



E-GOV4YOUTH

Digital Governance

WP2

EGOV4YOUTH uurimisaruanne



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

30.09.2024



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

KOKKUVÕTE

Käesolev aruanne on EGOV4YOUTH projekti 2. töopaketi peamine väljund. See koondab ja võtab kokku kuue projektipartneri - EILD, Exeo Lab, TalTech, UBBSLA, Vernian ja Yyouth - tehtud töö. Pärast uuringu eesmärkide ja meetodika lühikest kokkuvõtet on aruanne jagatud kolmeks põhiosaks;

Teise töopaketi ülesanne 2.3 sisaldas olulist taustauuringut igas partnerriigis käimasolevate e-valitsuse algatuste kohta. Analüüsi kokku 24 parimat tava (4 iga riigi kohta), mis on mõnes aspektis seotud noorte osalemisega e-valitsuses. Igas partnerriigis tuvastatud parimate tavade põhjal tehti kindlaks e-valitsuse parimate tavade ühised teemad eri riikides.

Töopaketi 2 kvalitatiivse andmeanalüüsi puhul kasutati kahe-suunalist lähenemisviisi: Esiteks püüti mõista, kuidas Euroopa noored - kes meie meetodika kohaselt on 15-30aastased - suhtuvad oma riigi e-valitsusse praegusel kujul ja e-valitsuse tulevikku. Noorte küsitluse tulemusi võrreldi sellega, kuidas Euroopa ametiasutused - kohalikul, piirkondlikul ja riiklikul tasandil - tajuvad oma tegevust digitaalsete muutuste valdkonnas ning mil määral nad arvestavad noorte küsimustega oma teenuste osutamisel ja kuidas see arvestamine väljendub.

Mõlema osa tulemused peegeldavad Euroopa mitmekesisest ajalugu ja esitavad meile sageli väärtuste libiseva skaala, mis mõjutab otseselt kodanike vastuseid; alates suurest usaldusest valitsuse vastu kuni madala usalduseni; noorimate vastajate optimismist kuni vanemate praktiliste kogemusteni; maapiirkondadest kuni linnadeni; föderaalsetest valitsemisviisidest kuni tsentraliseeritumate valitsemisviisideni.

Kuigi noorte mured ja riigiasutuste parimad tavad on eri mandritel erinevad, on ka palju ühist: Mõlemal pool on huvi digitaalse ümberkujundamise vastu suur ja seda nähakse uue mehhanismina, mis võib potentsiaalselt tuua inimesed ja nende valitsused taas lähemale. Tihedam, inimlikum suhe mõlema poole vahel võib aidata kaasa positiivsele ühtekuuluvustundele, see võib olla tõukejõuks ühiskonnas ja demokraatias aktiivseks osalemiseks.

Projektipartnerite poolt läbiviidud uuringud ja intervjuud tõstatavad erinevaid fookuspunkte, mis vastavad erinevatele etappidele riigi digitaalse ümberkujundamise teekonnal: Selle teekonna alguses on väga oluline digitaalsete oskuste edendamine ja atraktiivse veebiteenuste portfelli loomine. E-valitsuse arengutee edasisel etapil on üha olulisemad kõrge kasutajasõbralikkus ja tugev küberturvalisus. Kõiki riike ühendab eesmärk suurendada läbipaistvust; usaldust suurendavad meetmed, nagu näiteks selle näitamine, kuidas kasutaja andmeid avalikus sektoris kasutatakse, aitaks kodanikel usaldada oma valitsust digitaalsete andmete osas rohkem.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Sisukord

