⁵ mitteavalik allikas, milles statistika on esitatud kasutajarollide: ettevõtja, kodaniku ja ametniku osas



JOONIS 3. VASTANUTE OSAKAALUD NENDE POOLT KASUTATAVATE EESTI.EE VALDKONDADE OSAS

Uuriti ka Bürokrati kui suhtlemisviisi potentsiaali vastajate silmis ning tunnuseid, millele vastavad teenused sobiksid Bürokratti:

- (K10) „Millist infot ja kuidas Sa tahaksid Bürokrati-laadse abilise kaudu saada või edastada?“

Selle küsimuse eesmärk ei olnud tuvastada, millise info vahetamine on vastajale olulisim, kuna moel või teisel, varem või hiljem tuleb kõikide nende infoliikide vahetamist ette enamikel Eestis resideeruvatest inimestest. Seega keskenduti pigem suhtlemisviisi valikule iga liiki info vahetamise osas, kusjuures vastaja sai valida ühe vastusevariandi puhul ka mitu suhtlusviisi.

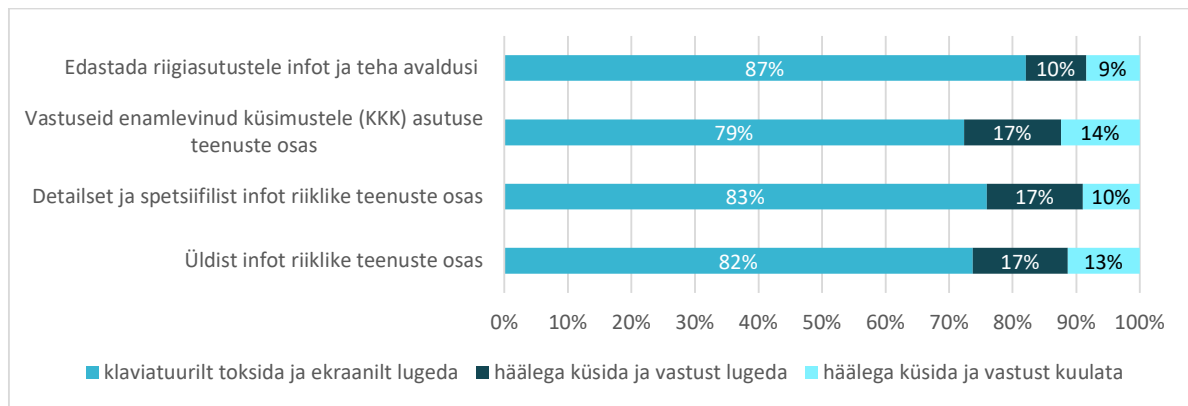
Küsitluse vastustest selgus, et ca **80% vastajatest eelistavad info vahetamisel suhtlemisviisina „klaviatuurilt toksida ja ekraanilt lugeda“**. See kehtib nii üldise info, korduma kippuvate küsimuste, detailse ja spetsiifilise info kui ka riigiasutustele avalduste ja info edastamise puhul. Valmisolek info vahetamiseks „häälega küsida ja vastust lugeda“ ning „häälega küsida ja vastust kuulda“ oli vahemikus 10-17%. (vt Joonis 4)

HÄÄLKÄSKLUSTE TEEMA valguses saab öelda, et suhtlemisel **üldise info** osas on teistest pisut avatumad ja valmis kasutama 18-24 aastased vastajad, Kesk-Eesti ja Kirde-Eesti vastajad, põhiharidusega vastajad ning töötud vastajad ja õppijad (kõik need ca 20-22% vastajate grupist).

Detailse ja spetsiifilise info osas on häälega suhtlemise valmisolek suhteliselt sarnane, kuid lisanduvad 55-64 aastased vastajad ja pensionäridest vastajad.



Enamlevinud küsimuste ja riigiasutusega andmete vahetamise osas ei tõuse oma vastuste osakaaluga märgatavalt esile ükski demograafiline grupp.



JOONIS 4. VASTANUTE OSAKAALUD ERI LIIKI INFO VAHETAMISEL EELISTATAVA SUHTLEMISVIISI OSAS

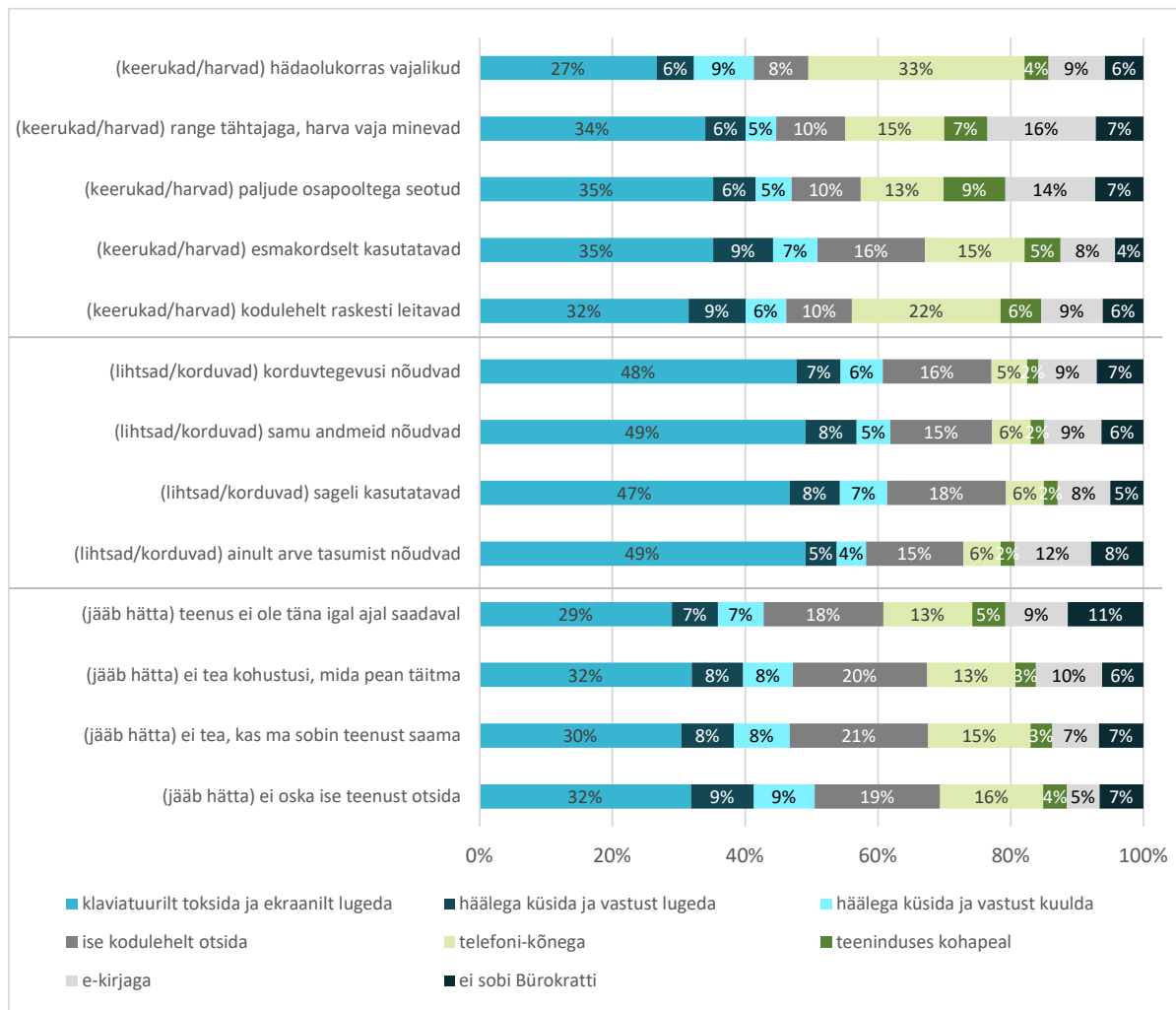
- (K12) „Millised riiklikud teenused sobivad Sinu hinnangul Bürokratti ja kuidas Sa nende osas tahaksid infot vahetada?“

Intervjuudest selgus, et kasutajate hinnangul **sobiks Bürokratti** nii need teenused, millega inimene täna hätta jääb; need teenused, mis on lihtsad ja/või korduvalt vajalikud; kui ka teenused, mis on keerukad ja/või harva vajalikud, kuid see vajadus sõltub olukorrast, milles inimene parasjagu on. Ka elanikkonna küsitluses selgus, et kõik eelmainitud teenuste liigid sobivad Bürokratti ning vaid 4-11% vastajate puhul märgiti kõigi kolme teenuseliigi osas (kokku 13 vastusevarianti), et seda liiki teenus ei sobi nende hinnangul üldse Bürokratti (vt Joonis 5).

Kuna sealsamas (K12) küsiti ka eelistatud suhtlemise viisi vastavat liiki teenuste puhul, siis viitasid vastused taas sellele (nagu ka küsimuse K10 puhul), et **vaieldamatult eelistatakse info vahetamisel suhtlemisviisina „klaviatuurilt toksida ja ekraanilt lugeda“**: keskmiselt 30% teenuste puhul, millega täna hätta jäädakse, ca 50% teenuste puhul, mis on lihtsad või korduvalt vajalikud ning ca 34% teenuste puhul, mis on keerukad või mida on harva vaja. Viimaste teenuseliigi seas eristus vastusevariant „Hädaolukorras vajalikud teenused“, kus 33% eelistab kasutada telefonikõnet.

Loeme seda siinkohal **VALMISOLEKUKS BÜROKRATTI KASUTADA** (klaviatuurilt toksida ja vastust lugeda). Siin on teistest vastusevariantidest kõrgeimate vastuste osakaaludega „ainult arve asumist nõudvad teenused“, kus omakorda jäävad silma ettevõtjatest ja õppuritest vastajad (54% ja 53%), lisaks vanusegrupp 25-34 (53%) ning Põhja- ja Lõuna-Eesti vastajad (54% ja 48%).

Enim vajavad abi (ei tea teenust, selle tingimusi või oma kohustusi) õppivad vastajad (ca 35-40%). Õppurid ja nooremad vastajad on altimad häälkäsklusi kasutama ka olukorras, kus on tegemist lihtsate ja korduvaid tegevusi nõudvate teenustega (vastanute osakaal 50-60% juures).



JOONIS 5. VASTANUTE OSAKAALUD BÜROKRATTI SOBIVATE TEENUSTE LIIKIDE PUHUL EELISTATAVA SUHTLEMISVIISI OSAS

Kui jätta kõrvale eelmises lõigus käsitletud vastusevariant („klaviatuurilt...“), siis ülejäänud vastusevariantide osas on tulemus mitmekülgsem: **teenuste puhul, millega täna hätta jäädakse** eelistati enim variante „ise kodulehelt otsida“ (ca 20%) ja pöördumist „telefonikõnega“ (ca 14%). **Lihtsate ja/või korduvalt vajalike teenuste** puhul eelistati enim „ise kodulehelt otsida“ (ca 16%) ning **keerukate ja/või harva vajalike teenuste** puhul aga suhelda „telefonikõnega“ (ca 20%). Seejuures kõikide (K12) vastusevariantide puhul oli valmisolek „häälega küsida ja vastust lugeda“ ning „häälega küsida ja vastust kuulda“ vaid 4-9%.



Häälkäskluste kasutamise teemat lahati täpsemalt ankeedi küsimustega K5; K6 ja K7 – vt millistel juhtudel häälkäsklusi enam ja millistel juhtudel vähem eelistati p 2.2.3 „Kasutamist toetavad asjaolud“.

2.2.2. KASUTAMISE ARGUMENDID

Intervjuudes uuriti, millist väärtust Bürokrati kasutamises nähakse, **millised asjaolud on kasutajatele olulised** virtuaalse assistendi puhul? Saadud vastuste alusel moodustati ankeeti küsimus:

- (K8) „Mis on Sulle riiklike digitaalsete teenuste (sh veebiteenuste) tarbimisel oluline?“

ja vastusevariandid, mis jaotusid laias laastus võrdselt 3 argumentide kategooriasse: teenuse pakutavad hüved, kasutaja kontroll teenuse kasutamise üle ja teenuse toimimine. Ankeetküsitluses pakuti vastajatele vastusevariantidena intervjuudes välja toodud asjaolud ning vastustest selgus, et Bürokrati puhul olulisemad (valitud 50-76% vastajate poolt, vt Joonis 6) kasutamise argumendid paremusjärjestuses on (vt Tabel 4):

Selle küsimuse puhul **märkisid väljapakutud tunnuseid teenuste puhul oluliseks kõige enam kõrgharidusega vastanud** (osakaalud 70-80 % neist, igas kategoorias vähemalt ühe variandi osas). Kõrgemate vastuste osakaaludega jäid silma äärmuslikud vanusegrupid, kõige noorematest 71% ja kõige vanematest 77%, kes tahavad teenust kasutada turvaliselt (teha vajadusel samm tagasi)

Kõrgharidusega vastajad ja ettevõtjad tahavad kõige enam ise otsustada, millist infot jagavad (vastavalt 67% ja 70% neist). Hüvedest ja soodustustest, millele neil on õigus, soovivad proaktiivselt infot vastajad, kes on kas vanuses 25-34 (67% vanusegrupist) või vastanutest kõrgharidusega (72%) või töötud (70%) või kelle leibkonnas on 4 inimest (72%). Seda, et teenus nende eest võimalikult palju ära teeks, soovisid kõrgharidusega vastajatest 67% ja ettevõtjatest 71%.

Teenuse toimimine 24/7 on kõige olulisem vanusegrupile 35-44 (79% neist), kõrgharidusega vastajatele (81%), Kesk-Eesti vastajatele (77%) ning taas ettevõtjatele (78%). Samas peab ütleva, et kõik siin toodud gruppide tulemused ei erinenud teiste samaliigiste gruppide vastuste osakaaludest rohkem kui ca 10-15% võrra.

TABEL 4. KASUTAJALE OLULISTE, DIGITAALSETE TEENUSTE PAKUTAVATE VÄÄRTUSTE PAREMUSJÄRJESTUS

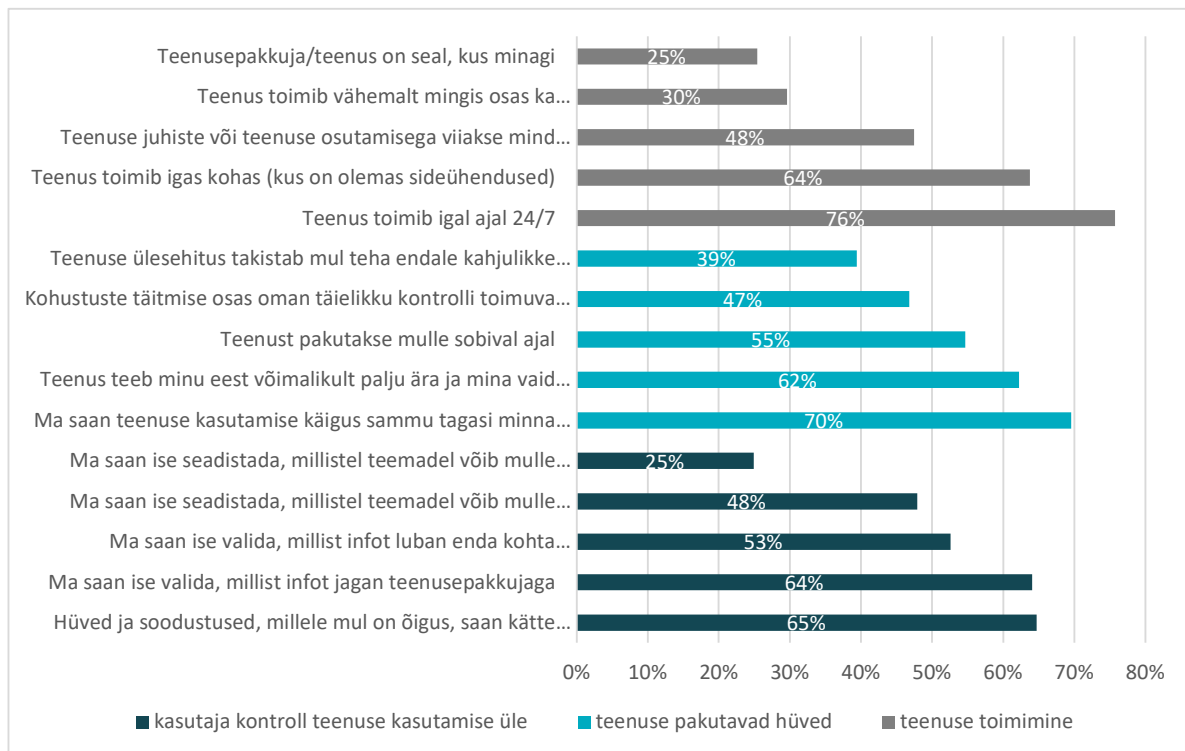
KOHT	VASTUSEVARIANT	%	KATEGOORIA
1.	Teenus toimib igal ajal 24/7	76%	toimimine
2.	Ma saan teenuse kasutamise käigus sammu tagasi minna ja muudatusi teha ning ei pea kogu protsessi otsast alustama	70%	kasutaja kontroll
3.	Hüved ja soodustused, millele mul on õigus, saan kätte ilma selleks eraldi tegevusi tegemata (nt toetused)	65%	pakutavad hüved
4.	Ma saan ise valida, millist infot jagan teenusepakkujaga	64%	kasutaja kontroll
5.	Teenus toimib igas kohas (kus on olemas sideühendused)	64%	toimimine
6.	Teenus teeb minu eest võimalikult palju ära ja mina vaid otsustan/kinnitan, kas "jah" või "ei"	62%	pakutavad hüved
7.	Teenust pakutakse mulle sobival ajal	55%	pakutavad hüved
8.	Ma saan ise valida, millist infot luban enda kohta registritest pärida	53%	kasutaja kontroll

Civitta koostatud, elanikkonna küsitluse vastuste* (vastajaid n=1000) põhjal, osakaalud üle 50%

*Iga vastaja sai valida mitu vastusevarianti



Intervjuudes rõhutasid kasutajad üldist muljet, et riigi teenuste puhul on fookuses riigi ja mitte kodaniku vajadused ning kokkuvõtvalt võib intervjuueeritute arvamust väljendada nii, et „nende kohustused leiavad neid üles, kuid oma õigusi peavad nad ise taga ajama“. Ankeetküsitluses sai vastav vastusevariant vastuste paremusjärjestuses 3. koha, mis toetab intervjuudelt kuuldot. (vt ka tajutud kitsaskohti puudutavat p 2.2.4)



JOONIS 6. VASTANUTE OSAKAALUD DIGITAALSETE TEENUSTE OLULISTE OMADUSTE OSAS

Vastusevariant „Muu“ (märgitud 1% vastajate poolt) all mainiti vastajate poolt muuhulgas järgmisi omadusi (esitatud enam-vähem muutmata kujul):

- Teenus ei eelda/ nõua sadat klikki
- juhendis on otselingid lahendusteni, mitte nii, et juhendis on öeldud, et pean kuskil midagi vajutama ja siis läheb vaja järgmist juhendit, et see midagi üles leida.
- teenus peab olema ligipääsetav ka nägemispuudega inimesele

Ülaltoodud (vt Tabel 4) paremusjärjestusest liigituvad võrdselt (3+3varianti) kategooriatesse „teenuse pakutavad hüved“ ja „kasutaja kontroll teenuse üle“ ja vähem (2 tk) variante „teenuse toimimine“ alla, kuid samas valiti neist teenuse 24/7 toimimise vastusevariant kõige enamate vastajate poolt



Seega ei tõuse ükski kolmest argumentide kategooriast paremusjärjestuses selgelt esile ehk kõik kategooriad on vastajatele pigem ühtviisi olulised.

2.2.3. KASUTAMIST TOETAVAD ASJAOLUD

Intervjuudes uuriti kasutajatelt, mis neile virtuaalse assistendi kasutamise mugavamaks ja atraktiivsemaks teeks ning kuidas nad täna infot otsivad ja kuidas suhtuvad häälkäskluste kasutamisse. Intervjueeritavate vastustest selgus, et nende **suhtumine erineb sõltuvalt sellest, millises olukorras parasjagu ollakse**. Selle ning Tellija sisendi põhjal koostati ankeeti vastavad küsimused (K5;K6;K7) ja vastusevariandid. Seejuures vaadeldi vastajate eelistusi erinevates olukordades. Nendeks, intervjuudes väljendatud olukordadeks, mida küsitluse vastajale (tema poolt subjektiivselt määratlemiseks) pakuti, olid (küsimuseti väikeste modifikatsioonidega):

- kui on lihtne teema või vaja vähe infot
- kui on keeruline teema või vaja palju infot
- kui on kiire küsimus (vähe aega)
- kui on aega

Need kolm küsimust (K5;K6;K7) olid vastajale esitatud risttabeli kujul, kus (K5; K6 puhul) esitati ridadel vastusevariant (olukord, milles kasutaja on) ja veergudes valikud (vahendid; seadmed). Küsimuse (K7) puhul esitati küsimus teistpidi risttabelina: olukorrad veergudes valikutena ning võimalikud suhtlemisviisid ridadel vastusevariantidena (see erinevus oli taotluslik vastaja erksuse säilitamise nimel, et ei vastataks automaatselt).