Sisukord.....	2
Projekti ülevaade.....	4
WP2: Kvaliteedi näitajad.....	5
WP2 - Kvantitatiivsed näitajad:.....	5
WP2 - Kvalitatiivsed näitajad:.....	5
E-valitsuse parimate tavade analüüs (ülesanne 2.3).....	6
Sissejuhatus.....	6
Metoodika.....	6
Peamised kategooriad.....	6
VARAJASED KODANIKUALGATUSED.....	6
KOOLITUS- JA TEABEPLATVORMID.....	7
HALDUS-/TEENINDUSPLATVORMID.....	8
ALGATUSED NOORTE TOETAMISEKS.....	10
Kokkuvõte.....	10
Noorte küsimustik (ülesanne 2.4).....	12
Sissejuhatus.....	12
Faktid ja numbrid.....	12
VANUS.....	13
TEAVE.....	14
VÖTMESÕNAD.....	15
KOGEMUS.....	15
Arvamused.....	17
EELISTUSED.....	17
KOKKUPUUDE.....	18
LÄBIPAISTVUS.....	18
KASUTAJASÕBRALIKKUS.....	19
HUVI KOHALIKU ARENGU VASTU.....	20
MURED.....	21
TEADLIKKUS ANDMETE KASUTAMISEST.....	22
RASKUSED.....	22
MOTIVATSIOON.....	22
E-valitsuse tulevased suundumused.....	24
OOTUSED E-VALITSUSE PLATVORMIDE SUHTES.....	24
MIS ON VÄHEM OLULINE.....	25
OLULISED OSKUSED OSALEMISEKS.....	25
PEAMISED PROBLEEMID SEoses E-VALITSUSE TULEVIKUGA.....	25
NOORTE ETTEPANEKUD.....	26



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Riiklike autorite märkused.....	27
TEADLIKKUST MÕJUTAVAD TEGURID.....	27
HUVI JA HOIAKUID MÕJUTAVAD TEGURID.....	27
EV intervjuud (ülesanne 2.5).....	29
Sissejuhatus.....	29
Intervjuu meetod.....	29
ÜLEVAADE INTERVJUEERITAVATEST.....	30
Peamised järeldused.....	30
RAKENDAMINE JA JULGUSTAMINE.....	30
TURVALISUS JA PRIVAATSUS.....	31
KOOLITUS JA HARIDUS.....	32
MÕÕTMINE JA TÄIUSTAMINE.....	32
LIGIPÄÄSETAVUS JA KAASAMINE.....	33
KOOSTÖÖ JA INNOVATSIOON.....	34
NOORTE AKTIIVNE OSALEMINE JA DEMOKRAATIA EDENDAMINE.....	35
Riigipõhised suundumused.....	36
KREEKA.....	36
KÜPROS.....	37
BULGAARIA.....	37
ITAALIA.....	38
NORRA.....	39
EESTI.....	39
I LISA "T2.4 - NOORTELE SUUNATUD KÜSITLUSED JA INTERVJUUD".....	1
Töötlemise õiguslik alus.....	2
Teie õigused.....	2
Nõusolek.....	3
Nõusoleku tagasivõtmine.....	3
II LISA "T2.5 - KÜSITLUSED JA INTERVJUUD, MIS ON SUUNATUD KOHALIKELE AVALIK-ÕIGUSLIKELE ASUTUSTELE".....	10



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Projekti ülevaade

EGOV4YOUTH projekti eesmärk on anda noortele e-valitsuse kaudu rohkem võimalusi, edendades noorte aktiivset osalust demokraatlikes otsustusprotsessides ning sotsiaalset ja kodanikuaktiivsust. Konkreetsemalt on projekti eesmärk suurendada mitte töötavate ega õppivate noorte, digitaalsete oskuste, edendades noorte ja riigiasutuste vahelist koostööd kohalikes otsustusprotsessides. Projekt keskendub Euroopa strateegia võtmevaldkondadele (Engage, Connect ja Empower) ning toetab noorte ja avaliku sektori vahelist strateegilist sidet. EGOV4YOUTH püüab e-valitsemise pädevuse ja vahendite arendamise kaudu tõhusalt vastata noorte eurooplaste arenevatele vajadustele.

Projektis on partnereid kuuest erinevast riigist. Exeo Lab (Itaalia), Vernian (Küpros), Yyouth (Norra), TalTech (Eesti), EILD (Kreeka), UBBSLA (Bulgaaria). Projekti rahastab Euroopa Komisjon.

EGOV4YOUTH projekti tulemused ja väljundid on järgmised:

- **E-Gov4YOUTH uuringuraport** - Tallinna Tehnikaülikooli (TalTech) koordineeritud riikidevaheline uuring kuues liikmesriigis.
- **E-Gov4YOUTH koolitusprogramm** - programmi eesmärk on suurendada noorte kodanikuaktiivsust, lähendades neid institutsioonidele ja kaasates neid aktiivselt kohalike arengustrateegiade kujundamisse e-valitsemise vahendite ja tehnoloogiate abil. Programm valideeritakse peamiste sidusrühmade toetusel ja seda katsetatakse kõigis partnerriikides, kaasates 60 noort osalejat. Koolituse õppekava koosneb 6 moodulist, mis hõlmavad kokku 39 tundi, kasutades kombineeritud õppemeetodit.
- **E-Gov4YOUTH Massive Open Online Course (MOOC)** - MOOC sisaldab kuut e-valitsemisega seotud moodulit ja võimaldab noortele koolituse saajatele ja teistele huvitatud isikutele, näiteks täiskasvanutele, spetsialistidele ja avaliku halduse ettevõtjatele, tasuta juurdepääsu koolitusprogrammile igal ajal viie aasta jooksul pärast projekti lõppu.
- **EGOV4YOUTH platvorm** - pakub interaktiivset ruumi, kus noored ja riigiasutused saavad teha tõhusat koostööd kohaliku kogukonna arengu algatuste ja projektide osas.
- **MOU-d kohalike EV-dega**

See dokument on üks eespool loetletud projekti tulemustest ("E-Gov4Youth uuringuraport"). Järgnevates peatükkides tehakse kokkuvõtte kuues liikmesriigis läbi viidud riikidevahelisest uuringust ning esitatakse põhjalik analüüs vajadustest, ootustest ja väljakutsetest, millega noored e-valitsemise teenuste suhtes silmitsi seisavad.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

WP2: Kvaliteedi näitajad

WP2 - Kvantitatiivsed näitajad:

- noored vastajad: kokku vähemalt 150 (vähemalt 25 partnerriigi kohta).
- kohalikud EV esindajad, keda küsitleti: kokku vähemalt 30 (vähemalt 5 partnerriigi kohta).
- tuvastatud ja põhjalikult analüüsitud, sealhulgas intervjuude abil, noorte jaoks mõeldud rahvusvaheliste E-GOV-i parimate tavade arv: vähemalt 20

WP2 - Kvalitatiivsed näitajad:

- E-valitsuse teenustes osalemise vastu huvi tundvate noorte osakaal: 70%
- Noorte osakaal, kes tunnevad vähemalt 3 e-valitsuse teenust: 70%
- Noorte osakaal, kes on huvitatud vähemalt ühe e-valitsuse teenuse kasutamisest pärast küsitlust: 80%
- E-valitsuse platvormide kaudu kohalikus arengus osalemisest huvitatud noorte osakaal: 80%
- Noorte rahulolu e-valitsuse teenuste kasutamisega: 70%.
- % riigiametnikest, kes on huvitatud uutest noortele suunatud E-GOV algatustest: 70 %.
- Noorte või riigiametnike konkreetsete ettepanekute osakaal projekti tõhususe parandamiseks: 70%
- % riigiametnikest, kellel on kogemusi E-valitsuse teenuste arendamisel: 40%
- Noorte osakaal, kes väidavad, et tunnevad end e-valitsuse teenuste kasutamise kaudu paremini kaasatud ühiskonnas: 70%
- Tuvastatud parimate tavade arv, millel on oluline mõju projekti eesmärkide täitmisel: vähemalt 1 iga riigi kohta.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

E-valitsuse parimate tavade analüüs (ülesanne 2.3)

Sissejuhatus

Selles osas analüüsiti ja leiti ühiseid mustreid 24 tuvastatud e-valitsuse parima tava vahel Eestist, Itaaliast, Bulgaariast, Küprosel, Norrast ja Kreekast. Analüüsi käigus keskenduti ühiste teemaatikate leidmisele partnerriikides populaarsete teenuste/algatuste vahel. Tulemusena anti ülevaade parimate tavade mitmest peamisest eristavast aspektist, sealhulgas kuludest, kestusest ja ulatusest. Üldiselt oli see osa taustauuringuks kvalitatiivse andmeanalüüsi jaoks, mis põhines kõigi konsortsiumi liikmesriikide noorte ja riigiasutustega tehtud intervjuude andmetel.

Metoodika

Käesoleva aruande sektsiooni eesmärk on analüüsida 24 parimat tava noorte e-valitsuse algatuste valdkonnas. Esimeses etapis anti konsortsiumi liikmetele ülesandeks viia läbi põhjalikud dokumendianalüüsid, et teha kindlaks 4 parimat praktikat, mis edendavad noorte osalemist demokraatias ja avalike otsuste tegemises nende riigis. Käesolevas analüüsis kvalifitseerisid tegevused parimateks tavadeks, kui need on lõpetanud kaks või enam tegevusaastat ja kui riigiasutuste panus tegevuse rakendamisse on märkimisväärne. Parimate tavade kohta andmete kogumisel kasutati ühist malli.