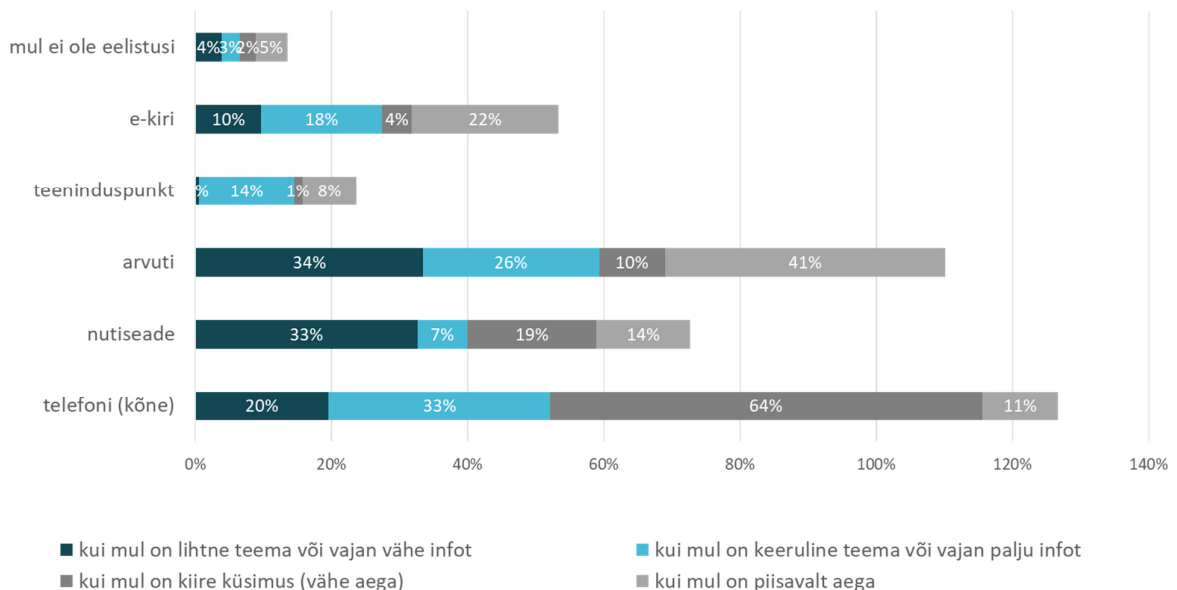
Mainitud kolme küsimusega uuriti **vastajate eelistusi järjest suureneva detailsuse astmega üldisematelt valikutelt häälkäskluste suunas** (vt ülevaltlikku tabelit „Lisa 5. Vastajate suhtumine erinevatesse suhtlemise vahenditesse ja viisidesse“): millist vahendit eelistatakse suhtlemisel kasutada (K5), millisel viisil eelistatakse suhelda (K7) ning millises seadmes ollakse valmis kasutama häälkäsklusi (K6), kusjuures iga küsimuse puhul pidi vastaja tegema ühe valiku iga vastusevariandi (v.a „Muu“) puhul:

- (K5) „Millises olukorras ja millist suhtlemise vahendit eelistad Sa kõige enam riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel?“ (siin paluti märkida oma eelistus ka juhul, kui täna neid ei otsi/ei kasuta, aga tulevikus oldaks valmis seda tegema)

Vastustest selgus suhtlemise vahendi eelistamise osas, et **nutiseade** tuleb kõne alla eelkõige siis, kui kasutajal on lihtne teema või ta vajab vähe infot (valiku märkis 33% vastanutest). Neist omakorda pigem kõige nooremad vanusegrupid (46-53%), Kesk-Eesti (41%) ja õppivad vastajad (51%). Noorte valmisolek nutiseadmes suhelda on teistes kõrgem ka kiires olukorras (34%) jäädes siiski maha telefonikõnest (vt allpool)

Arvuti on samas olukorras samuti eelistatud kolmandiku vastajate puhul (34%), kuid märgatavalt enam (41%) siis, kui kasutajal on piisavalt aega. Viimati mainitud olukorras tõusevad esile kaks kõige vanemat vanusegruppi (neist vastavalt 38% ja 48%), Kirde-Eesti vastajad (41%) ning ettevõtjad (37%) ja pensionärid (40%). Arvuti on telefonikõne järel järgmine seade ja see on keeruka teema puhul olulisim samuti pigem vanematele vanusegruppidele.

Kui aga kasutajal on kiire küsimus (vähe aega), siis enamike vastajate poolt (64%) eelistati kasutada telefonikõnet. (vt Joonis 7) Keeruline teema paneb kas pöörduma e-kirja teel või teeninduspunkti.



JOONIS 7. VASTANUTE OSAKAALUD ERINEVATES OLUKORDADES EELISTATAVA SUHTELEMISE VAHENDI OSAS

Vastajad (23%) märkisid ka mittekohustusliku variandi „Muu olukord“, kus muuhulgas toodi erinevate suhtlemise vahendite osas välja järgmisi olukordi (vastused esitatud enam-vähem muutmata kujul):

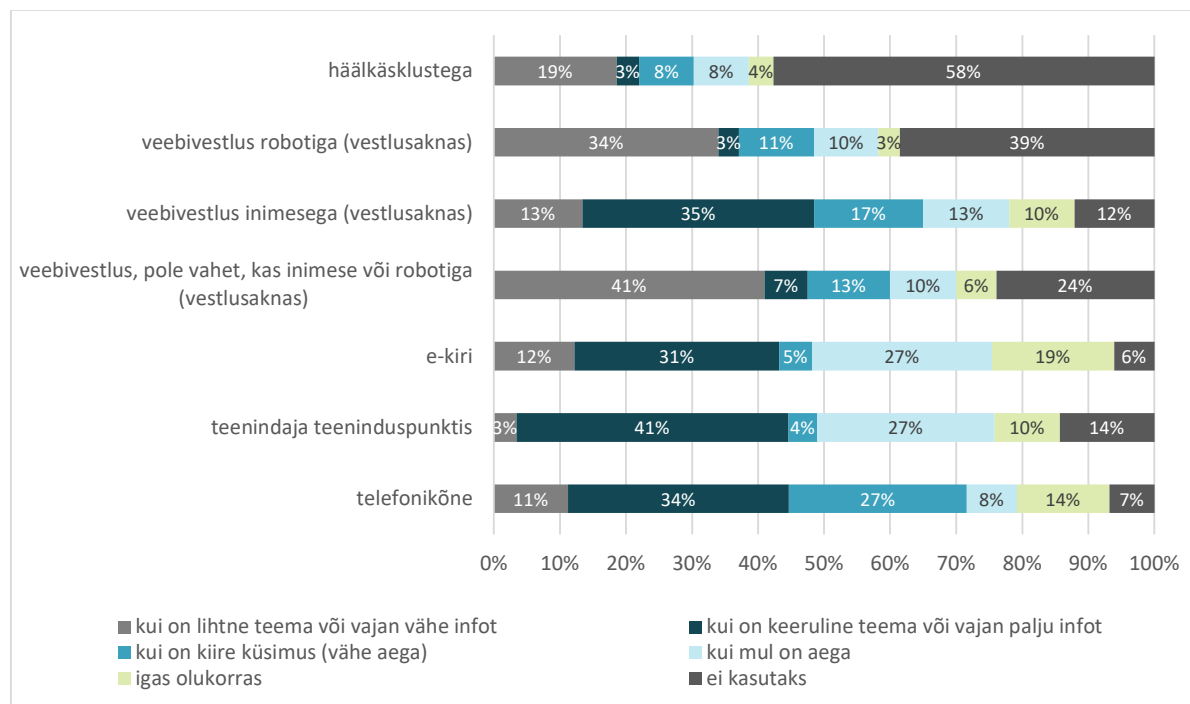
- arvuti - SmartID ei toetata näiteks Äriregistris
- nutiseade - Kui olen välismaal
- nutiseade - Pikk protsess (nt loa menetlemine)
- teeninduspunkt - Juristi abi
- teeninduspunkt - Mingi spetsiifiline küsimus, mille kohta ei oska infot otsida
- telefoni (kõne) - Hädaolukord
- telefoni (kõne) - Kui on vaja midagi täpsustada (infost on raskesti aru saada või on info puudulik)
- telefoni (kõne) - kui ma pole teemas kindel (infovajadus)
- telefoni (kõne) - tahan alternatiive uurida või ei pääse internetis infole ligi

Samades olukordades vaadeldi detailsemate vastusevariantidega (arvuti ja nutiseadme) vestlusaknas suhtlemise erinevate võimaluste, häälkäskluste ja traditsiooniliste (telefon, e-kiri, teenindaja teeninduspunktis) **suhtlemisviiside eelistamist** (K7).

- (K7) „Millist suhtlemisviisi ja millisel juhul eelistaksid kõige enam riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel?“ (siin paluti märkida oma eelistus ka juhul, kui täna mõnd suhtlusviisi ei kasuta, aga tulevikus oldaks valmis seda tegema)

Olukorras, kus kasutajal on lihtne teema või ta vajab vähe infot, eelistati veebivestlust vestlusaknas („pole vahet kas inimese või robotiga“ – 41% ja „veebivestlus robotiga“ – 34%) ning seejuures märkis häälkäsklused oma eelistuseks 19% vastajatest. Häälkäsklused märgiti ülejäänud olukordade puhul vaid mõne protsendi vastajate puhul ning 58% märkis, et ei kasutaks häälkäsklusi üldse. (vt Joonis 8)

Vastanute erisused tõusevad esile eelkõige olukorras, kus on lihtne teema – siin on kõrge valmisolekuga veebivestluseks (pole vahet, kas inimese või robotiga) 25-34 ja 35-44 aastased ja õppijad (neist vastavalt 46%, 44% ja 46%) ning kõrgharidusega vastajad (48%). Häälkäsklustega suhtlemise valmisolek on selle küsimuse vastuste alusel kõrgeim 35-44 aastaste seas (24% vanusegrupist) ja mõne protsendi võrra suurema osakaaluga eristub teistest põhiharidusega (22% grupist) ja töötav (20%) vastaja.



JOONIS 8. VASTANUTE OSAKAALUD ERINEVATES OLUKORDADES EELISTATAVA SUHTLEMISVIISI OSAS

Keerulise teema või rohke info vajaduse korral eelistatakse valdavalt suhelda otse inimesega („telefonikõne“ – 34%, „teenindaja teeninduspunktis“ – 41%, „e-kiri“ – 31%, „veebivestlus inimesega“ – 35%).

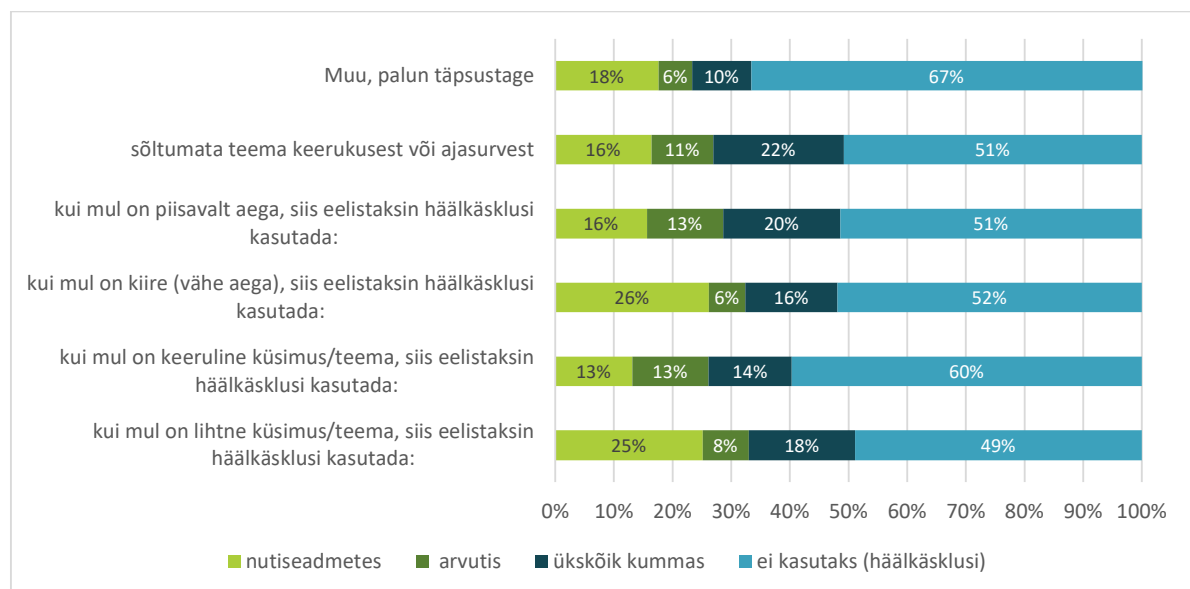
Vabatahtliku vastusevariandi „Muu“ osas andsid vastajad (13%) häälkäskluste kasutamise kohta mh järgnevaid selgitusi (esitatud enam-vähem muutmata kujul):

- ei kasutaks - robotiga vestlus on ajaraiskamine
- ei kasutaks - tegelikult mulle ei meeldi üldse ametnikke tülitada. võimalusel üritan ise info netist üles otsida. inimesi tülitan viimases hädas. robotid on info andmiseks veel liiga rumalad minu kogemuste põhjal.
- ei kasutaks - Ettenägematute olukorrad
- kui mul on aega - Väga tihti tuleb oodata vastust inimese puhul
- kui on keeruline teema või vajan palju infot - Kui vajan vastuse säilimist, eelistaks e-kirja.
- kui on lihtne teema või vajan vähe infot - Kohest teema lahendamist

Kuna häälkäsklused on Bürokrati arendamise üks prioriteete, siis küsiti ka samades olukordades **häälkäskluste eelistusi** arvuti ja nutiseadme puhul (K6).

- (K6) „Millises olukorras eelistad häälkäsklusi millises vahendis (riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel)?“ (siin paluti märkida oma eelistus ka juhul, kui täna häälkäsklusi ei kasuta, aga tulevikus oldaks valmis seda tegema)

Häälkäsklusi on valmis kasutama neljandik vastanutest nii olukorras, kus kasutajal on lihtne küsimus, kui ka siis, kui kasutajal on kiire ning sel juhul on seadmetest eelistatud nutiseade. Kui teema on keerulisem, siis kasutaks 13% häälkäsklusi arvutis ja 13% nutiseadmes. Kui kasutajal on aega rohkem, siis kasutaks 16% häälkäsklusi nutiseadmes, 13% arvutis ja viiendikul ei ole vahet, millises seadmes kasutada. (vt Joonis 9)



JOONIS 9. VASTANUTE OSAKAALUD ERINEVATES OLUKORDADES HÄÄLKÄSKLUSTE EELISTAMISE OSAS



Selle küsimuse baasilt võib (**gruppide keskmiste alusel**) öelda, et valmisolek kasutada häälkäsklusi on seda suurem, mida noorem on küsitlusele vastaja: lihtsa küsimuse korral või kiires olukorras 35-36% keskmiselt 18-24 aastase kasutajate grupist vs 14-16% keskmiselt 55-64 aastaste vastajate grupist. Häälkäskluste vältimine toimib vastupidi (ei kasutaks), st mida vanem vastaja, seda enam soovitakse vältida. Altim proovima on samades olukordades (lihtne teema ja on kiire) õppijatest 29% ning põhiharidusega vastajatest 29-32% ning kiires olukorras ka ettevõtjad (28%).

Keerulise teema korral ja kui kasutajal on aega, siis valdav enamik gruppe ei kasutaks häälkäsklusi, kasutamise valmisoleku poolest tõusid vastavat tüüpi vastajate seast esile töötud, põhiharidusega vastajad ja pensionärid (kui on aega – 27%, 25% ja 26% vastajaid neist gruppidest).

Kui enamike olukordade puhul vähenes valmisolek haridustaseme tõustes, siis vastusevariandi „olenemata teema keerukusest või ajasurve“ vastasid 26% kõrgharidusega vastajatest, et kasutaksid häälkäsklusi.



Üldiselt on (vastusevariandi „Ei kasutaks häälkäsklusi“ osakaalu lahutamisel 100%-st) keerulise teema korral valmis häälkäsklusi kasutama 40% vastanutest. **Ülejäänud olukordades (lihtne teema, vähe aega, palju aega) on valmis häälkäsklusi kasutama juba pooled (49-52%) vastanutest.**

Siin töid vastusevariandi Muu valinud vastajad (16%) mh välja selliseid selgitusi (esitatud muutmata kujul):

- nutiseadmetes - Eelistaks inimest rääkimas
- ei kasutaks - häälerobotid ei saa aru eesti keelest
- ei kasutaks - Pikem protsess nt loa menetlemine
- nutiseadmetes - Kui on haige
- nutiseadmetes - avarii
- nutiseadmetes - Hädaolukord
- ükskõik kummas - kui jään pimedaks
- ükskõik kummas - Kui mu nägemine enam ei oleks üldse hea
- ükskõik kummas - Kui oleks nägemispuue

Nii intervjuudes, kui ka küsitluse vabade vastustest (K6 -„Muu“) selgus, et häälkäsklusi nähakse suhtlemise võimalusena esmajärjekorras siis, kui kasutaja ei saa tekstiga suhelda – ei näe (nägemise puue), ei oska (kõrge iga) või ei saa parasjagu ekraani vaadata (nt on kriitilises olukorras või tema käed ei ole vabad).

- (K9) „Millised omadused ja võimalused tekitaksid Sinus soovi Bürokrati-laadset abilist kasutada?“

Selle küsimuse raames pakuti vastajatele kasutajate fookusintervjuudes selgunud ja uuringu Tellija esitatud vastusevariandid. Need võib laias laastus jaotada samadesse kategooriasse, nagu ka riigi digitaalsetelt teenustelt üldiselt oodatavad olulisemad omadused/asjaolud (K8, vt p 2.2.2, Tabel 4): teenuse pakutavad hüved, kasutaja kontroll teenuse kasutamise üle ja teenuse toimimine.



Vastuste alusel moodustati paremusjärjestus (vt Tabel 5), millest selgub, et esikohal on Bürokrati kasutama kutsuvate asjaolude pingereas kasutaja aja kokkuvõid (märkis 65% vastanuid) ja toimimine erinevates seadmetes (62%).

TABEL 5. BÜROKRATI KASUTAMIST SOODUSTAVATE ASJAOLUDE PAREMUSJÄRJESTUS

KOHT	VASTUSEVARIANT	%	KATEGOORIA
1.	Bürokratt kiirendab oluliselt riiklike teenuse kasutamist, võrreldes muude kanalitega	65%	pakutav hüve
2.	Bürokratt toimib erinevates seadmetes (nutiseadmed ja arvuti)	62%	toimimine

KOHT	VASTUSEVARIANT	%	KATEGOORIA
3.	Mulle on saadaval koondülevaade sellest, millistele riiklikele teenustele mul on õigus ja milleks olen omakorda kohustatud, riigi käsutuses olevate andmete alusel	58%	pakutav hüve
4.	Saadaval on väga hea ülevaade sellest, kuidas on Bürokratis tagatud kasutaja andmete turvalisus	39%	kasutaja kontroll
5.	Saadaval on väga hea ülevaade sellest, kuidas on Bürokratis tagatud kasutaja privaatsus	35%	kasutaja kontroll
6.	Bürokraati saab kasutada vastavas mobiilirakenduses (äpis)	35%	toimimine
7.	Bürokraati saab kasutada häälkäskluste abil	9%	toimimine



Kasutajad tahavad muuhulgas saada ka kiiret ülevaadet, millele neil on õigus ja milleks on nad kohustatud (märkis 58% vastanutest ja 3. koht paremusjärjestuses), mis toetab intervjuudel kuuldud ja ka p 2.2.2 (K8) käsitletud kasutajate ootust, et riigipoolne teenuseosutamine oleks tasakaalus ja kindlasti mitte riigi huvide poole kaldu.

Vastusevariantide paremusjärjestuse (Tabel 5) esikolmiku osas tõusid kõrgemate osakaaludega esile vanusegrupp 25-34 (62-73% neist), kõrgharidusega vastaja (65-72% grupist) ning õppur (56-70%). Teiste seast paistis välja ettevõtja, keda huvitab, et Bürokratt kiirendaks oluliselt riiklike teenuste kasutamist (73% vastanud ettevõtjatest).

Paremusjärjestuses (Tabel 5) kohtadel 4.-5. toodud ülevaate saamise turvalisusest ja privaatsusest, märkis ära 35-39% kõigist vastanutest. Bürokrati toimimise osas kõnetas mobiilirakenduse olemasolu üle kolmandikku vastajaid, kuid oluliselt vähemat hulka neist (9%) kutsuks Bürokratti kasutama häälkäskluste võimalus.

Vabatahtliku vastusevariandi „Muu“ märkis ära 6% vastanutest ning valiku selgitustena toodi välja mh (esitatud muutmata kujul), et:

- Ainult siis, kui sellise abilise teke ei vähenda veelgi teenuse üldist kättesaadavust. Ei soovi tulevikus hakata kontaktide asemel leidma infot palun vaadake Bürokrati
- Täna sain teada, et Bürokratt üldse olemas on
- Kui teenus aitab inimestel leida nende jaoks sobivaid lahendusi, mis võivad muidu olla „peidetud“
- Bürokratti ei pea kasutama mobiilirakenduses

2.2.4. KASUTAMIST PIIRAVAD ASJAOLUD

Intervjuudel uuriti, milliseid tänaseid kitsaskohti peaks Bürokratt lahendama ning milliseid takistusi ja ohukohti Bürokratiga seoses tajutakse. Intervjuude sisendi alusel koostati vastavad ankeediküsimused ja vastusevariandid.

- (K4) „Milliseid kitsaskohti Sa näed täna näed riigiga suhtlemise, info otsimise või riiklike teenuste kasutamise osas?“

Nii teenusepakujate kui kasutajate intervjuudes tuvastatud võimalikud kitsaskohad jaotusid kolme kategooriasse: teenuste leitavus, teenuste kättesaadavus ja teenuste mugavus. Enim kitsaskohti (5) sõnastati teenuste kättesaadavuse osas.



Ankeetküsitluses selgus paremusjärjestuse alusel, et esmajärjekorras nähti kitsaskohti siiski teenuste leitavuses (paremusjärjestuses, valitud 30-55% vastajate poolt, vt Tabel 6):

TABEL 6. TÄNASED KITSASKOHAD JÄRJESTATUD KÜSITLUSE VASTUSTE ESINEMISE ALUSEL

KOHT	VASTUSEVARIANT	%	KATEGOORIA
1.	Ei teagi, mis teenused üldse olemas on. See tähendab, et kui ei oska teenust küsida, siis teenust ei pakuta ega saagi (nt mõned toetused).	55%	leitavus
2.	Esimest korda teemaga kokku puutudes peab kulutama aega teemast arusaamisele ja teenuse protsessi selgeks õppimisele	55%	leitavus
3.	Teenus on kättesaadaval ainult tööaegadel (nt E-R, 9-17)	48%	kättesaadavus
4.	Teenused on raskesti üles leitavad, nt info on keeruliselt esitatud või õige infoni ei oska jõuda	43%	leitavus
5.	Teenuste leidmiseks ja tarbimiseks tuleb sisse logida/andmeid sisestada mitmes eri keskkonnas	40%	mugavus
6.	Pikad ooteajad teenuseni jõudmises (nt kõneotejärjekord)	39%	kättesaadavus
7.	Ei tea, kas mul on õigus teenusele, raske on leida ülevaadet, mis on teenuse (nt mõned toetused) tingimused.	35%	leitavus
8.	Arvutit ja nutiseadmeid mitte valdavad inimesed ei jõua vajaliku info ja teenusteni või kulub neil selleks oluliselt kauem aega	33%	kättesaadavus
9.	Teenuse kätte saamiseks tuleb teha väga palju tegevusi ja kulutada oma aega	33%	kättesaadavus
10.	Mõnede teenuste osas tuleb igal juhul otse suhelda teenuseosutaja töötajaga (nt peab rääkima telefonis või teeninduses kohapeal)	31%	mugavus
11.	Mitmed teenused ei ole ilma juhendamiset kasutatavad	30%	mugavus
12.	Teenuse tarbimise füüsilise asukoha leidmine on keerukas (nt on teenuse osutamine mitme asukoha vahel jagatud või majas väga palju korpuseid, korruseid ja kabinette)	16%	kättesaadavus
13.	Ei näe mingeid takistusi ega kitsaskohti riigiga suhtlemise, info otsimise või teenuste tarbimisega seoses	6%	-

Civitta koostatud. Elanikkonna küsitluse vastuste põhjal.