Kõik osalevad riigid on edukalt tuvastanud vähemalt neli kriteeriumide kohast parimat tava. Üldiselt järgisid kõik kogutud andmed samu suuniseid ja olid ühetaolised, välja arvatud hinna teatamine. Selles aspektis ilmsid mõningad erinevused lähenemisviisis, kuna mõned riigid teatasid pigem parima tava maksumuse üksikisikule kui selle rakendamise maksumuse riigiasutustele.

Peamised kategooriad

VARAJASED KODANIKUALGATUSED

Sellesse kategooriasse kuuluvad programmid ja algatused, mis kasutavad erineval määral digitaalseid lahendusi, et edendada varajast kodanikuaktiivsust/osalemist ja kodanike demokraatlikku osalemist. Selle teemavaldkonna alla kuuluvad parimad tavad erinevad sihtrühma suuruse ja noortele keskendumise poolest. Noorte valitsuse/parlamendi algatuste, näiteks Itaalia riikliku noortenõukogu ja Euroopa noorteparlamendi ning Kreeka noorteparlamendi eesmärk on tutvustada keskkooli-/ülikooliõpilastele demokraatlikke otsustusprotsesse. **Ka need parimad tavad kasutavad minimaalselt tehnoloogilisi lahendusi ja on peamiselt kohapealsed üritused.** Teised selle teema alla kuuluvad algatused keskenduvad arutelude ja poliitiliste diskussioonide stimuleerimisele, nagu Arvamusfestival Eestis ja Oslo Snakker (Oslo Talks) Norras. Sarnaselt noorteparlamendi algatustele, toimuvad ka need parimad tavad peamiselt päriselus ja kasutavad digitaalseid lahendusi vaid toetusmehhanismide jaoks (nt korralduslikel eesmärkidel). Erinavelt noortele suunatud algatustest, on need parimad tavad suunatud laiemale



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

kodanike rühmale ning kaasavad kõiki vanuserühmasid. Antud teemavaldkond hõlmab ka **algatusi ja lahendusi, mis hõlbustavad kahe-suunalist suhtlust riiklike organisatsioonide ja kodanike vahel**, nagu Citizens Voice Küprosel ja ParticiPa Itaalias. Need parimad tavad on valdavalt veebipõhised platvormid ja süsteemid, mille eesmärk on võimaldada kodanikel anda otsest tagasisidet hääletamise, ettepanekute, kohtumiste ja muude tagasiside vormide kaudu.

Eelised

- Selle kategooria alla kuuluvate parimate tavade tegevuskulud on üldiselt madalad. Kuna esmane eesmärk on inimeste ühendamine ja arutelu hõlbustamine, on selle kategooria parimate tavade kulud peamiselt korralduslikud. Näiteks kodanike kaasamise ürituste puhul on kulud enamasti seotud korralduse ja ürituse veebilehe loomisega.
- Need algatused on eriti atraktiivsed ja kaasavad noortele. Kuna need algatused tekitavad arutelusid ja kaasavad kõiki kodanikke poliitiliste küsimuste kujundamisse ja arutellu, on need noortele eriti mõjusad.

Puudused

- Kuna enamik selle kategooria alla kuuluvaid registreeritud parimaid tavasid on perioodilised ja lühiajalised, võib nende mõju olla pigem ajutine.
- Need algatused jõuavad tavaliselt väiksemate sihtrühmadeni ja on eksklusiivsemad, kuna paljud selle kategooria alla käivad praktikad on päriselu üritused ja suuresti valikulised/piiratud.

KOOLITUS- JA TEABEPLATVORMID

Sellesse kategooriasse kuuluvad parimad tavad, mis kasutavad veebiplatvorme interaktiivse ja lihtsasti kättesaadavate koolituste/teabe jaoks. Need on üldiselt suunatud ja kättesaadavad laiemale elanikkonnale, kuid võivad olla ka suunatud mõnele konkreetsele kodanike rühmale. Selle kategooria alla kuuluvad algatused erinevad oma teemakohasuse poolest. Näiteks registreeriti mitmes riigis tavad, mis pakuvad kodanikele koolitust ja teavet digitaalsete oskuste ja süsteemide kohta nagu Kreeka riiklik digitaalne kodanikeakadeemia ja Eesti digitaalse riigiakadeemia õppeplatvorm. Selle kategooria parimad tavad võivad erineda ka pakutava teabe/koolituse sügavuse poolest. Näiteks Kreeka naistöötajatele mõeldud juhtimis- ja juhtimisoskuste koolitusprogramm hõlmab põhjalikku kutseõppematerjali, kokku 100 tundi, samas kui rakendus Ole Valmis! pakub üksnes üldteadmisi ja juhiseid, kuidas käituda etteootamatutes olukordades.

Eelised

- Riigid, kus sellised projektid on tunnustatud parimateks tavadeks, on suutnud **jõuda suure osa sihtrühmani**, kuna nende veebipõhisuse tõttu on need üldiselt kättesaadavad kogu riigis ja piiramatud.
- Nende algatuste rakendamiseks vajalik aeg sõltub parima praktika eesmärgist: riigid võivad **kasutada selle kategooria parimaid tavasid kiirete võitude** saavutamiseks, nagu üldisemate teabeplatvormide puhul, või pikaajalise mõju saavutamiseks investeerides põhjalikumatesse ja ulatuslikumatesse koolitusprogrammidesse.
- Sellised parimad tavad võivad olla eriti tõhusad ka noorte puhul, kuna just nemad on kõige rohkem



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

tuttavad kaugõppe ja teabe otsimisega internetis.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Puudused

- Kõikide selle kategooria alla käivate parimate praktikate puhul on baasrakenduskulud suhteliselt kõrged. Kuigi rakendamine on kiire, nõuab see üldiselt suuri alginvesteeringuid platvormide arendamiseks ja haldamiseks ning koolitusmaterjalide koostamiseks.
- Kuna kõik selle kategooria parimad tavad on täielikult veebipõhised, tähendab see ka seda, et nende edu sihtrühmadeni jõudmisel **sõltub internetiühendusest, mobiilseadmete kättesaadavusest, samuti teatavast digitaalsest pädevusest** ja valmisolekust õppida/otsida teavet veebist. Seda peaksid arvesse võtma riigid, kus veel töötatakse füüsilise Interneti-infrastruktuuri ülesehitamisega ja kus on veel palju digitaalseid puudujääke.

HALDUS-/TEENINDUSPLATVORMID

See kategooria hõlmab parimaid tavasid, mis kasutavad digitaalseid kanaleid ja platvorme mõne teenuse/sektori haldamiseks. Need algatused on keerulisemad kui koolitus- ja teabeplatvormid, kuna need hõlmavad laiemat hulka funktsioone, sealhulgas teabe edastamist, sidusrühmade vahelise suhtluse hõlbustamist, andmete haldamist ja asjakohaste teenuste osutamist. Mitmed riigid teatasid platvormidest, mis on digitaliseerinud konkreetse teenindussektori halduse. Näiteks Shkolo on veebiplatvorm, mis digitaliseerib kogu haridussüsteemi, sealhulgas kõik koolitegevused (nt elektrooniline päevik, veebipõhine lapsevanemate ja õpetajate vaheline suhtlus ja e-õpikud). PREVENTION.BG seevastu haldab vabatahtlike võrgustikku Bulgaarias, pakkudes mitmesuguseid ressursse ja teenuseid, näiteks ürituste kalendreid, arutelufoorumeid ja veebikonsultatsioone. See parimate tavade valdkond hõlmab ka keskseid e-valitsuse alusplatvorme, mis pakuvad juurdepääsu valitsuse teenustele, nagu Eesti e-hääletamise süsteem.

Eelised

- Antud kategooria parimad tavad muutuvad tavaliselt laialdaselt ja pikaajaliselt kasutatavateks baasteenusteks. Neid võib seetõttu vaadelda kui pikaajalisi investeeringuid teatavate sektorite moderniseerimisse või konkreetsete teenuste osutamisse.
- Kuigi nende parimate tavade väljatöötamine ja rakendamine on kulukas, avab see võimalused avaliku ja erasektori tõhusaks koostööks. Näiteks Shkolo on eraalgatus, mida toetab ja juhib Bulgaaria haridus- ja teadusministeerium.