Leitavus on oluline enamikele vastajate demograafilistele gruppidele, napilt tõuseb siin esile vastuste osakaaluga leitavuse enamike vastusevariantide osas vanusegrupp 25-34 aastat (50-59% neist), kõrgharidusega vastaja (55% ja 62% neist kahel vastusevariandil) ning töötav vastaja (56% neist kahel vastusevariandil).

Kättesaadavuse probleemi („ainult tööajal“) tajuvad enim vastajad vanuses 35-44 aastat (54% neist), õppurid (52% vastanute grupist) ja kesk-/keskeriharidusega vastajad (51% neist).

Mugavuse kitsaskohta tajub enim pigem vanema vanusegrupi esindaja, 44% põhiharidusega vastajatest (ühe vastusevariandi osas) ning 44% ettevõtjatest vastajatest ja 40% töötutest (mõlemad samuti ühe vastusevariandi osas).



Paremusjärjestus (Tabel 6) kattub intervjuudel osalenute poolt esile tõstetud teenuste ja info leitavuse probleemiga. Seda toetab omakorda asjaolu, et kõik kaasatud teenusepakkujad on Bürokratiga liitunud või liitumas esmajärjekorras just korduma kippuvate küsimuste teenusega (KKK). KKK üks oluline funktsioon on justnimelt aidata kasutajat leida temale vajalik teave/teenus.

Seega on **teenusepakkujad teenuste leitavuse probleemist vägagi teadlikud** ja samas on see ühtlasi oluline teema kasutajate jaoks. Kuna siin kasutajauuringus saadud infoga kõrvutamiseks ei ole traditsiooniliste kanalite (telefon, e-kiri ja teeninduspunkt) pöördumiste mahtude andmed, siis ei saa ei täielikult hinnata, kas olulised on teenused, mis ei ole tuvastatavad populaarsuse järgi reastatud teenuste loetelust (on ebamugavad kasutada või raskelt leitavad).

Ühe näitena teenuste leitavusest toodi nii intervjuudes kui ka vabatahtliku vastusevariandi „Muu“ puhul kitsaskohana arstile aja broneerimist ja arsti leidmist.



Ankeetküsitluse vastuste alusel ei saa hinnata, kas kasutajale on olulised teenused, mis ei ole täna veebiteenusena saadaval ja kas kasutajale on olulised teenused, mis täna põhjustavad kõige rohkem pöördumisi teenusepakkuja poole.

Kitsaskohtade kõrval vaadeldi ka takistusi ja ohte, mida kasutajad Bürokratiiga seoses tajuvad. Intervjuudelt saadu põhjal moodustati vastav küsimus ankeeti:

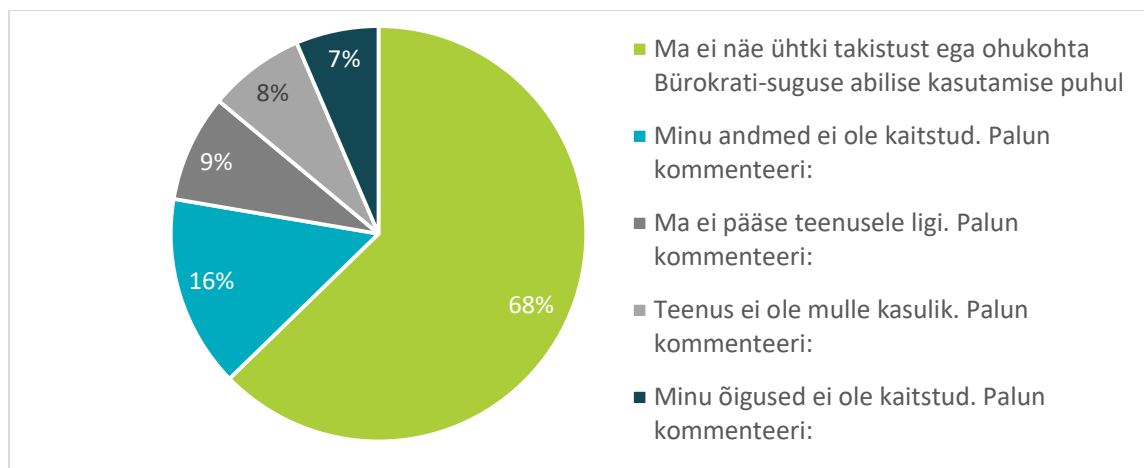
- (K11) „Milliseid takistusi või ohukohti näed Bürokrati-laadse abilise kasutamise puhul?“

ja vastusevariandid, mis hõlmasid teenustele ligipääsu ja turvalisust. Selles osas erinesid ankeetküsitluse vastused kasutajate intervjuudelt saadud sisendiga.



Kui intervjuudel leidis enamik osalejaid, et ohud on olemas ja olulised, siis küsitluses märkis valdav enamik osalejatest, et „Ma ei näe ühtki takistust ega ohukohta Bürokrati-suguse abilise kasutamise puhul“, üle kümnendiku vastajate poolt märgiti ära võimalik oht, et „Minu andmed ei ole kaitstud“.

Seda, et teenus ei ole kas ligipääsetav või üldse kasulik, või et ohus oleks kasutaja õiguste kaitse, hindas võimalikuks vaid alla kümnendiku vastajatest (vt Joonis 10).



JOONIS 10. VASTAJATE OSAKAALUD BÜROKRATIGA SEONDUVATE TAKISTUSTE JA OHUKOHTADE TAJUMISE OSAS

Andmete kaitstud on vastajate erinevatest gruppidest olulisim vanusegrupile 25-34 (23% neist) ja 18%-le kõrgharidusega vastanutest ning 17%-le töötavatest vastajatest.

Ankeedis kasutati takistuste ja ohukohtade osas ainult üldistatud vastusevariante, kuid intervjuudes toodi tajutavate takistuste ja ohukohtadena välja detailsemad asjaolud:

Minu andmed ei ole kaitstud

- Bürokratti saab keegi sisse tungida (hakkida), siis ta saab ligi minu andmetele ja neid näiteks edasi jagada
- Bürokratti saab keegi sisse tungida (hakkida), siis ta saab teha minu eest mulle kahjulikke otsuseid
- Bürokratti saab keegi sisse tungida (hakkida) ja teeseldes Bürokratti nii, et see pole aru saada ja pettes nõnda välja olulisi andmeid (nt paroole või küsides digitaalse ID tunnuseid)

Ma ei pääse teenusele ei pääse ligi

- Osa elanikkonnast ei oska nutilahendusi kasutada (nt vanemad inimesed)
- Kui teenust muul viisil ei pakuta, siis netiühenduse katkemise korral ma ei saa teenust kasutada

Teenus ei ole mulle kasulik

- Kulutab küll aega, kui lõppkokkuvõttes mind ei aita ja pean ikka pöörduma muude kanalite kaudu
- Häälkäskluste puhul ma ei tea olla kindel, kas vajalik toiming sai ka tegelikult tehtud (nt robot ütles, et avaldus on saadetud, aga ma ei tea, kas asutuses saadi ka tegelikult minu pöördumine kätte)

- Et Bürokratt ei saa aru, kui ma olen ebaadekvaatne (nt joobes) ja võimaldab mul samas kiiresti ja mugavalt teha asju, mida ma pärast kahetsen

Vastusevariandi „Muu“ (takistus) valis 68% ankeetküsitlusele vastajaid, suurem osa neist eeldas selle küsimuse puhul mingil tehnilisel põhjusel, et vastamine on kohustuslik. Vastuste seast võib välja tuua järgnevad kommentaarid (esitatud enam-vähem muutmata kujul):

1. Robot ei ole piisavalt tark ja tõlgendab mu lauseid valesti
2. kasutamine ei anna ei võitu kiiruses, ega ülevaatlikkust teenustest
3. Robot ei saa aru inimese kasutatud sõnade tähendusest ja vastupidi. Lisaks lauseehituslikud nüansid, murded, pudikeel jne.
4. Ei toimi normaalselt. Korrutab ühte ja sama mitte abistavat infot.
5. Eakatele teeb elu keerulisemaks, vähendatakse võimalusi (nt lahtiolekuaegu või asupaiku) neil teeninduspunktis asju ajada.
6. Info või vastus ei ole professionaalne või õige antud hetkel
7. Kõik vajalikud teenused või info pole ikkagi ühes kohas kättesaadavad. Tavapärasest erinevad olukorrad pole lahti seletatud nt toetuste saamise õigused või tingimused vms, mis eeldab ikkagi telefonikõnede tegemist.
8. Maailm on läinud liiga interneti keskeks, oleks vaja rohkem inimestega suhelda otse.
9. Tegemist on nišiteenusega, ning ma ei näe erilist perspektiivi teenuse kasutamiseks inimestel, kes oskavad elektrooniliste seadmetega hästi ümber käia. Teenuse sihtgrupp võiks olla näiteks pimedad ja liikumispuudega inimesed, kelle jaoks häälkäsklused on/oleks üks vähesed digiseadmega suhtlemise viise. Näiteks saaks Bürokrati andmed kombineerida juba eksisteerivate häälkäsklust kasutavate teenustega, nagu Apple Siri, Google Assistant, Amazon Alexa ja teised sarnased. Bürokrati olemus seisneks näiteks selles, et mul oleks kerge kutsuda näiteks kiirabi, kui olen sattunud hätta ja häälkäsklus oleks ainuke viis seda teha. Teenus peaks siis olema hästi integreeritud erinevate kõnekeskustega, vajadusel spetsialistidest ametnikega. Kasulikke väljundeid võiks olla küll: nt: Otsi mulle aeg arsti juurde, x linnas (vajadusel), ning pane mulle tema juurde aeg kinni. ; Registreeri mind töötuks, Ma leidsin töö seal ja seal.
10. Kõnerobot on kohmakas ja teeb otsimise keerulisemaks kui klaviatuuriotsing. Samuti on vastuse tekstina lugemisel eeliseks võimalus mõnd kohta korduvalt lugeda. Sama asi kõnesünteesis on igal juhul kohmakam. Pluss lugemine ja kirjutamine on tihti kiiremad protsessid kui kõne.
11. Minu võimekus end Kratile selgeks teha ja õigeid küsimusi esitada ja Krati võimekus mu küsimusest aru saada, et õige lahenduseni juhatada.
12. Kui ei ole tegu väga keerulise küsimusega, mis vajab täpsemat konsulteerimist, siis ma eelistan alati infot iseseisvalt lugeda. Interaktiivsele rakendusele eelistaks pigem hästi koostatud, põhjalikke ja kergesti navigeeritavaid KKK-stiilis portaale.
13. Teenus hakkab olema tasuline
14. Riigi infosüsteemid toimivad juba hästi; pole vaja neid pidevalt muuta - see tekitab segadust juurde.
15. Süsteem ei saa piisavalt hästi aru häälkäsklustest



Kasutajate uuringus (elanikkonna küsitluses) leidis mitmekülgset kinnitust intervjuudel kuuldu, et **kasutajad ootavad riigilt teenuste pakkumist enam kasutaja huvides.**

Nimelt pidasid kasutajad riiklike teenuste puhul ühtviisi oluliseks väärtust „Hüved ja soodustused, millele mul on õigus, saan kätte ilma selleks eraldi tegevusi tegemata (nt toetused)“ (3. koht, Tabel 4), võimalust, et „Mulle on saadaval koondülevaade sellest, millistele riiklikele teenustele mul on õigus ja milleks olen omakorda kohustatud, riigi käsutuses olevate andmete alusel“ (3. koht, Tabel 5) ning viitasid sama teemaga seonduvale kitsaskohale „Ei teagi, mis teenused üldse olemas on. See tähendab, et kui ei oska teenust küsida, siis teenust ei pakuta ega saagi (nt mõned toetused)“ (1. koht, Tabel 6).

2.3. TEENUSTE VALIK

2.3.1. VALIKU KRITERIUMID

Eelmistes alapunktides kirjeldatud teenusepakkujate valmisoleku (p 2.1) ning kasutajate (küsitluses enim märgitud) ootuste ja vajaduste (p 2.2) alusel tuvastati **kriteeriumid, mis on vajalikud Bürokratile asjakohaste teenuste valikul** (p 2.3.3). Teenuste kogumi moodustumine, sellesse kaasamise ja välistamise ning kriteeriumite alusel valiku tegemise põhimõtted on kirjeldatud¹⁶ ning siin alapunktides vaid nii palju, kui on vajalik käesoleva alapeatüki sisu mõistmiseks.

Kriteeriumid tuuakse täpploenditena, alustades prioriteetsematest kriteeriumitest ja liikudes vähem prioriteetsemate poole.

KASUTAJAST TULENEVAD TEENUSTE VALIKU KRITERIUMID

Kuna uuringus selgus, et kasutajatele on oluline kasutajat huvitab esmajärjekorras tema aja kokkuhoid ning ootused teenuste kasutamisele ei ole kõige tugevamini seotud teenuse valdkondade või elusündmustega vaid pigem olukorraga, milles kasutaja parasjagu on siis teenuste valikul alustada:

Info leitavus on täna tuntav murekoht nii kasutajate kui ka teenusepakkujate silmis (p 2.2.4), seega teenused:

- mille puhul ei tarvitseta teada, et teenus üldse olemas on (valdkonnas uued teenused, spetsiifilised teenused, nt teatud tingimuslikud toetused)
- millega esimest korda kokku puutudes peab klient täna kulutama aega teemast arusaamisele ja teenuse protsessi selgeks õppimisele
- mis ise või mille info on raskesti üles leitav, nt keeruliselt esitatud või mille seast õige infoni ei oska klient täna jõuda

Olukorrad, milles teenuse kasutaja parasjagu on¹⁷:

(Nutiseadmes kasutamiseks)

- kui on kasutaja jaoks lihtne teema või ta vajab vähe infot
- kui kasutaja jaoks on tegu kiire küsimusega (tal on vähe aega)

(Arvutis kasutamiseks)

- *(kui on kasutaja jaoks keeruline teema või ta vajab palju infot)*
- *(kui kasutajal on aega)*

Seejärel teenuste **mahu** ja **kasutamise** seisukohalt prioriteetsematest teenustest (vt p 2.2.1):

- mis on korduvalt vajalikud
 - mida on vaja paljudele kasutajatele
 - mida on kasutajal vaja sagedasti
- *(mis on harva vajalikud)*
- *(millega täna hätta jäädakse)*

Teenuse **valdkondadest** prioriteetsemad on (p 2.2.1, Tabel 3):

- Tervishoid

¹⁶ „Lisa 1.4 Analüüs“ ja „Lisa 1.5 Valikute kitsendamise põhimõtted Bürokratti sobivate teenuste valimiseks“

¹⁷ (p 2.2.3 ja „Lisa 5. Vastajate suhtumine erinevatesse suhtlemise vahenditesse ja viisidesse“, veerud „nutiseade“ ja „arvuti“)

- Toetused, sotsiaalteenused ja pensionid
- Liiklus ja sõidukid
- Raha ja omand
- Töö ja töösuhted

Teenusega seotud **elusündmuse** osas on prioriteetsemad (p 2.2.1, Tabel 3):

- tervishoiu teema – esikohal valdkond „Tervishoid“ ja elusündmus „Haigestumine ja tervisekahju“
- tööga seonduv – viiendal kohal valdkond Töö ja töösuhted ja elusündmus „Töötuks jäämine“
- perekond – kaheksandal kohal valdkond „Perekond“ ja elusündmus „Kellegi hooldamise vajadus“ ning kohe selle järel elusündmus „Kellegi surm“.

Häälkäskluste puhul on mõistlik lugeda prioriteetsemaks häälkäsklusi eelistanud vastajate valikud:

Olukorrad, kus:

- kasutajal on kiire ja lihtne teema (sama, mis ka teenuste puhul üldiselt, vt p p 2.2.1, Joonis 5)
- kasutaja ei saa teksti sisestamise/lugemisega suhelda (vt p 2.2.3, K6 – „Muu“ vastused)

Teenused (vt p p 2.2.1, Joonis 5)

- Mis on vajalikud hädaolukorras
- Mida ei osata ise otsida

TEENUSEPAKKUJATEST TULENEVAD TEENUSTE VALIKU KRITERIUMID

Kasutajate ootuste ja vajaduste alusel koostatud kriteeriumid lisati teenuseosutajate andmepäringusse (vt „Lisa 6. Teenusepakkujate andmepäringu vorm“) koos teenusepakkujate intervjuudest saadutega.

Teenusepakkujate intervjuudest selgusid liitumist toetavad (p 2.1.3) ja piiravad (p 2.1.4) asjaolud, millest lähtudes sõnastati prioriteetsuse järjekorras teenuste valiku kriteeriumid teenusepakkuja vaatest (vt Lisa 6. Teenusepakkujate andmepäringu vorm, veerud 8-11). Prioriteetsemad on teenused:

- millega seotud infoni või milleni tuleb kliente pidevalt juhatada ja mille osas pidevalt jagada sama infot
- mille käigus vahetatakse vähe infot (teenuse töövoogude kirjeldamine on lihtsam)
- mille käigus ei vahetata erinevate (sh asutuseväliste) andmekogude infot (puudub vajadus uuteks liidestusteks teiste asutustega)
- mille käigus esitab klient samu andmeid korduvalt (vajalik luua või kirjeldada vähem vorme)
- mille käigus teostab klient samu tegevusi korduvalt (vajalik luua või kirjeldada vähem töövooge)
- mis on olemas veebiteenusena (ei ole vaja alustada nullist teenuse digitaliseerimisega)



See tähendab, et teenusepakkujatele on lihtsaim liituda nende teenustega, mille puhul on liitumiseks vajalik pakett (sh teadmine) juba enam-vähem olemas.

TABEL 7. KÜSITLUSE JA ANDMEPÄRINGU SEOSTAMINE

ANKEEDI KÜSIMUSTE JA ANDMEPÄRINGU VEERGUDE SEOS	KASUTAJAD JÄÄVAD HÄTTA	PALJU KASUTAJAJD	SAGE VAJADUS	ANDMEID VAHETA-TAKSE	ERI ANDMEKOGUD	SAMAD ANDMED	ERA-KORRA-LINE	AJA-KRIIT-LINE	KORDUV-TEGEVUSED	VALD-KOND
Andmepäringu vastus*	jah	jah	jah	vähe	ei	jah	jah	jah	jah	**
Andmepäringu veerg	(3)	(5)	(4)	(11)	(8)	(9)	(6)	(7)	10	(2)
Infot raske leida (ankeedi küsimus K4)	●									
Lihtne teema (ankeedi küsimus K10/K12)		-	-	●	●	●	-	-	-	-
Korduv vajadus (ankeedi küsimus K12)		●	●	-	-	-	-	-	●	-
Kiire küsimus (ankeedi küsimus K5/K7/K6)		-	-	-	-	-	●	●	-	-
Valdkond (ankeedi küsimus K1; K2)		-	-	-	-	-	-	-	-	●
Elusündmus (ankeedi küsimus K2; K3)		-	-	-	-	-	-	-	-	●

*Andmepäringu vastus, mille korral teenus saab vastavalt punkte

** Teenusevaldkonna koht küsitluse tulemuste paremusjärjestuses

Seose olemasolu on tähistatud sinise täpiga

Lisaks on teenusepakkujatele atraktiivne võimalus tösta korraga võimalikult paljude klientide rahulolu ehk alustada teenustega, millel on palju kasutajaid ja/või mille järele on klientidel suhteliselt sage vajadus.

Saadud teadmise alusel seostati teenuse kasutajate küsitlusest ja teenusepakkujate andmepäringust saadav sisend, et hinnata, millised teenused siis oleksid asjakohaseimad Bürokrati seiskohalt. (vt Tabel 7)

2.3.2. ANDMEPÄRINGU TULEMUS

Andmepäringu vorm¹⁸ koostati ankeetküsitlusest saadud vastuste jaotumisele tuginedes ehk arvestades kasutajate ootusi ja vajadusi ning samas pidades silmas intervjuudelt selgunud teenusepakkujate jaoks olulisi tingimusi (p 2.1 ja p 2.3.1).

Andmepäringusse kaasati 15 asutust, kellele edastati Exceli fail päringu vormiga, millele paluti vastata kahe nädala jooksul ja tagastada täidetud fail. Päringule vastas 11 asutust (vt Tabel 8), kellelt kokku laekus info 118 erineva teenuse kohta. Kahjuks aga ei laekunud andmepäringuga küsitlusele vastanute jaoks kõige olulisemas valdkonnas – Tervishoid (vt Tabel 15, Lisas 7), seega neid teenuseid ei saanud hinnata ega nende osas Bürokratiga liitumise soovitusi anda. Saadud vastuste mahud erinesid suurel määral, alates ühest teenusest asutuse kohta (Eesti Kohtud) kuni 66 erineva teenuseni Maksu- ja Tolliametilt.



Andmepäringu tulemused esitati Tellijale Excel tabeli kujul, siia aruandesse koostati lühiülevaade teenustest ja nende kriteeriumitele vastavusest (vt Tabel 16, Lisas 7.)

¹⁸ Vt Lisa 6. Teenusepakkujate andmepäringu vorm

TABEL 8. ANDMEPÄRINGUSSE KAASATUD TEENUSEPAKKUJAD JA NENDE TEENUSTE PROFIIL BÜROKRATI VAATES

N	ASUTUS	BÜROKRAT KASUTUSEL?	KAASATUD FOOKUS-GRUPPI	KAASATUD ANDMEPÄRINGUSSE /VASTAS	KAARDIS-TATUD TEENUSEID
1	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	Jah	Jah	Jah/Jah	3
2	Majandustegevuse register	Jah	Jah	Jah/Ei	-
3	Eesti Rahvusraamatukogu (RaRa)	Ootel ¹⁹	Jah	Jah/Jah	12
4	Haridus- ja Teadusministeerium	Jah	Jah	Jah/Jah	5
5	Politsei- ja Piirivalveamet	Jah	Jah	Jah/Jah	4
6	Statistikaamet	Ootel ²⁰	Jah	Jah/Jah	8
7	Eesti Kohtud	Paigaldamisel	Jah	Jah/Jah	1
8	Justiitsministeerium	Ootel ²¹	Jah	Jah/Jah	3
9	Maksu- ja Tolliamet	Ootel ²²	Jah	Jah/Jah	66
10	Transpordiamet	Plaanis 2023	Jah	Jah/Jah	4
11	Viimsi vald	Töös	Jah	Jah/Jah	8
12	Sotsiaalkindlustusamet	Ei	Ei	Jah/Ei	
13	Tallinna linn	Ei	Ei	Jah/Ei	
14	Haigekassa	Ei	Ei	Jah/Ei	
15	Töötukassa	Ei	Ei	Jah/Jah	4

Teenuste vastavus valiku kriteeriumitele erines asutuse ti määrgatavalt, mis tulenes ka nende tegevusvaldkondade erinevusest, seega **valdkonda kui kriteeriumi andmepäringu tulemusi hinnates ei arvestatud**. Küll aga võeti valdkonda, kui kasutajale olulist kriteeriumi arvesse Bürokrati esmajärjekorras sobivate teenuste välja valimisel (p 2.3.3).