Puudused

- Nende BPde eesmärk on pakkuda terviklikke funktsioone konkreetse valdkonna teenuste haldamisel/teenuste osutamisel, mistõttu nende **loomine võtab tavaliselt kauem aega ja sõltub eeltingimustest**. Näiteks Eesti i-hääletamise süsteemi väljatöötamine eeldas funktsionaalsete andmevahetusplatvormide olemasolu. Samuti muudavad need parimad tavad kulukamaks **digitaalsete infrastruktuuride ehitamiseks ja haldamiseks vajalikud suured investeeringud**.
- Seda tüüpi parimad tavad keskenduvad teenuse/sektori digitaliseerimise kontseptsioonile, mis tähendab, et nende kasutamine sõltub täielikult internetiühenduse ja digiseadmete laialdasest kättesaadavusest. Selliste BPde rakendamisel peaksid riigid samal ajal tagama, et ükski sihtrühma osa ei jääks kõrvale, kuna tal puudub juurdepääs digitaalsetele vahenditele.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

ALGATUSED NOORTE TOETAMISEKS

See parimate tavade kategooria hõlmab algatusi, mis kasutavad erineval määral digitaalseid lahendusi, et toetada ja hõlbustada teatavaid tegevusi eelkõige noorte jaoks. Näiteks Kreeka noortepassi platvorm on praktika, mille eesmärk on julgustada noori osalema turismi- ja kultuuritegevuses, iga aastaste sularaha ülekannete läbi valitud arvule üksikisikutele. Euroopa digitaalne noortekaart pakub noortele soodustusi enam kui 100 000 ettevõttes, et edendada liikuvust ja pakkuda noortele rahalist toetust. Selle kategooria parimad tavad võivad kasutada digitaalseid lahendusi erineval määral.

Eelised

- Arvestades otsest keskendumist teatud tegevuste hõlbustamisele ja subsideerimisele noorte jaoks, on need algatused **sihtrühma seas populaarsed** ja **edendavad otseselt noorte kaasamist ühiskonda**.
- Selliste tavade maksumus valitsuse jaoks sõltub sellest, kui suurt toetust algatus pakub. Näiteks on otsesed sularahaülekanded kallimad, samas kui Euroopa Noortekaart, mis annab õpilastele soodushindu reisimiseks, on odavam. Seda tüüpi algatused on seega paindlikumad ja neid **saab kohandada vastavalt avaliku halduse eelarvepiirangutele**.
- Need tavad annavad valitsustele ka paindlikkust, et subsideerida/vahendada noortele suunatud tegevusi vastavalt noorte konkreetsetele vajadustele või piirangutele oma riigis, nagu näiteks Kreeka puhul, kes töötas välja e-registreerimise võimaluse noortele, kuna noorte osalemine hääletamisel oli vähene.

Puudused

- Sõltuvalt toetuste tasemest võib nende parimate tavade ulatus olla piiratud, eelarveliste piirangute tõttu, nagu näiteks otseste rahaülekannete puhul. Märkimisväärsed erandid on teenused, mis on tasuta ja ei ole ammendavad, nagu näiteks Kreeka noorte hääletamiseks mõeldud veebipõhine registreerimisteenus.

Kokkuvõte

Aruande käesolevas osas analüüsiti 24 (4) osalevate riikide esitatud e-valitsuse parimate tavade peamisi temaatikaid ja aspekte. Seeläbi tuvastati neli peamist kategooriat: parimad tavad, mis soodustavad varajast kodanikuaktiivsust, koolitus- ja teabeplatvormid, haldus- ja teenusekanalid ning algatused, mis toetavad otseselt noori. Riigi- ja avaliku sektori asutused peaksid lähtuma erinevatest parimatest tavadest, sõltuvalt poliitilistest eesmärkidest, eelarvepiirangutest ja sihtrühmadest. Näiteks **on varajase kodanikuosaluse algatused suhteliselt**



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

kiiresti ja odavalt rakendatavad, kuid samas noortele eriti mõjusad. Valitsuse teenuste ja platvormide pikaajaline digitaliseerimine on aga palju kulukam, kuid sellest saavad kasu kõik kodanikud, sest sellega ajakohastatakse olemasolevaid vananenud teenuste osutamise süsteeme. Edasised uuringud annavad intervjuudest saadud kvalitatiivsete andmete abil üksikasjalikuma ülevaate noorte ja riigiametnike suhtumisest nendesse parimatesse tavadesse.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