Kõige enam teenuseid koguhulga kohta²³ vastas kriteeriumitele „Teenus on AJAKRIITILINE“ (59%) ja „Klient teostab SAMU TEGEVUSI korduvalt teenusega seoses“ (71%), kuid siin oli tugev Maksu- ja Tolliameti mõjutus oma 66 teenusega 118-st. (vt Tabel 16, Lisas 7.)

Kui aga mahtude mõju eemaldati (võeti osakaalud iga asutuse teenuste kui 100% kohta ja asutuste keskmine kokku 118 teenuse osas), vastasid asutuste andmepäringus esitatud teenused enim kriteeriumitele „Vajatud PALJUDE isikute poolt“ (63%), „Jäädakse hätta leidmisega“ (57%), „Vajatud SAGEDASTI“ (56%) ja „ INFOT vahetatakse vähe“ (56%). Selliselt on asutuste ülevaade esitatud Tabel 17, Lisas 7.

Viimane jaotus läheb kokku intervjuude alusel määratletud teenuste prioriteetsustega teenusepakkujatele (p 2.3.1 ja 2.3.3). Ka näitab see, et andmepäringusse esitati teenusepakkujate poolt läbimõeldult ja sihipäraselt asutuse poolt enim Bürokrati sobivaid teenuseid, mis oli ühtlasi andmepäringu eesmärk.

2.3.3. BÜROKRATILE ASJAKOHASED TEENUSED

Siia alapunkti on kokku toodud suunised, milliseid teenuseid ning asutusi oleks mõistlik esmajärjekorras tuua Bürokrati. Teenusepakkujate andmepäringu tulemusel saadi konkreetsete teenuste loetelu, mille

¹⁹ RaRa veebilehe probleemide tõttu ei toimunud paigaldus 2022 aastal

²⁰ Bürokrati keskkonnad tehniliselt olemas. Veebilehele vestlusaken paigaldamata.

²¹ Alustab, kui Eesti Kohtud saab Bürokrati lahenduse paigaldatud

²² Alustab, kui Statistikaamet saab Bürokrati lahenduse paigaldatud

²³ arvestamata asutuste esitatud vastuste mahtude erinevusi ehk asutuse teenuste osakaal kõigist 118-st teenusest

hulgas teostada järgmist kitsendamist teenuseosutajate võimaluste (vt p 2.1.1 ja p 2.1.2) ning piirangute (vt. p 2.1.4) alusel.²⁴

Andmepäringuga tuvastatud teenuste seast (p 2.3.2) Bürokratti esmajärjekorras sobivate teenuste välja valimisel kasutati Eisenhoweri maatriksi (Joonis 13) modifitseeritud lähenemist, mille alusel on esmase elluviimise prioriteetsusega need **teenused/teenuste liigid, mille osas on olemas nii kasutajale Bürokrati mõistes atraktiivsed teenused kui ka maksimaalselt sobivad tingimused teenusepakkujatele nendesamad teenuste Bürokratti viimiseks.**

Mitmeastmelise kitsendamise põhimõttel²⁵ tuvastati kasutajatele sobivad teenused (kasutajate intervjuude ja elanikkonna küsitlusega) ning teenusepakkujate huvi ja võimalused oma teenuste Bürokratti viimiseks (teenusepakkujate intervjuude ja andmepäringuga). Vastavalt esitatakse siin:

- 7 kõige asjakohasemat teenust/teenuse liiki (millel on suur kasutajahuvi)
- kuni 5 täiesti mitte asjakohast teenust/teenuse liiki (mille osas puudub huvi kasutada Bürokratis)

TABEL 9. ANDMEPÄRINGUS KOGUTUD TEENUSTELE HINNANGUTE ANDMISE ALUS

HINDAMINE PRIORITEETSUSE (PRIO) ALUSEL	KASU-TAJA PRIO	KASUTAJAD JÄÄVAD HÄTTA	PALJU KASU-TAJAID	SAGE VAJADUS	ANDMEID VAHETA-TAKSE	ERI ANDME-KOGUD	SAMAD ANDMED	ERA-KORRA-LINE	AJA-KRIITI-LINE	KORDUV-TEGEVUSED	VALD-KOND
Andmepäringu vastus*		jah	jah	jah	vähe	ei	jah	jah	jah	jah	**
PAKKUJA PRIO	x	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Infot raske leida	6	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lihtne teema	5	-	-	-	35	30	25	-	-	-	-
Korduv vajadus	4	-	36	32	-	-	-	-	-	8	-
Kiire küsimus	3	-	-	-	-	-	-	12	9	-	-
Valdkond	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2x**
Elusündmus	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

PRIO – prioriteetsus osapoole jaoks: pakkujate andmepäringust ja kasutajate küsitlusest

*Andmepäringu vastus, mille korral teenus saab vastavalt punkte

**Teenusevaldkonna koha punktid (1. koht = 19 p, 19. koht = 1 p) küsitluse tulemuste paremusjärjestuses
Seose olemasolu eest antav arvuline hinnang (PRIO’de korrutis) on tähistatud sinise värviga

Teenuste välja valimiseks omistati esmalt igale Bürokratti sobiva teenuse tunnusele (vt ülalpool, p 2.3) prioriteetsus. Selle alusel sai iga andmepäringu tabelis olev teenus iga kriteeriumi täitmise või mittetäitmise kohta hinde, mis omakorda andsid kokku teenuse koondhinnangu:

1. Prioriteetsus kasutajate silmis x prioriteetus teenusepakkujate silmis = kriteeriumi hinnang
2. Hinnangute summa = teenuse koondhinne
3. Paremusjärjestus koondhinde alusel suurim koondhinne = 1 koht

²⁴ Loe kitsendamisest täpsemalt p „Lisa 1.4 AnalüüsTõrge! Ei leia viiteallikat.“ ja vt ka Joonis 12.

²⁵ vt „Lisa 1.5 Valikute kitsendamise põhimõtted Bürokratti sobivate teenuste valimiseks“

Prioriteetsuste järjestuse alusel moodustus järgnev hindamise mudel ja iga kriteeriumite paari (kasutaja ja teenusepakkuja kriteeriumi seose) osas antav hinnang. (vt Tabel 9)

Paremusjärjestused moodustati kahel alusel: andmepäringus osalenud 11 asutuse kõrgeimate koondhinnete paremusjärjestuse ning koondhinnete²⁶ üldparemusjärjestuse (samuti 11 kohta) alusel.

Paremusjärjestuse tulemusel selgus, et üldjärjestuses teenuste kriteeriumistele vastavuse osas jäid viis asutust välja (Tabel 10, tumedal taustal).

TABEL 10. ANDMEPÄRINGUST SELGUNUD TEENUSTE PAREMUSJÄRJESTUS ARVESTAMATA LEITAVUST

ÜLDPAREMUSJÄRJESTUS			ASUTUSTE PAREMUSJÄRJESTUS		
KOHT/ASUTUS	TEENUS		KOHT/ASUTUS	TEENUS	
1	Justiitsministeerium	Esmane õigusnõustamine Eesti elanikule	1	Justiitsministeerium	Esmane õigusnõustamine Eesti elanikule
2	Statistikaamet	Andmete esitamise kontroll	2	Statistikaamet	Andmete esitamise kontroll
3	Eesti Rahvusraamatukogu	Teavikute laenutamine: teavikute otsimine	3	Eesti Rahvusraamatukogu	Teavikute laenutamine: teavikute otsimine
4	Eesti Kohtud	Korduma kippuvad üldküsimused	4	Eesti Kohtud	Korduma kippuvad üldküsimused
5	Eesti Rahvusraamatukogu	RaRa lahtiolekuage	5	Politsei- ja Piirivalveamet	Piirikontrolli teostamise teenus
6	Eesti Rahvusraamatukogu	Teavikute laenutamine: laenutuspunktid	6	Maksu- ja Tolliamet	Tõendite väljastamine
7	Justiitsministeerium	Võlanõustamine	7	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	Kohtuvälise tarbijavaidluste lahendamine
8	Politsei- ja Piirivalveamet	Piirikontrolli teostamise teenus	8	Haridus- ja Teadusministeerium	Lõputunnistuse duplikaadi taotlemine
9	Eesti Rahvusraamatukogu	Otsiportaal, andmebaasid	9	Viimsi Vallavalitsus	Elukoha registreerimine
10	Maksu- ja Tolliamet	Tõendite väljastamine	10	Transpordiamet	Omanikuvahetus
11	Maksu- ja Tolliamet	Tollikohustuste täitmine väljaveol	11	Töötukassa	Töötuskindlustushüvitise taotlemine

Paremusjärjestusse kaasatud kohtade arv tulenes andmepäringule vastanud asutuste arvust – vastas 11 asutust
 Üldparemusjärjestusest välja jäänud asutuse on asutuste paremusjärjestuses toodud tumedal taustal

Andmepäringu paremusjärjestuste erinevused tähendavad Tellija jaoks kolme võimaliku lähenemist uute teenuste välja valimisel:

(A) Võimalikult **paljude kasutajate** jaoks atraktiivsete ja samas asutustele eeldatavalt lihtsamini Bürokratti toodavata teenuste mõttes arvestada teenuse maksimaalset sobivust Bürokratti (lähtuda üldparemusjärjestusest teenused kohtadel 1-7)

- 1. Justiitsministeerium Esmane õigusnõustamine Eesti elanikule
- 2. Statistikaamet Andmete esitamise kontroll
- 3. Eesti Rahvusraamatu-kogu Teavikute laenutamine: teavikute otsimine
- 4. Eesti Kohtud Korduma kippuvad üldküsimused
- 5. Eesti Rahvusraamatu-kogu RaRa lahtiolekuage
- 6. Eesti Rahvusraamatu-kogu Teavikute laenutamine: laenutuspunktid

²⁶ Koondhinded esitati Tellijale andmepäringu analüüsi Excel failis

7. Justiitsministeerium Võlanõustamine

Selle loetelu puudus on asutuste domineerimine üldjuhul andmepäringus esitatud teenuste suurema hulga mõjutuse tõttu (rohkem kõrgema koondhindega teenuseid) ning see jätab välja tervelt viis asutust, kellest kaks esimest on juba Bürokratiiga liitunud (Tabel 10, tumedal taustal).

(B) Võimalikult **paljude asutuste** kaasamiseks Bürokrati, lähtuda asutuste enim sobivatest teenustest (asutuste paremusjärjestusest teenused kohtadel 1-7)

1. Justiitsministeerium	Esmane õigusnõustamine Eesti elanikule
2. Statistikaamet	Andmete esitamise kontroll
3. Eesti Rahvusraamatu-kogu	Teavikute laenutamine: teavikute otsimine
4. Eesti Kohtud	Korduma kippuvad üldküsimumused
5. Politsei- ja Piirivalveamet	Piirikontrolli teostamise teenus
6. Maksu- ja Tolliamet	Tõendite väljastamine
7. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	Kohtuvälise tarbijavaidluste lahendamine

Selle loetelu tugevuseks on kõikide andmepäringus osalenute kaasamine. Samas aga on välja jäänud üks juba liitunud asutus.

(C) Võimalikult **lihtsaks ja kiireks** ja **samas kasutajatele atraktiivsete** teenuste toomiseks Bürokrati lähtuda eelkõige juba liitunud ja järgmisena liitumas asutuste kõrgeima koondhinnanguga teenustest:

1. Politsei- ja Piirivalveamet	Piirikontrolli teostamise teenus
2. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	Kohtuvälise tarbijavaidluste lahendamine
3. Justiitsministeerium	Esmane õigusnõustamine Eesti elanikule
4. Eesti Kohtud	Korduma kippuvad üldküsimumused
5. Maksu- ja Tolliamet	Tõendite väljastamine
6. Viimsi Vallavalitsus	Elukoha registreerimine
7. Transpordiamet	Omanikuvahetus

Siia loetelusse kaasati teenused nii üld- kui asutuste paremusjärjestusest, järjestatud esmalt Bürokratiiga liitumise (vt Tabel 8), seejärel omakorda koondhindnete alusel ning seejärel eelistatud teenuseid, mis kasutajat arvatavalt enim mõjutavad²⁷. Välja jäi loetelust ka kasutajatele atraktiivne Töötukassa töötuskindlustushüvitise taotlemise teenus põhjusel, et asutus ei ole täna veel liitumise huvi üles näidanud.

Bürokrati (vähemalt esmajärjekorras liitumiseks) mitesobivateks teenusteks loeti neid, mis kõige vähem vastasid valiku kriteeriumitele (madalaimad koondhinded), mis sisaldasid hinnanguliselt enim mitmekülgse ja **tundliku info vahetamist**, teenuse osutaja töötaja poolset **unikaalset ja personaalset lähenemist kliendile** ja/või mis kuulusid esialgu **liitumisest mitte huvitatud asutustele**. Viis kõige vähem Bürokratiiga sobivat teenust on seega:

1. Töötukassa	Töövõime hindamine
2. Viimsi Vallavalitsus	Tugiisikuteenus
3. Eesti Rahvusraamatu-kogu	Ürituskorraldusteenus
4. Justiitsministeerium	Võlanõustamine
5. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	Tarbijate nõustamine

Lisaks ülaltoodutele võib mitesobivaks (esialgu) lugeda näiteks ka (ebasobivate esikümnesse sattunud)9 sünni registreerimise teenust (Viimsi Vallavalitsus), sest tegemist on väga emotsionaalse teemaga isiku jaoks ning on alust eeldada, et isik eelistab selles osas traditsioonilisemat ja tseremoniaalset kohtlemist.

²⁷ Näiteks jäeti seetõttu siit välja tugeva punktisummaga ja ühtlasi Bürokratiiga liitumas Rahvusraamatukogu teavikute laenutamise ja Statistikaameti andmete esitamise kontrolli teenused ning juba liitunud Haridus- ja Teadus-ministeeriumi lõputunnistuse duplikaadi taotlemise teenus



Teostaja soovitus on järgmiste arenduste jaoks teenuste valikul **lähtuda strateegiast (C)**, sest nii võib eeldada liitva asutuse kõrgeimat motivatsiooni ja sellest tulenevalt loota sujuvamat liitumist. Nende teenuste järel ja kõrval kaaluda ka pöördumist veel liitumise huvi mitte väljendanud asutuste poole, kelle teenusevaldkond on samas väga oluline kasutajale: Haigekassa ja Töötukassa.

3. SOOVITUSED

Käesolevas peatükis kirjeldatakse, kuidas Bürokratti turundada ning kuidas leevendada võimalikke hirme ning kõrvaldada takistusi nii liituvate asutuste kui teenuse kasutajate teelt. Kõike eeltoodud refereeritakse ulatuses, mis on vajalik soovitude ja ettepanekute mõistmiseks.

3.1. TEENUSEPAKKUJATE VALMISOLEK JA NENDE TOETAMINE

Teenusepakkujate kõnetamisel tuleb arvestada asjaolu, et **liituvate või liitumiseks sobivate asutuste teenuste maht, digitaliseeritus ning üldine tehniline valmisolek on väga erinevad**. Sellest lähtuvalt on osade silmis neist Bürokratt nende tänaste probleemide võimalikuks lahenduseks, kuid samas mõnele teisele, kelle digitaalsed teenused on juba täna tippasemel ja väga kõrge kliendirahuloluga, pigem lisakoormus ja ebavajalik täiendus.

Neist esimeste puhul on mõistlik rõhutada esmajärjekorras võimalust lahendada oma tänane (nt teenuste leitavuse) probleem ning saada igakülgset tuge ja abi liitumisel. Teiste puhul saab rõhuda missioonitundele ning pigem viidata maailma tehnoloogilistele trendidele ja nende kui teerajajate positsioonile lahendada riigi teenuste osutamise laiemaid probleeme ning seada standardeid ja jagada teenuseosutamise parimaid praktikaid. Nii saavad nad järjele aidata (pisut ajast maha jäänud) teenuseosutamist mujal ning seeläbi kaudselt parandada omaenda asutuse rahalisi võimalusi tulevikus (hoida kokku riigi kulused ebaefektiivsusele). Mõlemale on aga atraktiivne liitumisega kaasnev võimalus analüüsida ja korrastada oma teenuseid.



Argumente liitujale võib liigitada laias laastus kaheks: lükkavad (tagant sundivad) ja tõmbavad (atraktiivsed):

Üheks **lökkavaks argumentiks** on asjaolu, kuigi tehisintellekti on uudne tehnoloogia, mis ei tarvitse täna anda organisatsioonile otsest majanduslikku efekti, siis selle küpsemist ootama jäädes on **oht jääda arengus maha**. (RK; MKM, 2019)

- Lisaks on aina suureneva avalike teenuste ja teabe hulga, teenuseosutamise mahtude ja kvaliteedi (leitavuse, mugavuse jne) ebaühtluse ning teenuse klientide kasvava rohkuse ja mitmekülgse kõigi teenuseosutajate huvides **igati lühendada kliendi teekonda ning liikuda sündmusteenuste suunas**.
- Nii **vähendatakse riigi üldist teenuste halduskoormust** – pöördumisi vale asutuse või vastutaja poole, valel ajal või viisil ning sellest tekkivat pahameelt ja kaebustega tegelemist. See on nii täna ühe asutuse, homme teise ja ülehomme kolmanda jaoks, olenemata nende teenuste digitaliseeritusest ja teenusepõhise juhtimise toimimisest.

Tõmbavateks argumentideks saab olla näiteks Tellija eeldatud (vt p 1.3 lõpus) ja intervjuudes kinnitust leidnud (vt p 2.1.4) ohukohtade lahendamine. Teenuseosutajate motivatsiooni Bürokratiga liitumisel võib Tellija hinnangul pärssida teenuse osutamise protsessi ja reeglistiku paindumatus (nt teenuse kirjeldus õigusaktides on väga detailne ja ei toeta Bürokrati sarnaste uudsete lahenduste kasutuselevõttu ilma õigusruumi muudatusega).

Liitumisele kallutavate asjaoludena („Deal makers“) nimetati valdavalt liitumise protsessi selgust. Toodi välja, et lisaks liituma kutsuvale n.ö „müügiinfole“ tähendas see intervjueeritute silmis väga konkreetseid vastuseid, lubaduste pidamist ja kohest abi (n.ö kvaliteetset tööriistakasti).

1. Luua liitumist toetav süsteem (vt 2.1.3):

- toetada teenuste analüüsimist Bürokratti sobivuse seisukohalt
 - anda omapoolseid soovitusi Bürokratiga liidetavate teenuste välja valimiseks
- kirjeldada selle toimimine
 - koostada vastavad juhendid/juhised liitujale

- vajadusel võtta enda kanda liitumise protsessi juhtimine ja liitumiseks vajalike lepingute haldamine;
 - pakkuda või toetada liituja poolelt seotud personali koolitamist
 - koolitada kindlasti vastava asutuse enda näite varal, et tekiks rakendusväärtusega väljund
 - võimalikult praktilise suunitlusega, teemakohased „Kuidas teha...?“, „Kuidas lahendada...“
 - koolituste sisu tuletada teenusepakkujate poolt oodatud „tööriistakastist“ (vt p 2.1.3)
2. Soodustada asutuste **koostööd ja teineteiselt õppimist**
- korraldada kohtumisi liitumise osas erinevate staatusega osapoolte vahel, kus juba liitunud ja positiivse kogemusega osalejad
 - julgustavad järgmisi liituma
 - aitavad anda uutele huvitatutele ülevaate kogu liitumisest ja näidata, et see on tehtav ja hoomatav
 - aitavad vastata nende küsimustele reaalse näidete varal (mis tegelikult kõnetab)
 - korraldada kohtumisi liitumise osas sarnase staatusega osapoolte vahel, osalejad on samas olukorras:
 - saavad vahetada kogemusi
 - saavad välja töötada ideid
 - leiavad endale meeldiva tugiisiku, vähendades nii vajadust Bürokrati tiimi toe järele
 - saavad küsida Bürokrati tiimilt etapispetsiifilisi küsimusi (selleks on rohke aega)
 - korraldada protsessi etapi teemalisi kohtumisi oluliste partneritega
 - tehniliste lahenduste pakkujad (nt RIA)
 - õiguslike lahenduste pakkujad
 - jne vastavalt liitumise protsessi sammudele, kus enim abi vajatakse

Protsessi ülevaade aitab näidata liituvale asutusele milliseid kulutusi ja miks tuleb teha ning, milline on loodav väljund. Ülaltoodu annab selgeid viiteid liitujate motivatsiooni mõjutavatest asjaoludest ja nende teel olevatest väljakutsetest. Seda loetelu saab Tellija arvestada Bürokratiga liitumise võimaluste tutvustamisel ning kasutada turundusmaterjalide ja juhendite koostamisel.

Soodustada ja toetada **teenuse osutamise protsessi ja reeglustiku paindumatu vahendamist** üleriigiliselt ja süsteemselt (nt teenuse kirjeldus õigusaktides on väga detailne ja ei toeta Bürokrati sarnaste uudsete lahenduste kasutusele võttu).

3. Algatada virtuaalseks teenuseosutamiseks ja vajaliku andmevahetuse võimaldamiseks regulatiivsed või süsteemsed muudatused:
- Aidata asutustel leida üles vastavad takistused
 - Tuvastada teenused, mille suhtes takistused toimivad
 - Hinnata takistuse kõrvaldamise põhjendatust ja saadavat kasu osapooltele

Bürokraati **arendaja** seisukohalt peab igal teenusel, mis tuuakse Bürokrati, olema omanik (huvitatud vastutaja Teenusepakkuja juures), kes tagab selle pideva ajakohastamise, vastavalt teenuse muudatustele Teenusepakkuja poolel. Teenuse pakkujal on täna raske prognoosida ja juurde saada vajalikku sisendressurssi (nt tööjõudu, aga ka Bürokratile vastavalt kaardistatud ja korrastatud teenuste teavet). Ressursi kulu koos protsessi suhtelise määramatusega (pole üheselt selge, millal lõpuks tekib ja milline on siis sellest saadav kasu) ei ole asutustele liitumisse panustama motiveeriv.

4. Põhjendada liitujale Bürokratiga liitumisele kui teenusele **teenuse omaniku määramist** ja temale tööks vajalike õiguste ja vahendite tagamist.
- Kuidas see protsessi kiirendab?
 - Kuidas aitab tagada teenuse kvaliteet?
 - Kuidas aitab hoida hiljem kokku kulused vigade parandustelt ja ümbertegemiselt?
5. **Näidata kasusid**, mida saab liituv asutus sellest, kui teenuse omanik tagab selle pideva ajakohastamise, vastavalt teenuse muudatustele Teenusepakkuja poolel.

Käesoleva uuringu põhjal ei saa hinnata, kas kasutajale on olulised teenused, mis ei ole täna veebiteenusena saadaval või need, mis täna põhjustavad kõige rohkem pöördumisi teenusepakkuja poole. Kasutajad näevad esmajärjekorras kitsaskohti teenuste leitavuses. Kõik intervjuudesse kaasatud teenusepakkujad on Bürokratiga liitunud või liitumas esmajärjekorras just korduma kippuvate küsimuste teenusega (KKK). Seega on teenusepakkujad teenuste leitavuse probleemist vägagi teadlikud ja samas on see ühtlasi oluline teema kasutajate jaoks.

6. **Kasutada tänast liitumiskogemust eduka näidisenä** järgmistes asutustes liitumise soovi tekitamiseks:

- Aidata esimesed liitujad võimalikult kiiresti edukate tulemuste ja osapoolte rahuloluni
- Koguda kokku referentside baas (edukad juhtumid, osapoolte tagasiside, statistika, näited jne)
- Kirjeldada ära referentsasutuste Bürokratiga liitumise kogemus KKK teenusega (projektiplaan, kulud, sisendid, väljundid, tulemused jne)

Teenusepakkujatele on lihtsaim liituda nende teenustega, mille puhul on liitumiseks vajalik pakett (sh teadmine) juba enam-vähem olemas.

Teostaja ettepanek on kasutada ülaltoodud soovitusi ja argumente uute asutuste liituma kutsumisel.

3.2. KASUTAJAPÕHINE ARENDAMISE FOOKUS

Ankeetküsitluses leidis kinnitust intervjuudes osalenute poolt väljendatud asjaolu, et kasutaja soovib eelkõige säästa oma aega ning intervjuueeritud kasutajate väljendatud emotsioon, et kohustused leiavad neid üles, kuid oma õigusi peab kasutaja ise taga otsima. Seega on kokkuvõtvalt riigi hoiak kasutajate hinnangul nende suhtes tasakaalust väljas (riigi kasuks).

1. Siinkohal saab soovitada, et Bürokrati puhul toetaks soovivat suhtumist sellesse **keskendumine eelkõige proaktiivsele teenuste pakkumisele**, nt proaktiivne teavitamine isiku õigustest ja võimalustest ning (kuna esmajärjekorras nähti kitsaskohti teenuste ja info leitavuses), siis ka nende leidmise ja juurdepääsu maksimaalne lihtsustamine.
2. Arendamisel **arvestada volitamise vajadust** ja vastavaid juurdepääsusid, sest 1/3 küsitlusele vastanutest vajab infot/soovib teenust tarbida teiste isikutega seonduvalt.
3. Kuna kasutajate silmis on ühtviisi olulised nii teenuse pakutavad hüved, kui kasutaja kontroll teenuse üle, kui ka teenuse toimimine, siis tuleks teenuste arendamisel järgida põhimõtet, et **kui ühes neist kategoorias pakutakse vähem väärtust, siis seda enam on soovivat panustada väärtuse loomisele teistes kategooriates**.

Bürokratt on (vähemalt esialgu) planeeritud eestikeelsena ning sobib ja peakski sisaldama võimalikult palju erinevaid teenuseid. Seega on Bürokrati sihtgrupiks kogu Eesti elanikkond, kes on võimeline suhtlema eesti keeles.

4. Siiski on soovitatav (nt tõlketööriistade abil) **kaaluda ka inglisekeelset versiooni esimesel võimalusel** just siinviibivate võõramaalaste aitamiseks, kelle teel on kohalikust ja eestikeelsest isikust oluliselt enam takistusi riigi teenuste kasutamise ja vajaliku infoni jõudmisel: ta pole tuttav meie riigi toimimise ja digikeskkonna põhimõtetega. Samas on nende sellekohased probleemid ja tagajärjed suhteliselt raskemad (suurem oht kahju saamiseks ja ka tahtmatuks regulatsioonidega vastuollu sattumiseks. Intervjuudel selgus, et tavapärasest enam vajab tuge ka pikka aega välismaal elanud eesti keelt emakeelena kõnelev isik.

Ühtlasi selgus uuringust, et kasutajatel on halbu kogemusi vestlusrobotiga („robot on rumal“, „ei saa hakkama“ jne) ning hoiak selle suhtes on pigem negatiivne. See tähendab, et Bürokratt ei tohiks kindlasti seda eelarvamust omalt poolt toetada ega negatiivsele hoiakule hoogu juurde anda.



See tähendab, et Bürokratt peab kohe esimesel kokkupuutel jätma endast „targa“ mulje ning kasutaja peab saama positiivselt üllatatud.

5. Seega tuleks uutele liitujatele soovitada **kasutada liitumisel strateegiat**, kus:

- vestlusaknas vastab esialgu või seda (vestlusroboti tööd) monitoorib inimene

- suhtlusvoog on üles ehitatud nii, et vastaja mitte mingil juhul ei jõua protsessis „musta auku“. Robot ei peaks kunagi vastama, et ta „ei oska vastata“, vaid, et pigem, et „see teema nõuab suhtlemist teenindajaga“ ning siis ka sinna suunama.
- See tähendab vajadust lähtuda uuringutest, mis käsitlevad kasutaja taluvuspiiri vestluses robotiga, teadmaks, milline on õige hetk edasi suunamiseks ja millal on sellega juba hiljaks jäänud.

Kuna Tellija visioon näeb ette, et Bürokratt on riiklike infosüsteemide külge loodud avaliku sektori ja võimalusel ka erasektori krattide koosvõimeline võrgustik, mis kasutaja vaates toimib ühtse kanalina avalike ja infoteenuste saamiseks. Ning et Bürokrati abil **ei pea inimene ise teadma ja otsima, millises**



asutuses või veebilehel, millises järjekorras või mida kõike on vaja teha teenuse tarbimiseks või mure korral. Siis tuleb Bürokrati ja liituvate asutuste teenuseid igal ajahetkel käsitleda tulevikku vaatavalt:

6. riigi teenustega seotud vestlusrobotit (Bürokratt või asutuse poolt välja arendatud nende enda robot) **treenida võimalikult paljude asutuste vestlusandmetega** (isikustamata, kuid samas kliendile teenuse osutamise seisukohalt iseloomustavate oluliste demograafiliste andmetega).
7. Kaardistada ja hoida ajakohasena ülevaadet kõikidest Bürokratiga liidetud teenustest sellisel kujul, mis võimaldab seda **hiljem kasutada sündmusteenuste välja arendamisel**.
 - Kaardistada algusest peale iga liidetud teenuse osas ka sellega seotud elusündmuse jmt info, mis võimaldab hiljem luua teenuste vahelisi seoseid Bürokratis ja nende seoste kaudu tekitada sündmusteenuseid.

3.3. KASUTAJATE HULGA KASVATAMINE

Teenusepakkujate intervjuudest ei selgunud, et teenuste Bürokrati kaudu pakkumise mõttes tõuseks mõni teenus/teenuse liik teiste seast esile just oma sihtgrupi tõttu. Seetõttu saab võimalike kasutajate hulga kasvatamist planeerida siin uuringus tuvastatud kriteeriumite ja demograafiliste erisuste kaudu.

TEENUSED

Võimalikult **lihtsaks ja kiireks** ja **samas kasutajatele atraktiivsete** teenuste toomiseks Bürokrati lähtuda eelkõige juba liitunud ja järgmisena liitumas asutuste teenustest, seejärel sobivuse kriteeriumitest ning võimalikust mõjust kliendile.

1. Sest nii võib eeldada liituva asutuse kõrgeimat motivatsiooni ja sellest tulenevalt loota sujuvamat liitumist:

• Politsei- ja Piirivalveamet	Piirikontrolli teostamise teenus
• Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	Kohtuvälise tarbijavaidluste lahendamine
• Justiitsministeerium	Esmane õigusnõustamine Eesti elanikule
• Eesti Kohtud	Korduma kippuvad üldküsimused
• Maksu- ja Tolliamet	Tõendite väljastamine
• Viimsi Vallavalitsus	Elukoha registreerimine
• Transpordiamet	Omanikuvahetus

Bürokrati liidetavate teenuste valikul peaks arvestama asjaolu, et tervis, töö ja perekond (elusündmused üldse) on enamike elus läbivad teemad ning seonduvaid teenuseid läheb isikul elus sagedamini vaja. Mida atraktiivsemad on Bürokratiga liidetavad teenused, seda enam on loota kasutajate hulga kasvu:

2. Nende teenuste järel ja kõrval kaaluda ka pöördumist veel liitumise huvi mitte väljendanud asutuste poole, kelle teenusevaldkond on samas väga oluline kasutajale: **Haigekassa ja muud tervishoiu ning Töötukassa enimkasutatud teenused**.
3. Lisaks siintoodud ettepanekule võib teenuste valikusse julgesti liita ka **eesti.ee statistikas kajastuvad populaarseimaid teenuseid**.

4. Keskenduda uute liitumiste puhul võimalusel **asutustele, kellel on juba täna edukad veebiteenused** – st suurt ja digiteenuste kasutamise kogemusega kliendibaasi ning ühtlasi kliendile atraktiivseid teenuseid.

KASUTAJAD

Esikohal on Bürokratti kasutama kutsuvate asjaolude pingereas kasutaja aja kokkuhoid ja toimimine erinevates seadmetes. Kasutajad tahavad muuhulgas saada ka kiiret ülevaadet, millele neil on õigus ja milleks on nad kohustatud, mis toetab intervjuudelt kuuldud kasutajate ootust, et riigipoolne teenuseosutamine oleks tasakaalus ja kindlasti mitte riigi huvide poole kaldu.

5. **Eristada sihtgruppidega eraisikut ja ettevõtjat** ning arendada lahendusi/teenuste komplekte nende klienditeekonnast lähtuvalt:
 - Eraisik – vajab juhendamist teenuseni, infot oma õiguste ja kohustuste kohta
 - Sh õppur – varmas kasutama nutitelefoniga ja enam avatud häälkäsklustele
 - Sh pensionär – jääb pigem arvutisse ning kasutab klaviatuuri
 - Sh lapsevanem/vanuri hooldaja – vajab ligipääsu teiste inimeste andmeteni
 - Ettevõtja – vajab aja kokkuhoidu, et keskenduda oma põhitegevusele
 - Otsib võimalust vähendada korduvat andmete jagamist
 - Mitmekülgse info paindlik ja vahetamine on tema fookuses
 - Nutitelefon kui tal on kiire ja teemaks on lihtne info
 - Arvuti, kui on keerukam, info-mahukam teema

Küsitluse vastustest selgus, et info vahetamisel eelistatakse vaieldamatult suhtlemisviisina „klaviatuurilt toksida ja ekraanilt lugeda“. Valmisolek kasutada häälkäsklusi on seda suurem, mida noorem on küsitlusele vastaja. Keerulise teema korral valmis häälkäsklusi kasutama 40% kõigist vastanutest. Ülejäänud olukordades (lihtne teema, vähe aega, palju aega) on valmis häälkäsklusi kasutama juba pooled (49-52%) kõigist vastanutest.

Toimimine nutitelefonis on kasutajate poolt küll oodatud, kuid mobiilirakendus on teretulnud siis, kui on liidetud juba piisavalt atraktiivseid teenused või piisavalt palju asutusi või piisavalt palju sarnaseid teenuseid (nt paljude asutuste KKK ehk Bürokratt=riigiasutuste KKK). Ainuüksi mõnede asutuste KKK või mõne üksiku asutuse teenuste pärast ei ole kasutaja nõus oma telefoni järjekordse rakendusega risustama (selgus intervjuudest).

6. Bürokrati rakendust arendada **lähtuvalt sihtgruppide klienditeekonnast ja võimekusest** ning vastavalt alustada:
 - Noorematele suunata lisaks vestlusaknale esimesena ka häälkäsklused
 - Nt haridusteemalised teenused
 - Vanematele pigem arvuti ja vestlusaken
 - Tervisehoiuteemalised teenused
 - Toetused jmt
 - Eakatele või erivajadusega isikutele suunatud tugiisiku funktsiooni (Bürokratt tuletab häälega meelde, kutsub abi, loeb ette vmt) lisamine võib aidata kaasa kasutajate kasvule – lisaks eakale ka tema hooldaja

TURUNDAMINE

Kasutajate suurt huvi teenuste saamise kiiruse ja mugavuse osas võivad Tellija arvates pärssida vähene kogemus häälkäsklustega ning digitaalsete teenuste puhul tavapärased, turvalisuse ja privaatsusega seotud hirmud. Viimane asjaolu on teisalt ka positiivne, sest näitab kasutajate teadlikkust digitaalse maailma ohtudest. Kui intervjuudel leidis enamik osalejaid, et ohtud on olemas ja olulised, siis küsitluses kinnitasid ohtude ja takistuste tajumist vaid väike osa vastajaid.

7. Kasutada Bürokratti ühiskonna harimiseks digiturvalisuse teemal, aidates kujundada „Bürokratt = abistaja“ kuvandit

- Nt Kaasata digiturvalisuse kampaaniatesse
8. Kuna kasutajatel on halbu kogemusi vestlusrobotiga, siis turundades **tutvustada kasutajale realselt toimivaid näiteid**:
- juhtida nende ootusi viidates sellele, et Bürokratt on alles „noor“ ja „õpib“
 - kinnitada, et ei raisata kasutaja aega – anda soovitusi, kuidas Bürokratist suurimat kasu saada konkreetse teenuse kasutamise näitel
 - näidata, kus ja kuidas on robot kiirem, kui muud kanalid. Välja tuua konkreetsete olukorrad ja realistlikud näited (stiilis: „Bürokratt – kutsu mulle kiirabi palun!“)
 - näidata ette häälkäskluste toimimine
 - sellest saadav kasu konkreetsetes situatsioonides

Teenuse pakutavad hüved, kasutaja kontroll teenuse üle ja teenuse toimimine on kasutajatele ühtviisi olulised.

9. Näidata mida konkreetset ja **millist kasu Bürokrati kasutamisest saadakse** ja kuidas säilib kasutaja kontroll:
- Nt millise teenuse milline osa kiireneb kui palju (nt 2 päeva varem, 3x kiiremini, 2 avaldust vähem täita?)
 - Näidata, mida (millist teavet) kasutaja näeb rohkem, ülevaatlikumalt ja kiiremini, kui tavapärasel viisil vaadates/otsides
 - Näidata, kuidas saab kasutaja Bürokrati „oma käe järgi“ tööle panna
10. Kasutada turunduskampaanias kasutajate **väljatoodud ohukohti ja takistusi** (p 2.2.4)
- selgitada, kuidas on kasutaja kaitstud (nt, miks ei saa keegi kolmas tema juttu salvestada ja seda mujal kasutada)
 - anda põhjendatud kindlustunne, et Bürokratt on eelkõige kasutaja teenistuses ja tema huvide eest väljas
 - kuidas on see tagatud?

3.4. KLIENDIKOGEMUSE HINDAMINE

Eeltoodu põhjal on Tellijal soovitatav hinnata mõlema osapoole kliendikogemust: nii Bürokrati kasutaja, kui ka teenusepakkuja osas.

TEENUSEPAKKUJA KLIENDIKOGEMUSE HINDAMISE ETTEPANEK

(vastavalt süsteemide pakutavatele võimalustele)

Protsess

- Kuidas kulges liitumise protsess teenusepakkuja jaoks:
 - Kas ta sai tema jaoks piisava ülevaate enne alustamist, kuidas liitumine toimub?
 - Kas ta sai protsessi käigus vajalikku tuge ja nõustamist?
- Kui kaua kestis liitumine (eelduseks on mõõtmist võimaldavad eeldatava liitumise ajakulu andmed või prognoos)
- Kuidas toimib peale liitumist protsess Teenusepakkuja poolel (teenuse lisamine ja ajakohastamine), kas saadakse hakkama
- Üldine rahulolu liitumise järel

Tehniline pool

- Kuidas toimib Bürokrati kasutajaliides teenusepakkuja hinnangul?

- Kas selle juhised on hästi leitavad?
- Kas selle juhised piisavad?
- Tas töö kasutajaliideses sujub?
- Kas on probleemseid olukordi (nt tehtud töö ei salvestu)
- Jälgida vastavat kasutajaliidese analüütikat
 - Kas on kasutajaliideses teostatud sama asutuse poolt samas ajavahemikus korduvaid elementide loomisi vahelduvalt kustutamisega (ei saanud hakkama ja alustas uuesti)
 - Kas on tulnud ette tõrkeid kasutajaliidese toimimisel
 - Tõrgete hulk liigiti
 - Toimis/ei toiminud n% ajast

Tulemuslikkus

- Milline on Bürokrati mõju teenusepakkujatele? Olenevalt nende endi seatud näitajatele ja sihtväärtustele, muuhulgas nt:
 - Korduva päringute arvu kahanemine traditsioonilistes kanalites üldiselt/teenuse/teema kohta
 - Üldinfo päringute arvu kahanemine traditsioonilistes kanalites üldiselt/teenuse/teema kohta
- Kasuteguri hindamiseks teenusepakkujate seisukohalt:
 - Ebaõnnestunud päringutele vastamise kasutamine sisendina teenuse arendamisele
 - Saadud suhtlusandmete kasutamine roboti treenimiseks
 - Saadud suhtlusandmete kasutamine asutuse veebiinfo ümber struktureerimiseks (leitavuse parandamiseks)
 - Saadud suhtlusandmete kasutamine teenuste ümberkorraldamiseks
 - Saadud suhtlusandmete kasutamine teenuste arendamiseks
 - Teenuse ülesehituse kvaliteet
 - Teenuse ajakohastamiste hulk kasutajaliideses n kuud peale laivi minekut
 - Teenuse muudatustest tulenevalt
 - Kasutajaliidesest tulenevalt

TEENUSE KASUTAJA KLIENDIKOGEMUSE HINDAMISE ETTEPANEK

(vastavalt süsteemide pakutavatele võimalustele)

Kasutuskogemus

- Leitavuse hindamiseks
 - positiivse tulemusega suhtluskordade osakaal koguarvust
 - kasutajale suhtluses kuvatud linkide kasutamine
 - kasutaja kinnitus, et info vastas ootustele, osakaal kõigist suhtluskordadest
- kasutaja üldine rahulolu
 - vastamisega vestlusaknas (pöial või naerunägu)
 - kas teenus hoidis kokku tema aega?
 - kas teenus aitas teda?
 - rakenduse kasutajatelt rakenduse kaudu üldise tagasiside küsimine
- Pakutavate teenuste vastavus kasutaja ootustele
- Päringute analüütika
 - päringutele ebaõnnestunud vastamiste osakaalu vähenemine päringute/teema/asutuse kohta
 - Päringute arvu kasv
 - Päringute arvu kasv toimivate teenuste kohta
- Kasutajate arvu kasv

Veebianaalüütika

- Kui paljud lehekülastajad kõigist valisid suhtlemiseks vestlusakna?
 - Kui paljud kõigist lahkusid kohe/sulgesid vestlusakna/keeldusid suhtlemast vestlusaknas
- Kas vestlusaknas anti vestlusele positiivne hinnang?
 - Positiivsete hinnangute osakaal kõigist vastab-inimene suhtlustest
 - Positiivsete hinnangute osakaal kõigist vastab-robot suhtlustest
 - Positiivsete hinnangute osakaal kõigist suhtlustest
 - Positiivsete hinnangute osakaalud vastab-inimene vs vastab-robot
- Kas kasutaja jõudis soovitud infoni/teenuseni? (jäi pikemalt lugema talle vastusena antud infot)
 - Positiivsete hinnangute osakaal kõigist vastab-inimene suhtlustest
 - Positiivsete hinnangute osakaal kõigist vastab-robot suhtlustest
 - Positiivsete hinnangute osakaal kõigist suhtlustest
 - Positiivsete hinnangute osakaalud vastab-inimene vs vastab-robot

Rakenduse analüütika

- Kasutajate arvu kasv (rakenduse allalaadinud ja endale sinna kasutaja teinud)
- Reaalselt rakendust kasutavate kasutajate hulk kõigist rakenduse allalaadimistest (kasv)
 - Rakendusest loobujate hulk (kahanemine - mõõtmise vastavalt võimalusele)
- Kasutuskordi kokku üldse kõigi kasutajate kohta (üldine kasutamise kasv kliendibaasi kohta)
- Kasutuskordi ühe kasutaja kohta (kasutaja aktiivsuse kasv)
- Tõrgete hulk (nt rakendus toimib/ei toimi n% ajast)

KOKKUVÕTE

Bürokratt on riiklike infosüsteemide külge loodud avaliku sektori ja võimalusel ka erasektori krattide koosvõimeline võrgustik, mis kasutaja vaates toimib ühtse kanalina avalike ja infoteenuste saamiseks. Bürokrati abil **ei pea inimene ise teadma ja otsima, millises asutuses või veebilehel, millises järjekorras või mida kõike on vaja teha teenuse tarbimiseks või mure korral.**

Bürokrati arendamise meeskonnal on sellise visiooni teostamiseks vajalik aru saada Bürokrati potentsiaalsete kasutajate reaalsest ootusest ja vajadustest teenuste tarbimisel ning seeläbi seada ka konkreetsed sihid Bürokrati arendamisele. Eelpooltoodust tulenevalt tellis Bürokrati arendamise meeskond käesoleva kasutajauuringu.

Bürokrati **kasutajateks** loeb Tellija kogu Eesti elanikkonda, st lisaks Eesti kodanikele ka teised Eestis resideeruvad isikud, kes saavad aru eesti keelest. **Teenusepakkujateks Bürokrati mõistes** loetakse sellest lähtuvalt kõiki avalikke asutusi/institutsioone, riigiettevõtteid või eraettevõtteid, mille teenusteni on täna või oleks võimalik tulevikus jõuda Bürokrati kaudu.

Kasutajauuring sisaldas kasutajate intervjuerimist, 1000 inimese küsitlemist, teenusepakkujate intervjuerimist ja andmepäringut 11 asutuse pakutavate teenuste kohta. **Uuringust selgus, et:**

Kasutajad ootavad, et suurepärase virtuaalne assistent toimiks eelkõige kasutaja huvides, hoiaks kokku tema aega ja pingutust ning toimiks kasutaja tavalistes töövahendites ja keskkondades. Nooremad kasutajad eelistavad suhelda nutitefonis ning on teistest altimad proovima häälkäsklusi. Vanemad inimesed eelistava suhelda arvutis ja võimalusel väldivad häälkäsklusi.

Liituma motiveerib teenusepakkujaid tänane olukord, kus teenused/info on nende kliendi/kasutaja jaoks keerukad leida, kas info esitamise/paiknemise või erinevate sihtrühmade kasutajate võimekuse tõttu. Lisaks oodatakse Bürokrati arendustiimilt väga konkreetseid vastuseid ja kohest abi (n.ö kvaliteetset „tööriistakasti“). Liitumist piiravad esmajoones paindumatud protsessid, nõuded, mis takistavad kiiret ja paindlikku andmete vahetamist ning täna olemasolevate liidestuste vähesus ja uute loomise kulukus.

Kuna **enim tunnetavad osapooled info/teenuste leitavuse probleemi**, siis täna valitud suund, kus liitutakse esmalt korduma kippuvatele küsimustele (KKK) vastamise teenusega on igati elujõuline lähenemine. Kui siia lisada veel „tööriistakasti“ pakkumine, mis aitaks asutustel protsessi planeerida ja kulusid prognoosida, siis on asutuste liitumine tõenäolisem. Bürokrati **arendamise suunaks on soovitatav valida** teenused inimese elus enam vajaminevatest valdkondadest: tervishoid; toetused, sotsiaalteenused ja pensionid; liiklus ja sõidukid; raha ja omand; töö ja töösuhted. Seejuures alustada lihtsamatest teenustest, kus on vähe osapooli, vahetatakse vähe infot ja andmeid. See on lihtsam teenusepakkujatele ning selliste teenuste puhul on kasutaja suurema tõenäosusega valmis suhtlema Bürokratiga.

Järgmisena võib planeerida liitumisi uuringus selgunud atraktiivsete valdkondade (juba liitunud asutuste) teenuste paremusjärjestusest ning neist eelistada teenuseid, mis kasutajat enim mõjutavad. Järgmistena ei peaks veel kaaluma teenuseid, mis sisaldavad mitmekülgse ja tundliku info vahetamist, teenuse osutaja töötaja poolset unikaalset ja personaalset lähenemist kliendile ja/või mis kuuluvad esialgu liitumisest mitte huvitatud asutustele.

Uuringust selgus kasutajate suhteliselt negatiivne hoiak vestlusrobotite suhtes („robot on rumal“). See tähendab, et Bürokratt peab kohe esimesel kokkupuutel jätma endast „targa“ mulje ning kasutaja peab saama positiivselt üllatatud. Selleks andis uuringu Teostaja vastavaid soovitusi.

Kokkuvõtteks on soovitatav kasutada Bürokratti ühiskonna harimiseks digiturvalisuse teemal, aidates kujundada „Bürokratt = abistaja“ kuvandit ning mobiilirakenduse eduka stardi nimel tuua sinna palju sarnaseid erinevate asutuste teenuseid, nt KKK ehk luua esialgu kuvand Bürokratt=riigiasutuste KKK. Arendajal on mõistlik kaardistada ja hoida ajakohasena ülevaadet kõikidest Bürokratiga liidetud teenustest sellisel kujul, mis võimaldab seda **hiljem kasutada sündmusteenuste välja arendamisel.**

KASUTATUD KIRJANDUS

- Kantar Emor. (2020). Riigiportaali eesti.ee kasutaja rahulolu analüüsi koondaruanne. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.
- MKM. (2020). *Krattide projekti ideepaber*. Kasutamise kuupäev: 24. 10 2022. a., allikas Kratid: <https://www.kratid.ee/ideepaber-1>
- MKM. (2021). *Bürokratt avaleht*. Allikas: Kratid: <https://www.kratid.ee/burokratt>
- RK; MKM. (2019). *Eesti tehisintellekti kasutuselevõtu eksperdirühma aruanne*. Allikas: Kratid Eesti heaks: https://www.kratid.ee/_files/ugd/0b32e3_9e397d14453b454db0b8d3615a7012ba.pdf
- Tellijä [MKM]. (09 2022. a.). Hankelepingu lisa 1, Tehniline kirjeldus. väikehange "Bürokraati funktsionaalsuste kasutajauuring".

LISAD

LISA 1. METOODIKA

LISA 1.1 DOKUMENDIANALÜÜS JA SISSEJUHATAV INTERVJUU TELLIJAGA

Dokumendianalüüsis kasutati ka avalikult kättesaadavaid allikaid, kuid peamiselt siiski Tellija jagatud (mitteavalikke) materjale. Nende hulgas on nii analüüse, statistilisi aruandeid, teenuste kaardistusi, küsitluse kokkuvõtteid, kui turundusmaterjale:

- Mitteavalikud allikad:
 - Kantar Emor_Riigiportaali eesti.ee rahuloluanalüüs_koondaruanne_toim
 - 2020_05 Sündmusteenuste analüüs (PwC, TWN)
 - eesti.ee teenuste kasutuse statistika 2019-2020
 - Bürokratti viidud Rahvusraamatukogu teenuse tehniline kooslus (lausendid ja intendid)
 - Bürokrati keeletehnoloogia lahendused (Powerpoint esitlus)
- Avalikud allikad:
 - Bürokrati koduleht kratid.ee

Dokumendianalüüs ja Tellija intervjuu andis ülevaate Bürokratist, viiteid vajalikule sisendile teenusepakujatelt ning suuniseid kasutajate ootuste uurimisele. Dokumendianalüüsist saadi sisendit käesoleva kasutajauuringu terminoloogiasse (p 1.1) ja sihtrühmade uurimise metoodikasse.

Tellijaga viidi läbi sissejuhatav intervjuu. Selle eesmärgiks oli saada esmast sisendit püstitatud uurimisküsimustele vastamiseks ja luua teostaja meeskonnale piisav ülevaade ja arusaam Bürokratist, mis toetaks projekti kvaliteetse tulemi saavutamist. Siit ja dokumendianalüüsist saadi sisend analüüsiks (vt Lisa 1.4 Analüüs).

LISA 1.2 TEENUSTE KASUTAJATE VALIM JA KÜSITLUS

Teenuse kasutajate valimiks on **Eesti elanikkonna läbilõige** (edaspidi elanikkonna profiil), millele tuginedes valiti 1000 ankeetküsitlusele vastajat ja püüti valida võimalikult sarnaste tunnuste alusel ka fookusgruppide osalejad.

Valimi moodustamise aluseks võeti elanikkonna profiil Statistikaameti andmete alusel, mille esitas uuringu läbiviijale ankeetküsitluse teostaja Norstat. Statistikaameti koostatud elanikkonna profiilis ei ole eraldi välja toodud eesti keelt valdava elanikkonna osakaalusid, samas kaasati valimisse vaid eesti keelt valdavad vastajad põhjusel, et Bürokratti arendatakse esmajärjekorras eestikeelsena. **Elanikkonna profiili alusel** määratles Tellija valimi esinduslikkuse kriteeriumid Norstat vastajate paneeli koostamiseks:

- vanus – 18-65 aastat
- sugu – elanikkonna profiili osakaalud
- haridus – elanikkonna profiil osakaalud
- maakond – igast Eesti piirkonnast peab olema vastajaid (piirkond Põhja-Eesti jne, NUTS III jaotus²⁸, ligikaudne proportsionaalne jaotus)
- rahvus – ei määratle

Kasutajate intervjuudes osales kokku 18 inimest ning nendega viidi läbi 5 fookusgruppi ja 2 personaalset intervjuud. Elanikkonna profiili järgmine fookusgruppides ei olnud eesmärgiks seatud ning intervjuude grupid

²⁸ <https://metadata.geoportaal.ee/geonetwerk/srv/api/records/%7B4585BF4A-4B36-436C-848B-7BD3DD38DBDA%7D>

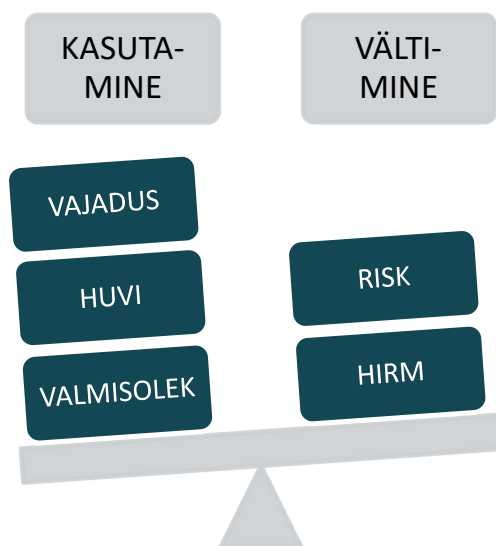
moodustati küll esmajärjekorras valimi põhimõtete alusel, kuid seejärel lähtuvalt osalejate tegelikust saadavusest, mistõttu toimusid valimi kvaliteedi huvides kahe osalejaga intervjuud personaalselt.

Uuringusse kaasatute demograafiline ülevaade on toodud „Lisa 3. Elanikkonna küsitluse valimi “ ning „Lisa 2. Kasutajate fookusgruppides osalenute profiil“.

Üldistatud uurimisküsimused millele kasutajate uuringuga vastust otsiti, olid:

- Mis kitsaskohta tänases olukorras Bürokratt lahendada peaks?
- Milliseid teenuseid (milliste omadustega või milliseid konkreetseid teenuseid, sh millises mahus ja omavahel seotud) **soovitakse läbi Bürokrati tarbida**? Mis on selliste eelistuste põhjused?
- Milliseid teenuseid (milliste omadustega või milliseid konkreetseid teenuseid) **kindlasti ei soovitata läbi Bürokrati tarbida**? Mis on selliste eelistuste põhjused?
- Milliseid kitsaskohti/takistusi, hirme nähakse Bürokrati kasutamisel?
- Millised on eeldused Bürokrati kasutamiseks (milline peab olema keskkonna ülesehitus, ühilduvus seadmetega, turvalisus, kommunikatsioon, teavitused jne)?

Tellijal eeldab, et kasutaja huvi ja valmisolek on suuresti mõjutatud tema poolt tajutavatest (Bürokratiga kaasnevatest) riskidest ja hirmudest (vt ülevaadet p 2.2.4)



JOONIS 11. UURIMISKÜSIMUSTES PUUDUTATUD TEEMADE JAOTUS BÜROKRATI KASUTAMISE SEISUKOHALT

Tellijal on esitanud küsimused, millele elanikkonna uuringuga vastust otsiti (Tellijal [MKM], 2022). Need küsimused iseloomustavad kasutajate võimalikku valmisolekut, huvi ja hirme, millest vastustest lähtuvalt soovitakse Bürokratti arendada ja turundada (vt ka Joonis 11):

VALMISOLEK – kas ja kui olulised on häälkäsklused? (vt tulemusi p 2.2.3)

- millise kompleksustasemega teemasid/pöördumisi (asutusesisesed küsimused, üldised küsimused, teenused) on kasutaja valmis teostama häälkäskluse kaudu?
- millisel juhul eelistab kasutaja häälkäsklust tekstile ja milline on kasutaja valmidus häälkäskluse teel Bürokratiga suhtlemiseks?

HUVI – millele seada arenduse fookus? (vt tulemusi p 2.2.2 ja p 2.2.3)

- mis on kasutaja jaoks mugav teenus (sh hästi ülesehitatud)?
 - mida oleks kasutajal veel vaja, et iseseisvalt Bürokrati kasutamisega hakkama saada?
 - mida võiks veel muuta ja arendada, et kasutajad oleksid rahul ja nende kogemus oleks positiivne?
- millises seadmes (mobiilne seade või arvuti) ja vahendis (mobiilne veebibrauser, veebibrauser, mobiilirakendus) eelistatakse Bürokrati kasutada, sh suhelda häälkäskluste kaudu, tarbida teenuseid?

TURUNDAMINE – kuidas kasvatada kasutajate hulka? (vt tulemusi p 2.2.4 ja p 2.2.1)

- kuidas Bürokrati erinevaid funktsionaalsusi potentsiaalsetele klientidele/kliendigruppidele turundada ja tutvustada?
 - millised hirmud on kasutajatel Bürokrati kasutamise puhul ja kuidas neid leevendada või kaotada?
 - milliseid riske nähakse Bürokrati kasutamise juures ja kuidas neid leevendada või kaotada?
- milline on erinevate gruppide valmisolek Bürokrati kasutuselevõtuks?

VAJADUS – milliseid teenuseid kaasata Bürokrati? (vt tulemusi p 2.2.1)

- milliseid teenuseid ja miks tahetakse läbi Bürokrati tarbida?
- milliseid teenuseid ja miks ei taheta läbi Bürokrati tarbida?

Nendele küsimustele leiti vastused järgmistes alapunktides (ptk 2. Kasutajauuring ja analüüs) ja nende alusel esitati 3. peatükis soovitusi Bürokrati edasiseks arendamiseks Küsitlusankeedi küsimusi vt Lisa 4. Elanikkonna küsitluse ankeet. Elanikkonna küsitluse ankeet koostati intervjuude ja uurimisküsimuste põhjal ning kooskõlastati Tellijaga.

Kasutajate uuringus rakendati Bürokrati visualiseeritud materjale ja/või kaasuste kirjeldusi järgmiselt: intervjuu kutses ja ankeetküsitluse avalehel jagati vastavaid linke ning intervjuu ajal näidati sobivaid materjale lehelt kratid.ee.

Kasutajate uuringus tuvastatud, Bürokrati sobivaid teenuseid iseloomustavate tunnuste alusel koostati teenusepakujate andmepäringu vorm.

LISA 1.3 TEENUSEPAKKUJATE VALIM JA ANDMEPÄRING

Teenusepakujate valimisse kaasati juba Bürokrati võrgustikuga liitunud või liitumise kavatsusega asutused (vt nende loetelu teenusepakujate ülevaates, p 1.4).

Neist enamikega viidi läbi kokku kaks fookusintervjuud, mille käigus uuriti, millised on:

- Bürokrati vaates asjakohased teenused ja/või teenuste omadused
- teenusepakujate arvamused kasutajate esmaste ootuste osas
- Bürokratiga liitumise argumendid, piirangud ja võimalused teenusepakujate silmis

Andmepäringusse kaasati kogu teenusepakujate valim ning andmepäringu vorm koostati järgmise sisendi põhjal:

- Dokumendianalüüs
- Kasutajate intervjuud
- Teenusepakujate intervjuud
- Elanikkonna küsitlus

Fookusintervjuudesse kaasati eelkõige need teenusepakkujad, kes olid juba Bürokratiga liitunud või liitumas. **Andmepäringusse kaasati** täiendavalt selliseid teenusepakkujaid, kelle vaade avalike teenuste osutamisele ja kasutajatele võiks olemasolevat infot rikastada või täiendada. (vt Tabel 8)

Teenusepakkujate kaasamise eesmärgiks oli saada ülevaade nende Bürokratiga ühinemise valmisolekust (ulatusest ja argumentidest) ning nende poolt tajutud takistustest.

Intervjuudest saadi sisendit andmepäringu vormi koostamisse ehk teenusepakkujate poolsete, **Bürokratiga liitumist soodustavate või piiravate asjaolude** kohta loe täpsemalt (Vt p 2.1).

Uurimisküsimused, millele teenusepakkujate intervjuude ja andmepäringuga vastust otsiti, olid järgmised:

- Millist kitsaskohta tänases olukorras Bürokratt lahendama peaks?
- Kas tehtud kasutajauuringut ja tuvastatud, et kasutajate rahulolu (üldse või mõne teenuseosas) on madal?
- Kas on olemas e-teenus ja seda ei kasutata?
- Millised teenused oleksid nende enda hinnangul prioriteetsed Bürokrati teenuskeskkonna arendamisel? Millised on nimetatud teenustega seotud teised olulised teenused (sündmusteenuse kontseptsioonist lähtuvalt?)
- Millised nende poolt osutatavad teenused vastavad kasutajauuringus tuvastatud teenuste tunnustele ehk kriteeriumitele, mis on kasutajate vaates Bürokrati teenuste prioriteetsuse aluseks? Millised on nimetatud teenustega seotud teised olulised teenused (sündmusteenuse kontseptsioonist lähtuvalt?)

Uuringu tulemusena moodustati nimekiri võimalikest potentsiaalsetest ja vähempotentsiaalsetest teenustest, mida oleks mõistlik esmajärjekorras Bürokratti viia.

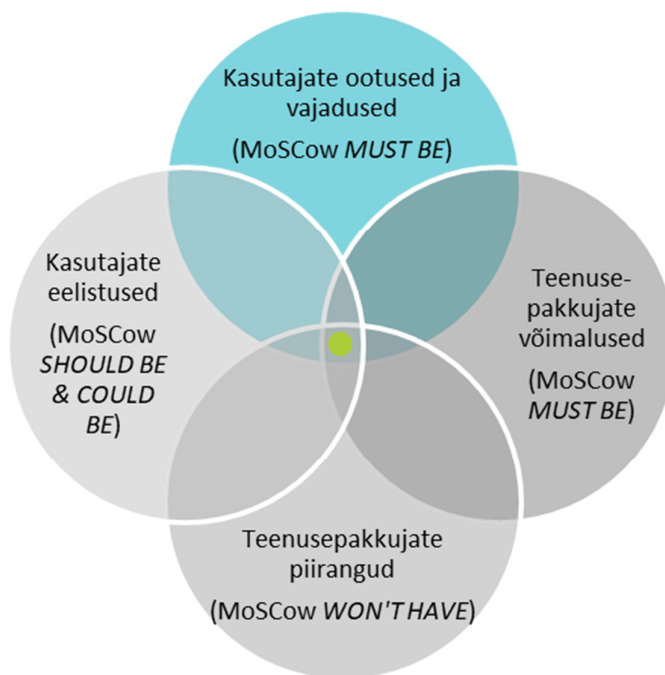
LISA 1.4 ANALÜÜS

Analüüsiga sooviti lihtsustatult öeldes tuvastada, **mida Bürokrati arendamise osas järgmisena tuleks teha ja mida mitte**. Selleks kasutati teenuste vahel valiku tegemisel mitmeastmelist kitsendamist, et jõuda kasutajauuringu tulemusel vastuseni, millised 5-7 teenust (või teenuse tüüpi) võiksid ja millised kuni 3 teenust (või teenuse tüüpi) ei peaks olema järgmisena Bürokrati kaudu kasutajatele kättesaadavad.

- (I) Esmalt jaotati kõik uurimisküsimused MoSCoW prioritseerimise²⁹ modifitseeritud põhimõttel, Selline **prioritseerimine** annab aluse kitsendamiseks järgmistel astmetel. (vt Tabel 11)
- (II) **Astmeline kitsendamine** tähendas järgmisena kasutajate ootuste ja vajaduste (teenuste osas), eelistuste (kasutatava seadme ja suhtlemise viisi osas) ning eelistatud teenuste (omaduste) tuvastamist. Selleks kasutati intervjuusid ja elanikkonna ankeetküsitlust.
- (III) Seejärel tuvastati teenusepakkujate sellised võimalused ja piirangud, mis vastavalt kas soodustavad või takistavad nende teenuste pakkumist Bürokrati kaudu. Selleks kasutati teenusepakkujate andmepäringu andmeid. Andmepäringust saadud **teenuste vahel tehti valik** modifitseeritud Eisenhower'i maatriksi põhimõttel (vt Joonis 13)

²⁹ MoSCoW: *MUST have-SHOULD have-COULD have-WON'T have*/Pead tegema-Peaksid tegema-Võiksid teha-Ära tee

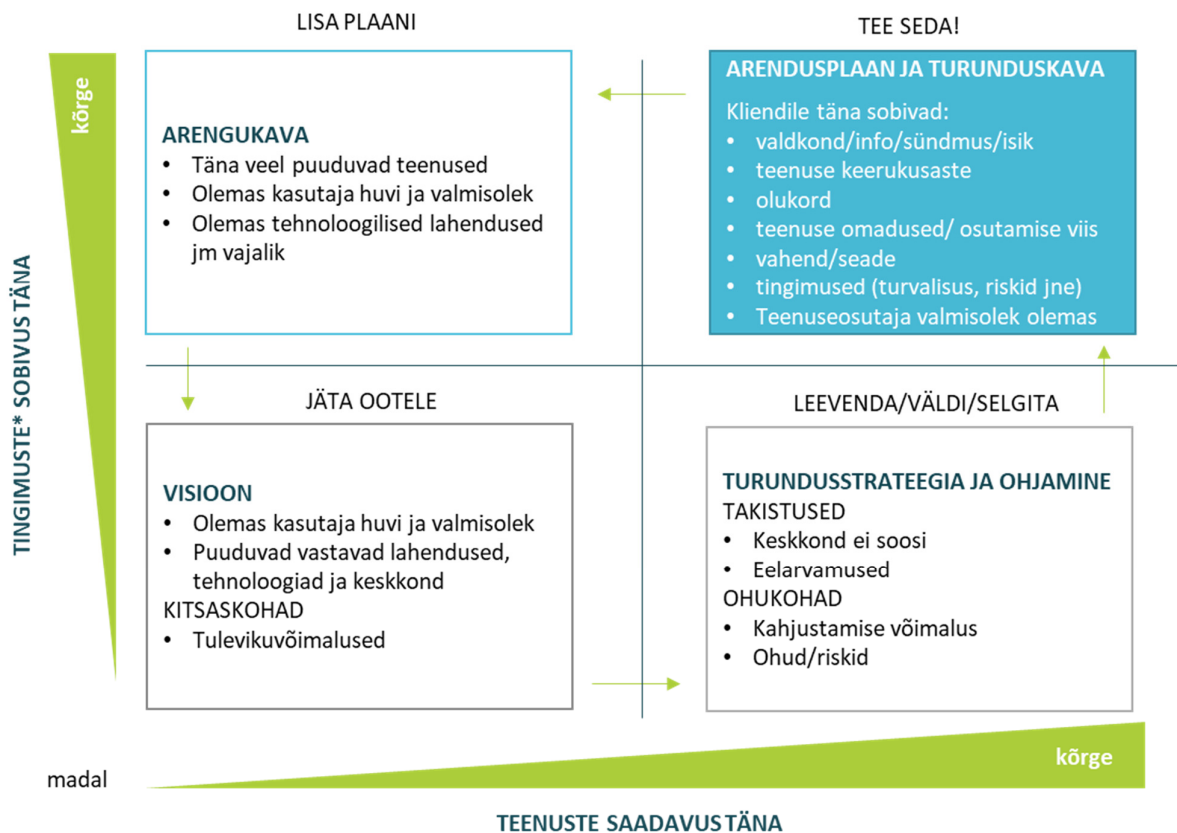
Sellise lähenemisega planeeriti jõuda selliste teenusteni/teenuste tüüpideni, mis ühtlasi vastavad kasutajate ootustele, vajadustele ja eelistustele ning milliste esmajärjekorras Bürokratti viimine on teenusepakkujate ka silmis realistlik. (Vt Joonis 12 ja Tabel 11, Lisades)



JOONIS 12. BÜROKRATTI SOBIVATE TEENUSTE TUVASTAMINE VALIKUTE KITSENDAMISE PÕHIMÕTTEL

- (I) astme kitsendamist iseloomustab sulgudes tekst ringi sees
- (II) astme kitsendamist iseloomustavad neli suurt ringi
- (II) astme kitsendamist iseloomustab roheline ring

Kitsendamise kaudu määratletud teenuste järjestamise alusel oli võimalik välja valida soovituslikud 5-7 teenust või teenuse tüüpi, millest lähtuda järgmistes Bürokratti arendustes.



*TINGIMUSED: tehnoloogilised, õiguslikud, kasutaja huvi, vajadus, valmisolek, hirmud, eelarvamused, vältimine, teenuseosutaja valmisolek ja huvi, takistused, riskid

JONIS 13. EISENHOWER’I MAATRIKSI MODIFIKATSIOON TEENUSTE/TEENUSE LIIKIDE PRIORISEERIMISEKS

Teenuste kasutajate ootused, vajadused ja eelistused tuvastati fookusintervjuude ja ankeetküsitlusega. **Teenusepakkujate** poolsed võimalused ja piirangud tuvastati fookusintervjuude ja andmepäringuga. **Bürokraati sobivad teenused** selgitati välja andmepäringu tulemuste analüüsimisel.

LISA 1.5 VALIKUTE KITSENDAMISE PÕHIMÕTTED BÜROKRATTI SOBIVATE TEENUSTE VALIMISEKS

TABEL 11. BÜROKRATTI SOBIVATE TEENUSTE VALIKU KITSENDAMISEL KASUTATUD MEETODID

	VALITUTE KITSENDAMISE TASE	(I)	(II)	(III)
	VALIKUTE KITSENDAMISE ALUS	MOSCOW PRIORISEERIMINE (MODIFITSEERITUD)	INTERVJUUD JA ANKEETKÜSITLUS	EISENHOWER' I MAATRIKS (MODIFITSEERITUD)
	VALIKUTE KITSENDAMISE OBJEKT	UURIMIS- KÜSIMUSED	VASTUSED	ANDMEPÄRIN GU TULEMUSED
CE1	Milline on teenusepakujate valmisolek Bürokratiga liitumiseks?			
CE2	Millisena näevad teenusepakujad oma sihtrühmi?	<i>MUST BE</i>	Teenusepakujate võimalused	Tee seda!
CE3	Millised kitsaskohad tänases olukorras riigi teenuste kasutamise osas (Bürokratt) ära lahendada peaks?	<i>MUST BE</i>	Kasutajate ootused	Tee seda!
CE4	Millised riiklikud teenused sobivad Bürokratti?	<i>MUST BE</i>	Teenusepakujate võimalused	Tee seda!
TK5	<i>Milline on erinevate gruppide valmisolek Bürokrati kasutuselevõtuks?</i>			
TK2	Milliseid teenuseid ja miks tahetakse läbi Bürokrati tarbida?	<i>MUST BE</i>	Kasutajate ootused ja vajadused	Tee seda!
TK10	Millise kompleksustasemega teemasid/pöördumisi (asutusesised küsimused, üldised küsimused, teenused) on kasutaja valmis teostama häälkäskluse kaudu?	<i>MUST BE</i>	Kasutajate ootused ja vajadused	Tee seda! / Lisa plaani!
TK12	Mis on kasutaja jaoks mugav teenus (sh hästi ülesehitatud)?	<i>SHOULD BE</i>	Kasutajate ootused ja vajadused	Tee seda!
TK1	Millises seadmes (mobiilne seade või arvuti) ja vahendis (mobiilne veebibrauser, veebibrauser, mobiilirakendus) eelistatakse Bürokratti kasutada, sh suhelda häälkäskluse kaudu, tarbida teenuseid?	<i>SHOULD BE</i>	Kasutajate eelistused	Tee seda! / Lisa plaani!
TK11	Millisel juhul eelistab kasutaja häälkäsklust tekstile ja mis on kasutaja valmidus häälkäskluse teel Bürokratiga suhtlemiseks?	<i>SHOULD BE</i>	Kasutajate eelistused	Lisa plaani/Jäta ootele
CE5	Milline oleks suurepärase virtuaalassistendi teenus?			
CE6	Millised on eeldused Bürokrati kasutamiseks ?	<i>COULD BE</i>	Kasutajate ootused ja vajadused	Lisa plaani!
TK7	Mida oleks kasutajal veel vaja, et iseseisvalt Bürokrati kasutamisega hakkama saada?	<i>COULD BE</i>	Kasutajate ootused ja vajadused	Lisa plaani/Jäta ootele
TK8	Mida võiks veel muuta ja arendada, et kasutajad oleksid rahul ja nende kogemus oleks positiivne?	<i>COULD BE</i>	Kasutajate ootused ja vajadused	Lisa plaani/Jäta ootele

	VALITUTE KITSENDAMISE TASE	(I)	(II)	(III)
	VALIKUTE KITSENDAMISE ALUS	MOSCOW PRIORISEERIMINE (MODIFITSEERITUD)	INTERVJUUD JA ANKEETKÜSITLUS	EISENHOWER' I MAATRIKS (MODIFITSEERITUD)
	VALIKUTE KITSENDAMISE OBJEKT	UURIMIS- KÜSIMUSED	VASTUSED	ANDMEPÄRIN GU TULEMUSED
TK9	kuidas Bürokrati erinevaid funktsionaalsusi potentsiaalsetele klientidele/kliendigruppidele turundada ja tutvustada?			
CE7	Milline oleks väga vilets virtuaalassistendi teenus?	WON'T HAVE	Kasutajate ootused ja vajadused	Välidi
CE8	Kuidas maandada riske?	WON'T HAVE	Kasutajate eelistused	Selgita!
CE9	Kuidas leevendada hirme?	WON'T HAVE	Kasutajate eelistused	Selgita!
TK6	Millised hirmud on kasutajatel Bürokrati kasutamise puhul ja kuidas neid leevendada või kaotada?	WON'T HAVE	Kasutajate eelistused	Välidi/Selgita
TK4	Milliseid riske nähakse Bürokrati kasutamise juures ja kuidas neid leevendada või kaotada?	WON'T HAVE	Kasutajate eelistused	Välidi/Selgita
CE5	Millised riiklikud teenused ei sobi Bürokratti?	WON'T HAVE	Teenusepakujate piirangud	Välidi
TK3	Millised teenuseid ja miks ei taheta läbi Bürokrati tarbida?	WON'T HAVE	Kasutajate eelistused	Välidi

LISA 2. KASUTAJATE FOKUSGRUPPIDES OSALENUTE PROFIIL

TABEL 12. KASUTAJATE FOKUSGRUPPIDE OSALEJATE JAOTUMINE

TUNNUS	JAOTUS	NUTS III	OSALEJAJD	OSAKAAL	KOKKU
Koguvalim		-	18		100%
Sugu	Naine	-	10	56%	100%
	Mees	-	8	44%	
Elukoht	Harjumaa	Põhja-Eesti	2	11%	100%
	Pärnumaa	Lääne-Eesti	12	67%	
	Saaremaa		1	6%	
	Tartumaa	Lõuna-Eesti	1	6%	
	Ida-Virumaa	Kirde-Eesti	2	11%	
Vanuse- vahemikud	18-24	-	6	33%	100%
	25-34	-	3	17%	
	35-44	-	5	28%	
	45-54	-	2	11%	
	55-64	-	2	11%	
Haridus	Põhiharidus või madalam	-	0	0%	100%
	Kesk-/keskeri-/kutseharidus	-	9	50%	
	Kõrgharidus	-	9	50%	

*Tunnused valitud Statistikaameti elanikkonna 2020 a profiili alusel. Allikas Norstat

Osalejate jaotuses ei järgitud elanikkonna profiili jaotust

LISA 3. ELANIKKONNA KÜSITLUSE VALIMI DEMOGRAAFIA

TABEL 13. ELANIKKONNA KÜSITLUSE VALIM ELANIKKONNA PROFIILI VALITUD TUNNUSTE* ALUSEL

TUNNUS	JAOTUS	NUTS III JAOTUS		VASTAJAID	OSAKAAL	KOKKU
Koguvalim				1000		100%
Sugu	Mehed	-	-	506	50,60%	100%
	Naised	-	-	494	49,40%	
Elukoht	Tallinn	Põhja-Eesti	474	341	34,11%	100%
	Harjumaa (va Tallinn)		(47,4%)	133	13,28%	
	Hiiumaa	Lääne-Eesti	106 (10,6%)	6	0,63%	
	Läänemaa			14	1,44%	
	Pärnumaa			62	6,24%	
	Saaremaa			23	2,31%	
	Järvamaa	Kesk-Eesti	89 (8,9%)	21	2,13%	
	Lääne-Virumaa			43	4,28%	
	Raplamaa			25	2,46%	
	Ida-Virumaa	Kirde-Eesti	96 (9,58%)	96	9,58%	
	Jõgevamaa	Lõuna-Eesti	235 (23,50%)	20	2,00%	
	Pölvamaa			17	1,74%	
	Tartumaa			120	11,95%	
	Valgamaa			20	2,02%	
Viljandimaa	33			3,27%		
Võrumaa	25			2,54%		
Vanuse- vahemikud	18-24	-	-	109	10,88%	100%
	25-34	-	-	216	21,58%	
	35-44	-	-	239	23,87%	
	45-54	-	-	224	22,41%	
	55-64	-	-	213	21,25%	
Haridus	Põhiharidus või madalam	-	-	143	14,30%	100%
	Kesk-/keskeri-/kutseharidus	-	-	542	54,20%	
	Kõrgharidus	-	-	315	31,50%	

*Statistikaameti elanikkonna 2020 a profiil. Allikas Norstat

LISA 4. ELANIKKONNA KÜSITLUSE ANKEET

BÜROKRATI LÜHIÜLEVADE

/tutvustav tekst vastajale lugemiseks/

DEMOGRAAFIA

- D1 Sugu (küsimus Norstat sõnastuses)
- mees/naine
- D2 Piirkond (küsimus Norstat sõnastuses, NUTS III jaotus)
- maakonnad³⁰
- D3 Vanus (küsimus Norstat sõnastuses)
- grupid 18-24...(10 a kaupa)... 55-64
- D4 Haridus (küsimus Norstat sõnastuses)
- Põhiharidus või madalam;
 - Kesk-/keskeri-/kutseharidus;
 - Kõrgharidus
- D5 Milline on Sinu hõivatus töö, õppimise või ettevõtlusega? Palun vali kõik sobivad variandid alljärgnevatest:
- töötan
 - olen töötu
 - olen ettevõtja
 - õpin
 - olen pensionil
 - Muu/*Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all*

SISSEJUHATUS

K1 Vali 3-10 teemat, mille osas pead/tahaksid riigiga suhelda, infot otsida või riiklikku teenust kasutada?

Siin peame silmas kõiki Eesti kodaniku või Eestis elava isiku õiguste (nt valimisõigus), võimaluste (nt toetused ja soodustused) ja kohustustega (nt maksude maksmine ja õiguste taotlemine) seonduvat. 'Palun vali 3-10 Sinu jaoks täna või ka tulevikus kõige olulisemat või sagedamini esinevat varianti alljärgnevatest:

- Eesti Vabariiki puudutav info
- Eluase ja keskkond
- Ettevõtluse tegevusalad, eriti need, mis nõuavad loa taotlemist
- Ettevõtlus
- Haridus ja teadus
- Kodakondsus ja dokumendid

³⁰ EE001 Põhja-Eesti - Harju maakond;

EE004 Lääne-Eesti - Hiiu, Lääne, Pärnu ja Saare maakond;

EE009 Kesk-Eesti - Järva, Lääne-Viru ja Rapla maakond;

EE00A Kirde-Eesti - Ida-Viru maakond;

EE008 Lõuna-Eesti - Jõgeva, Põlva, Tartu, Valga, Viljandi ja Võru maakond.

- Koroonainfo
- Kultuur, sport ja vaba aeg
- Liiklus ja sõidukid
- Perekond
- Puudega inimesed
- Raha ja omand
- Olulised välispoliitilised teemad - nagu sõda Ukrainas
- Tarbijakaitse
- Tervishoid
- Toetused, sotsiaalteenused ja pensionid
- Siseturvalisus ja riigikaitse
- Töö ja töösuhted
- Õigusabi
- *Muu/Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all*

K2 Vali kuni 5 elusündmust, mille pärast pead/tahaksid riigiga suhelda, infot otsida või riiklikku teenust kasutada? Siin peame silmas levinumaid inimese elus ette tulevaid olukordi. *Palun vali 1-5 Sinu jaoks täna või ka tulevikus kõige olulisemat või sagedamini esinevat varianti alljärgnevatest:*

- Kahjuga seonduvad olukorrad:
- Kriisilukorrad (sõda, looduskatastroof)
- Ohuolukorrad (õnnetusjuhtum, otsene oht varale jmt)
- Haigestumine ja tervisekahju
- Inimestega seonduvad olukorrad:
- Isiku tõendamine
- Pere loomine
- Lapse sünd
- Kellegi hooldamise vajadus
- Kellegi surm
- Elumuutustega seonduvad olukorrad:
- Elukoha vahetus
- Õppimine (õppima asumine, õppimine, haridustee lõpetamine)
- Tööle asumine/töötamine
- Töötuks jäämine
- Pensioniks valmistumine/pensionile jäämine
- Õigustega seonduvad olukorrad:
- Kodakondsuse saamine
- Sõiduki omandamine
- Sõiduki juhtimise õiguse omandamine või pikendamine
- Kinnisvara omandamine või müük
- Ettevõtlusega tegelemine
- *Muu/Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all*

K3 Kellega seoses pead või tahaksid täna või tulevikus riigiga suhelda, infot otsida või riiklikku teenust kasutada?

Palun vali kõik sobivad variandid alljärgnevatest (ka siis, kui see vajadus tekib tulevikus):

- iseendaga seoses
- alaealistega seoses
- hooldamist vajavate isikutega seoses

- eakatega seoses
- puuetega inimestega seoses
- teiste täiskasvanutega seoses
- Muu/*Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all*

KITSASKOHAD

K4 Milliseid kitsaskohti Sa näed täna näed riigiga suhtlemise, info otsimise või riiklike teenuste kasutamise osas?

Palun vali kõik sobivad variandid alljärgnevatest:

Teenuste leitavus:

- Teenused on raskesti üles leitavad, nt info on keeruliselt esitatud või õige infoni ei oska jõuda
- Esimest korda teemaga kokku puutudes peab kulutama aega teemast arusaamisele ja teenuse protsessi selgeks õppimisele
- Ei teagi, mis teenused üldse olemas on. See tähendab, et kui ei oska teenust küsida, siis teenust ei pakuta ega saagi (nt mõned toetused).
- Ei tea, kas mul on õigus teenusele, raske on leida ülevaadet, mis on teenuse (nt mõned toetused) tingimused.

Teenuste kättesaadavus:

- Pikad ooteajad teenuseni jõudmises (nt kõneotejärjekord)
- Teenuse kätte saamiseks tuleb teha väga palju tegevusi ja kulutada oma aega
- Teenus on kättesaadaval ainult tööaegadel (nt E-R, 9-17)
- Teenuse tarbimise füüsilise asukoha leidmine on keerukas (nt on teenuse osutamine mitme asukoha vahel jagatud või majas väga palju korpuseid, korruseid ja kabinette)
- Arvutit ja nutiseadmeid mitte valdavad inimesed ei jõua vajaliku info ja teenusteni või kulub neil selleks oluliselt kauem aega

Teenuste mugavus:

- Teenuste leidmiseks ja tarbimiseks tuleb sisse logida/andmeid sisestada mitmes eri keskkonnas
- Mõnede teenuste osas tuleb igal juhul otse suhelda teenuseosutaja töötajaga (nt peab rääkima telefonis või teeninduses kohapeal)
- Mitmed teenused ei ole ilma juhendamisetä kasutatavad
- Muu:
- Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all
- Ei näe mingeid takistusi ega kitsaskohti riigiga suhtlemise, info otsimise või teenuste tarbimisega seoses

VAJADUSED

K5 Millises olukorras ja millist suhtlemise vahendit eelistad Sa kõige enam riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel?

Palun märgi oma peamine eelistus iga olukorra kohta (märgi ära ka siis, kui Sa seda vahendit täna veel ei kasuta, aga tulevikus oleksid valmis kasutama):

- kui mul on lihtne teema või vajan vähe infot, siis eelistan kasutada:
- kui mul on keeruline teema või vajan palju infot, siis eelistan kasutada:
- kui mul on kiire küsimus (vähe aega), siis eelistan kasutada:
- kui mul on piisavalt aega, siis eelistan kasutada:

- Muu olukord/*Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all*

Vastusevariandid: telefoni (kõne); nutiseade; arvuti; teeninduspunkt; e-kiri; ükskõik millist neist

K6 Millises olukorras eelistad häälkäsklusi* millises vahendis (riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel)?

*Häälkäsklused on võimalus suhelda tehnoloogiaga hääle abil ja saada tehnoloogialt vastus samuti kas häälega või nt ekraanile kuvamisega. Palun märgi oma häälkäskluste peamine eelistus iga olukorra kohta (märgi ära ka siis, kui sa häälkäsklusi või vahendit täna veel ei kasuta, aga tulevikus oleksid valmis kasutama):

- kui mul on lihtne küsimus/teema, siis eelistaksin häälkäsklusi kasutada:
- kui mul on keeruline küsimus/teema, siis eelistaksin häälkäsklusi kasutada:
- kui mul on kiire (vähe aega), siis eelistaksin häälkäsklusi kasutada:
- kui mul on piisavalt aega, siis eelistaksin häälkäsklusi kasutada:
- sõltumata teema keerukusest või ajasurvest
- Muu
- Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all

Vastusevariandid: nutiseadmetes; arvutis; ükskõik kummas; ei kasutaks

K7 Millist suhtlemisviisi ja millisel juhul eelistaksid kõige enam riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel?

Palun märgi oma peamine eelistus iga suhtlemisviisi kohta (märgi oma eelistus ka siis, kui Sa täna veel seda suhtlusviisi ei kasuta, aga tulevikus oleksid valmis kasutama):

- veebivestlus, pole vahet, kas inimese või robotiga (vestlusaknas)
- veebivestlus inimesega (vestlusaknas)
- veebivestlus robotiga (vestlusaknas)
- häälkäsklustega
- telefonikõne
- teenindaja teeninduspunktis
- e-kiri
- Muu/*Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all*

Vastusevariandid: kui on lihtne teema või vajan vähe infot; kui on keeruline teema või vajan palju infot; kui on kiire küsimus (vähe aega); kui mul on aega; igas olukorras; ei kasutaks

OOTUSED

K8 Mis on Sulle riiklike digitaalsete teenuste (sh veebiteenuste) tarbimisel oluline?

Palun vali kõik sobivad variandid alljärgnevatest:

Teenuse pakutavad hüved:

- Teenus teeb minu eest võimalikult palju ära ja mina vaid otsustan/kinnitan, kas "jah" või "ei"
- Kohustuste täitmise osas oman täielikku kontrolli toimuva üle
- Teenust pakutakse mulle sobival ajal
- Ma saan teenuse kasutamise käigus sammu tagasi minna ja muudatusi teha ning ei pea kogu protsessi otsast alustama
- Teenuse ülesehitus takistab mul teha endale kahjulikke otsuseid

- Hüved ja soodustused, millele mul on õigus, saan kätte ilma selleks eraldi tegevusi tegemata (nt toetused)

Minu kontroll teenuse kasutamise üle:

- Ma saan ise valida, millist infot jagan teenusepakkujaga
- Ma saan ise valida, millist infot luban enda kohta registritest pärida
- Ma saan ise seadistada, millistel teemadel võib mulle valju häälega infot ette lugeda
- Ma saan ise seadistada, millistel teemadel võib mulle teavitusi saata

Teenuse toimimine:

- Teenus toimib igal ajal 24/7
- Teenus toimib igas kohas (kus on olemas sideühendused)
- Teenus toimib vähemalt mingis osas ka internetiühendusega
- Teenuse juhiste või teenuse osutamisega viiakse mind kõige otsemat teed pidi vajaliku lahenduseni
- Teenusepakkuja/teenus on seal, kus minagi - minu tavalistes töövahendites ja keskkondades (nt konkreetne postkasti või kalendri teenus jne)
- Mitte ükski ülaltoodutest
- *Muu/Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all*

K9 Millised omadused ja võimalused tekitaksid Sinus soovi Bürokrati-laadset abilist kasutada?

Palun vali need variandid alljärgnevatest, mis kindlasti tooksid Sind Bürokratti kasutama:

- Bürokratt kiirendab oluliselt riiklike teenuse kasutamist, võrreldes muude kanalitega
- Saadaval on väga hea ülevaade sellest, kuidas on Bürokratis tagatud kasutaja andmete turvalisus
- Saadaval on väga hea ülevaade sellest, kuidas on Bürokratis tagatud kasutaja privaatsus
- Mulle on saadaval on koondülevaade sellest, millistele riiklikele teenustele mul on õigus ja milleks olen omakorda kohustatud, riigi käsutuses olevate andmete alusel
- Bürokratt toimib erinevates seadmetes (nutiseadmed ja arvuti)
- Bürokratti saab kasutada häälkäskluste abil
- Bürokratti saab kasutada vastavas mobiilirakenduses (äpis)
- *Muu/Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all*

K10 Millist infot ja kuidas Sa tahaksid Bürokrati-laadse abilise kaudu saada või edastada?

Palun märgi oma eelistused iga võimaluse kohta:

- Üldist infot riiklike teenuste osas
- Detailset ja spetsiifilist infot riiklike teenuste osas
- Vastuseid enamlevinud küsimustele (KKK) asutuse teenuste osas
- Edastada riigiasutustele infot ja teha avaldusi
- Muu
- Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all

Vastusevariandid: klaviatuurilt toksida ja ekraanilt lugeda; häälega küsida ja vastust lugeda; häälega küsida ja vastust kuulata.

HIRMUD

K11 Milliseid takistusi või ohukohti näed Bürokrati-laadse abilise kasutamise puhul?

Palun vali kõik sobivad variandid alljärgnevatest ja vajadusel täpsusta tekstiväljal:

- Teenus ei ole mulle kasulik / *Palun kommenteeri*
- Ma ei pääse teenusele ligi / *Palun kommenteeri*
- Minu andmed ei ole kaitstud / *Palun kommenteeri*
- Minu õigused ei ole kaitstud / *Palun kommenteeri*
- Muu / *Palun kommenteeri*
- Ma ei näe ühtki takistust ega ohukohta Bürokrati-suguse abilise kasutamise puhul

EELISTUSED

K12 Millised riiklikud teenused sobivad Sinu hinnangul Bürokratti ja kuidas Sa nende osas tahaksid infot vahetada?

Palun vali iga teenusevariandi variandi puhul, kuidas Sina eelistaksid sellisel juhul Bürokratiga suhelda ja infot vahetada?

Teenused, millega inimene täna hätta jääb:

- - ei oska ise teenust otsida
- - ei tea, kas ma sobin teenust saama
- - ei tea kohustusi, mida pean täitma
- - teenus ei ole täna igal ajal saadaval

Teenused, mis on lihtsad ja/või korduvalt vajalikud:

- - ainult arve tasumist nõudvad
- - sageli kasutatavad
- - samu andmeid nõudvad
- - korduvtegevusi nõudvad

Teenused, mis on keerukad ja/või harva vajalikud:

- - kodulehelt raskesti leitavad
- - esmakordselt kasutatavad
- - paljude osapooltega seotud
- - range tähtajaga, harva vaja minevad
- - hädaolukorras vajalikud

Muu Palun täpsusta, mida mõtled "Muu" all

Vastusevariandid: klaviatuurilt toksida ja ekraanilt lugeda; häälega küsida ja vastust lugeda; häälega küsida ja vastust kuulda; ise kodulehelt otsida; telefonikõnega; teeninduses kohapeal; e-kirjaga; Ei sobi Bürokratti

TÄNU VASTAMISE EEST

/viited uuringu tellijale, teostajale ja Bürokrati edasisele infole/

LISA 5. VASTAJATE SUHTUMINE ERINEVATESSE SUHTLEMISE VAHENDITESSE JA VIISIDESSE

TABEL 14. VASTAJATE SUHTUMINE ERINEVATESSE SUHTLEMISE VAHENDITESSE JA VIISIDESSE

NR	KÜSIMUS/HINNATAV VARIANT	KÜSIMUSED, MILLE VASTUSEVALIKUD ON VEERUS:											
		(K5);(K7)	(K5);(K6)	(K5);(K6)	(K6)	(K6)	(K5);(K7)	(K5);(K7)	(K5)	(K7)	(K7)	(K7)	(K7)
(K5)	Millises olukorras ja millist suhtlemise vahendit eelistad Sa kõige enam riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel?	(K5) telefoni (kõne)	(K5) nutiseade	(K5) arvuti	-	-	(K5) teenindus-punkt	(K5) e-kiri	(K5) mul ei ole eelistusi	-	-	-	-
(K5)	kui mul on lihtne teema või vajan vähe infot, siis eelistan kasutada:	20%	33%	34%	-	-	1%	10%	4%	-	-	-	-
(K5)	kui mul on keeruline teema või vajan palju infot, siis eelistan kasutada:	33%	7%	26%	-	-	14%	18%	3%	-	-	-	-
(K5)	kui mul on kiire küsimus (vähe aega), siis eelistan kasutada:	64%	19%	10%	-	-	1%	4%	2%	-	-	-	-
(K5)	kui mul on piisavalt aega, siis eelistan kasutada:	11%	14%	41%	-	-	8%	22%	5%	-	-	-	-
(K5)	Muu olukord, palun täpsustage:	18%	12%	10%	-	-	7%	7%	46%	-	-	-	-
(K7)	Millist suhtlemisviisi ja millisel juhul eelistaksid kõige enam riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel?	(K7) telefonikõne	-	-	-	-	(K7) teenindaja teenindus-punktis	(K7) e-kiri	-	(K7) veebivestlus, pole vahet, kas inimese või robotiga (vestlusaknas)	(K7) veebivestlus inimesega (vestlusaknas)	(K7) veebivestlus robotiga (vestlusaknas)	(K7) hääl-käsklustega
(K7)	kui on lihtne teema või vajan vähe infot	11%	-	-	-	-	3%	12%	-	41%	13%	34%	19%
(K7)	kui on keeruline teema või vajan palju infot	34%	-	-	-	-	41%	31%	-	7%	35%	3%	3%
(K7)	kui on kiire küsimus (vähe aega)	27%	-	-	-	-	4%	5%	-	13%	17%	11%	8%
(K7)	kui mul on aega	8%	-	-	-	-	27%	27%	-	10%	13%	10%	8%
(K7)	igas olukorras	14%	-	-	-	-	10%	19%	-	6%	10%	3%	4%
(K7)	ei kasutaks	7%	-	-	-	-	14%	6%	-	24%	12%	39%	58%
(K6)	Millises olukorras eelistad häälkäsklust millises vahendis (riiklike teenuste kasutamisel ja info otsimisel)?	-	(K6) nutiseadmetes	(K6) arvutis	ükskõik kummas	ei kasutaks (hääl-käsklust)	-	-	-	-	-	-	-
(K6)	kui mul on lihtne küsimus/teema, siis eelistaksin häälkäsklust kasutada:	-	25%	8%	18%	49%	-	-	-	-	-	-	-
(K6)	kui mul on keeruline küsimus/teema, siis eelistaksin häälkäsklust kasutada:	-	13%	13%	14%	60%	-	-	-	-	-	-	-
(K6)	kui mul on kiire (vähe aega), siis eelistaksin häälkäsklust kasutada:	-	26%	6%	16%	52%	-	-	-	-	-	-	-
(K6)	kui mul on piisavalt aega, siis eelistaksin häälkäsklust kasutada:	-	16%	13%	20%	51%	-	-	-	-	-	-	-
(K6)	sõltumata teema keerukusest või ajasurvest	-	16%	11%	22%	51%	-	-	-	-	-	-	-
(K6)	Muu, palun täpsustage	-	18%	6%	10%	67%	-	-	-	-	-	-	-

Civitta koostatud, elanikkonna küsitluse vastuste* (vastajaid n=1000) põhjal
 *Iga vastaja sai iga esitatud variandi osas teha mitu valikut

LISA 6. TEENUSEPAKKUJATE ANDMEPÄRINGU VORM

Teenusepakkujate andmepäringu vormi täitmise juhised ning Exceli tabeli veerupäised olid järgmised:

JUHISED

- Palun lisage faili ridadele andmed teie asutuse vähemalt nende teenuste kohta, mis vastavad ühele või enamale alljärgnevatest kriteeriumitest:**
 - teenused millega kasutaja täna teadaolevalt hätta jääb (info või teenuse leidmise ja kasutamisega)
 - teenused mis on lihtsad ja/või korduvalt vajalikud (kasutajad on enamikus sellega tuttavad ja/või vahetatakse vähe infot)
 - teenused, mis on keerukad ja/või harva vajalikud (kasutajad ei ole enamikus sellega tuttavad ja/või vahetatakse rohkem või erisugust infot)
 - soovitatavalt võiks teenuseid olla kõigest ülaltoodud liikidest
 - lisage tabelisse teenuseid pigem rohkem, kui vähem
 - võib lisada ka teenuseid, mis ei vasta neile tingimustele – siis palun lisage kommentaariveergu, miks see teenus tabelisse lisatud sai?
- Kui teil on väga palju teenuseid, mille vahel tuleb valida, siis esmajärjekorras märkige tabelisse pigem teenused, mis on kasutajale/kliendile:**
 - vajalikud väga sageli
 - vajalikud väga paljudele (sh harva vajalikud)
 - ajakriitilised ja/või erakorralised
 - failis on iga tabelisse lisatud teenuse osas:
 - klikitavad rippvalikud ruutudes rutiinsete valikutega (nt jah/ei) täitmise lihtsustamiseks
 - veerud „kindlasti täitmiseks“
 - veerud täitmiseks „soovi korral“
 - esimese, näidisrea sisu võib julgesti üle kirjutada!
- Palun märkige iga teenuse real vastavatel veergudel, millistele veerus päises nimetatud tunnustele teenus vastab („jah“) või mitte („ei“).**

ANDMETABELI VEERUD

Kindlasti täitmiseks määrati veerud 1-12

AVALIK TEENUS		TEENUS ON TABELIS, SEST:			PRIORITEET KASUTAJALE	
1	2	3	4	5	6	7
Teenuse nimetus	Teenuse valdkond eesti.ee valdkondade alusel (vali rippvalikust või kirjuta)	Kas kasutajad täna JÄÄVAD HÄTTA teenuse/info leidmise/kasutamisega (märgi jah/ei)	Kas on SAGEDASTI vajatud isiku poolt (jah/ei)	Kas on vajatud PALJUDE isikute poolt vajatud (suur maht - Jah/ei)	Kas teenus on ERAKORRALINE (vajadus tekib ootamatult)	Kas teenus on AJAKRIITILINE (tähtajad, mille rikkumisel on tagajärjed)

Veerus 2 anti rippvalikuga ette ankeetküsitluse eesti.ee valdkondade vastusevariandid nende (vastuste alusel saadud) paremusjärjestuses:

1. Tervishoid
 2. Toetused, sotsiaalteenused ja pensionid
 3. Liiklus ja sõidukid
 4. Raha ja omand
 5. Töö ja töösuhted
 6. Õigusabi
 7. Eluase ja keskkond
 8. Perekond
 9. Haridus ja teadus
 10. Kodakondsus ja dokumendid
 11. Tarbijakaitse
 12. Ettevõtlus
 13. Eesti Vabariiki puudutav info
 14. Siseturvalisus ja riigikaitse
 15. Kultuur, sport ja vaba aeg
 16. Puudega inimesed
 17. Ettevõtluse tegevusalad, eriti need, mis nõuavad loa taotlemist
 18. Olulised välispoliitilised teemad
 19. Koroonainfo
- Muu, palun täpsustage

KEERUKUS				TÄNANE KASUTAJA PROBLEEM	KOMMENTAAR
8	9	10	11	12	13
Kas vahetatakse ERI OSAPPOOLTE/ ANDMEKOGUDE infot (määrgi jah/ei)	Kas klient esitab SAMU ANDMEID korduvalt teenusega seoses?	Kas klient teostab SAMU TEGEVUSI korduvalt teenusega seoses?	Kas INFOT vahetatakse vähe või palju infot (määrgi vähe/palju)	KITSASKOHT, mida teate, et esineb teenusega seoses (vali olulisim ja vajadusel kirjuta ülejäänud kommentaari veergu kõige paremal, või vali "mitte ükski")	(Kirjuta)

Veerus 12 anti rippvalikuga ette ankeetküsitluse kitsaskohtade vastusevariandid nende (vastuste alusel saadud)paremusjärjestuses:

1. Ei teatagi, et teenus üldse olemas on. Kui ei osata teenust küsida, siis teenust ei pakuta.
 2. Esimest korda teemaga kokku puutudes peab kasutaja/klient kulutama aega teemast arusaamisele ja teenuse protsessi selgeks õppimisele
 3. Teenus on täna kättesaadaval ainult tööaegadel (nt E-R, 9-17)
 4. Teenused on raskesti üles leitavad, nt info on keeruliselt esitatud või õige infoni ei osata jõuda
 5. Teenuse leidmiseks ja tarbimiseks tuleb sisse logida/andmeid sisestada mitmes eri keskkonnas
 6. Pikad ooteajad teenuseni jõudmises (nt kõneotejärjekord)
 7. Ei teata, kas on õigus teenust saada - ei osata leida ülevaadet, mis on teenuse tingimused.
 8. Arvutit ja nutiseadmeid mitte valdavalt inimesed ei jõua vajaliku info ja teenuseni või kulub neil selleks oluliselt kauem aega
 9. Teenuse kätte saamiseks tuleb teha väga palju tegevusi ja see on kasutajale ajakulukas
 10. Teenuse osas tuleb igal juhul otse suhelda teenuseosutaja töötajaga (nt peab rääkima telefonis või teeninduses kohapeal)
 11. Teenus ei ole ilma juhendamiset kasutatavad
 12. Teenuse tarbimise füüsilise asukoha leidmine on kliendile keerukas (nt on teenuse osutamine mitme asukoha vahel jagatud või majas väga palju korpuseid, korruseid ja kabinette)
- Ei esine mitte ühtki neist probleemidest

Soovi korral täitmiseks määrati veerud 13-20

TEENUSE TAUST				
14	15	16	17	18
Kas täna on teenus olemas veebiteenusena? (märgi jah/ei)	Kas on uuritud kasutajate rahulolu teenusega? (märgi rahulolu määr/ei ole uuritud)	Kas kogu elanikkond või on sihtgrupp selgelt eristuv? Mille poolest siis: Vanus? Sugu? Elukoha maakond? Elukoha asula liik? Haridus? Märgi erisuse liik	Millise kohustusega seoses? (Täpsusta)	Muu põhjus (Täpsusta)

OLULINE TEENUSEPAKKUJALE MIKS?	KOMMENTAAR
19	20
Näiteks miks see teenus võiks kunagi (ka kaugemas tulevikus) sobida Bürokratiga liitumiseks? Või muu põhjus	Muu vajalik täpsustus - lisa vajadusel

LISA 7. ANDMEPÄRINGUS TUVASTATUD TEENUSTE ÜLEVAADE

TABEL 15. ANDMEPÄRINGUGA LAEKUNUD TEENUSTE JAOTUS VALDKONDADE JA ASUTUSTE KAUPA

EESTI.EE VALDKONDADE PAREMUSJÄRJESTUS KÜSITLUSE ANDMETE ALUSEL	KOKKU	ANDMEPÄRINGUS OSALENUD ASUTUSED*											
		JUST	TRAM	HTM	EKD	MTA	PPA	SA	TTJA	TK	RARA	VVV	
1. Tervishoid	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Toetused, sotsiaalteenused ja pensionid	3	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	
3. Liiklus ja sõidukid	4	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4. Raha ja omand	34	-	-	-	-	34	-	-	-	-	-	-	
5. Töö ja töösuhted	5	-	-	-	-	3	-	-	1	1	-	-	
6. Õigusabi	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7. Eluase ja keskkond	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
8. Perekond	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
9. Haridus ja teadus	7	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	2	
10. Kodakondsus ja dokumendid	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
11. Tarbijakaitse	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	
12. Ettevõtlus	23	-	-	-	-	22	-	1	-	-	-	-	
13. Eesti Vabariiki puudutav info	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
14. Siseturvalisus ja riigikaitse	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	
15. Kultuur, sport ja vaba aeg	13	-	-	-	-	-	1	-	-	-	12	-	
16. Puudega inimesed	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
17. Ettevõtluse tegevusalad, eriti need, mis nõuavad loa taotlemist	7	-	-	-	-	6	1	-	-	-	-	-	
18. Olulised välispoliitilised teemad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
19. Koroonainfo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Muu	9	-	-	-	1	-	1	7	-	-	-	-	
KOKKU	118	3	4	5	1	66	4	8	3	4	12	8	

Tabelis on helesinisel taustal märgitud valdkonnad, mis jäid küsitluse tulemusena valdkondade esikümnesse, kuid mille osas teenuseid andmepäringus ei laekunud.

*Tabelis on asutuste kohta kasutatud järgmisi lühendeid:

Justiitsministeerium	JUST
Transpordiamet	TRAM
Haridus- ja Teadusministeerium	HTM
Eesti Kohtud	EKD
Maksu- ja Tolliamet	MTA
Politsei- ja Piirivalveamet	PPA
Statistikaamet	SA
Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	TTJA
Töötukassa	TK
Eesti Rahvusraamatukogu	RaRa
Viimsi Vallavalitsus	VVV

TABEL 16. TEENUSEPAKKUJA TEENUSTE VASTAVUS BÜROKRATTI SOBIVUSE KRITERIUMITELE KÕIKIDE TEENUSTE SUHTES

KRITERIUMI PRIORITEETSUS TEENUSEPAKKUJALE			1	2	3	4	5	6	7	8	9
TEENUSEID ASUTUSTELT KOKKU			KRITERIUMITELE VASTAVATE TEENUSTE OSAKAAL KÕIKIDEST ANDMEPÄRINGUGA LAEKUNUD TEENUSTEST								
ASUTUS	TEENUSEID ASUTUSELT TK	OSAKAAL KÕIGIST TEENUSTEST	LEITAVUSE PROBLEEM	PALJU KASU-TAJAID	SAGE VAJADUS	ANDMEID VAHETA-TAKSE VÄHE	EI HÕLMA ERI ANDME-KOGUSID	VAHETATAKSE SAMU ANDMED	ERA-KORRA-LINE	AJA-KRIITI-LINE	KORDUV- TEGEVUSED
Justiitsministeerium	3	3%	3%	3%	3%	1%	1%	0%	2%	3%	2%
Transpordiamet	4	3%	0%	3%	2%	3%	1%	0%	2%	2%	0%
Haridus- ja Teadusministeerium	5	4%	3%	1%	0%	3%	3%	0%	2%	1%	0%
Eesti Kohtud	1	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Maksu- ja Tolliamet	66	56%	20%	15%	13%	13%	10%	0%	1%	37%	56%
Politsei- ja Piirivalveamet	4	3%	1%	2%	1%	1%	2%	3%	0%	3%	3%
Statistikaamet	8	7%	7%	1%	7%	7%	7%	0%	1%	1%	1%
Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	3	3%	2%	2%	2%	1%	3%	0%	1%	1%	0%
Töötukassa	4	3%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	3%	0%
Eesti Rahvusraamatukogu	12	10%	10%	3%	4%	8%	3%	3%	3%	3%	8%
Viimsi Vallavalitsus	8	7%	3%	6%	1%	3%	2%	0%	2%	7%	0%
KÕIK TEENUSED	118	100%	48%	40%	36%	41%	31%	6%	13%	59%	71%

Osakaalud teenuste koguhulga (118tk) alusel
 Helesinisel taustal on viidatud iga asutuse ja kokku kõiki teenuseid enim iseloomustavad tunnused (suurimad väärtused rea kohta, arvestades rea osakaalu kõikidest teenustest)

TABEL 17. IGA ASUTUSE TEENUSTE VASTAVUS BÜROKRATTI SOBIVUSE KRITERIUMITELE

KRITERIUMI PRIORITEETSUS TEENUSEPAKKUJALE			1	2	3	4	5	6	7	8	9
TEENUSEID ASUTUSTELT KOKKU			KRITERIUMITELE VASTAVATE TEENUSTE OSAKAAL ASUTUSE ENDA TEENUSTEST								
ASUTUS	TEENUSEID ASUTUSELT TK	OSAKAAL KÕIGIST TEENUSTEST	LEITAVUSE PROBLEEM	PALJU KASUTAJAID	SAGE VAJADUS	ANDMEID VAHETA-TAKSE VÄHE	EI HÖLMA ERI ANDME-KOGUSID	VAHETATAKSE SAMU ANDMED	ERA-KORRA-LINE	AJA-KRIITI-LINE	KORDUV-TEGEVUSED
Justiitsministeerium	3	3%	100%	100%	100%	33%	33%	0%	67%	100%	67%
Transpordiamet	4	3%	0%	100%	50%	100%	25%	0%	50%	50%	0%
Haridus- ja Teadusministeerium	5	4%	60%	20%	0%	80%	80%	0%	40%	20%	0%
Eesti Kohtud	1	1%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Maksu- ja Tolliamet	66	56%	36%	27%	23%	23%	18%	0%	2%	67%	100%
Politsei- ja Piirivalveamet	4	3%	25%	50%	25%	25%	50%	100%	0%	100%	100%
Statistikaamet	8	7%	100%	13%	100%	100%	100%	0%	13%	13%	13%
Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet	3	3%	67%	67%	67%	33%	100%	0%	33%	33%	0%
Töötukassa	4	3%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	75%	0%
Eesti Rahvusraamatukogu	12	10%	100%	33%	42%	75%	25%	25%	33%	25%	83%
Viimsi Vallavalitsus	8	7%	38%	88%	13%	50%	25%	0%	25%	100%	0%
KÕIK TEENUSED	118	100%	57%	63%	56%	56%	51%	11%	24%	53%	42%

Osakaalud iga asutuse teenuste koguhulga alusel ja asutuste keskmine real „KÕIK TEENUSED“
 Helesinisel taustal on viidatud iga asutuse ja kokku kõiki teenuseid enim iseloomustavad tunnused (suurimad väärtused rea kohta, arvestades rea osakaalu iga rea teenuste hulgast tk)

LISA 8. ANDMEFAILID

Analüüsi lisadena esitati Tellijale:

1. Ankeetküsitluse vastuste Excel
2. Ankeetküsitluse tulemuste kokkuvõttev Excel tabelite ja joonistega
3. Andmepäringu vastuste Excel koos kokkuvõtivate tabelitega

CIVITTA International
info@civitta.com
+372 735 2802
www.civitta.com

CIVITTA Estonia
info.ee@civitta.com
+372 646 448 8
www.civitta.ee

CIVITTA Latvia
Info.lv@civitta.com
+371 277 055 85
www.civitta.lv

CIVITTA Lithuania
info.lt@civitta.com
+370 685 266 80
www.civitta.lt

CIVITTA Finland
Info.fi@civitta.com
+358 505 261 694
www.civitta.fi

CIVITTA Denmark
Info.dk@civitta.com
+452 762 80 83
www.civitta.com

CIVITTA Poland
Info.pl@civitta.com
+48 690 001 286
www.civitta.pl

CIVITTA Slovakia
info.sk@civitta.com
+421 901 700 574
www.civitta.sk

CIVITTA Ukraine
Info.ua@civitta.com
+380 442 270 140
www.civitta.com.ua

CIVITTA Belarus
Info.by@civitta.com
+375 296 018 517
www.civitta.by

CIVITTA Romania
Info.ro@civitta.com
+403 180 535 88
www.civitta.ro

CIVITTA Moldova
Info.md@civitta.com
+373 797 550 99
www.civitta.md

CIVITTA Armenia
info.am@civitta.com
+374 10 546 434
www.civitta.am

CIVITTA Serbia
Info.rs@civitta.com
+381 11 2435 489
www.civitta.rs

CIVITTA Bulgaria
Info.bg@civitta.com
+359 884 076 576
www.civitta.bg

CIVITTA North Macedonia
info.mk@civitta.com
+389 71 391 957
www.civitta.com

CIVITTA Kosovo
info.ks@civitta.com
+383 493 380 55
www.civitta.com

CIVITTA Sweden
info.se@civitta.com
www.civitta.com

CIVITTA Georgia
info.ge@civitta.com
www.civitta.com