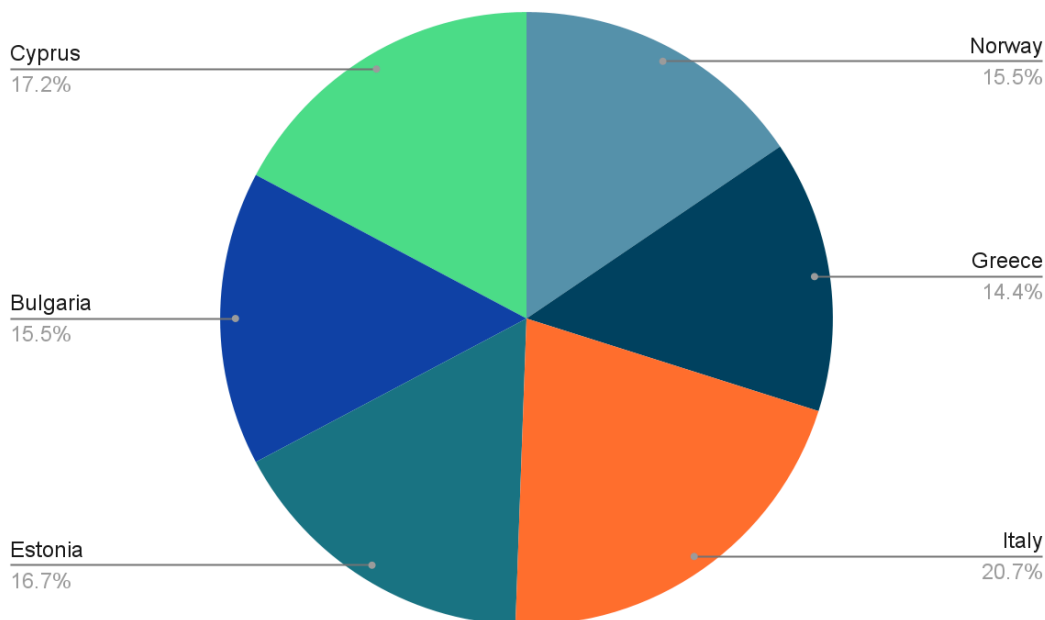
Noorte küsimustik (ülesanne 2.4)

Sissejuhatus

Uuring viidi läbi partnerriikides 2024.aasta juunist augustini. Uuring hõlmas järgmisi valdkondi: e-valitsuse põhimõtted, vahendid ja tehnoloogiad, kodanike osalemine ja kaasamine, avatud andmed ja läbipaistvus, turvalisus/etika e-valitsuses, vahendid ja ressursid kohalikuks arenguks. Uuringu küsimuste vorm on lisatud käesolevale aruandele (1. lisa). Järgnevas peatükis esitatakse kokkuvõtte noorteuringute peamistest tulemustest.

Faktid ja numbrid

Kokku saadi 174 küsimustiku vastust, mis ületab töopaketi kvaliteedinäitajatega seatud eesmärgi. Küsitlusele vastanute jagunemine on esitatud joonisel 1.



Joonis 1. Küsitlusele vastanute jagunemine



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

VANUS

Uuringus osalesid noored vanuses 15-30 aastat. Üksikisikute selgemaks mõistmiseks eristati neli vanuserühma: 15-18, 19-22, 23-26 & 27-30. Kreekas ja Küprosel kuulus enamik (vastavalt 72% ja 76,7%) vastanutest vanimasse vanuserühma 27-30. Nendes riikides ei olnud 15-18-aastaseid vastajaid üldse, kuna noorim vanuserühm jääb tavaliselt nende riikide partnerorganisatsioonide tegevuste sihtrühma piiridest välja.

Bulgaarias oli jaotus 40,7%, 33,3%, 15% ja 11%, Norras 55,6%, 7,4%, 11,1 ja 25,9% ning Itaalias 33,3%, 36,1%, 8,3% ja 22,2% vanemast vanusegrupist nooremani. Eestis oli kõige võrdsemal jaotatud vastajate osakaal - 17,24%, 31,03%, 37,93% ja 10,34% noortemast vanusegrupist vanemani. Üldiselt saadi oluliselt vähem vastuseid noorimast vanuserühmast.



Joonis 2. Vastanute üldine vanusejaotus ülesandes 2.4



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

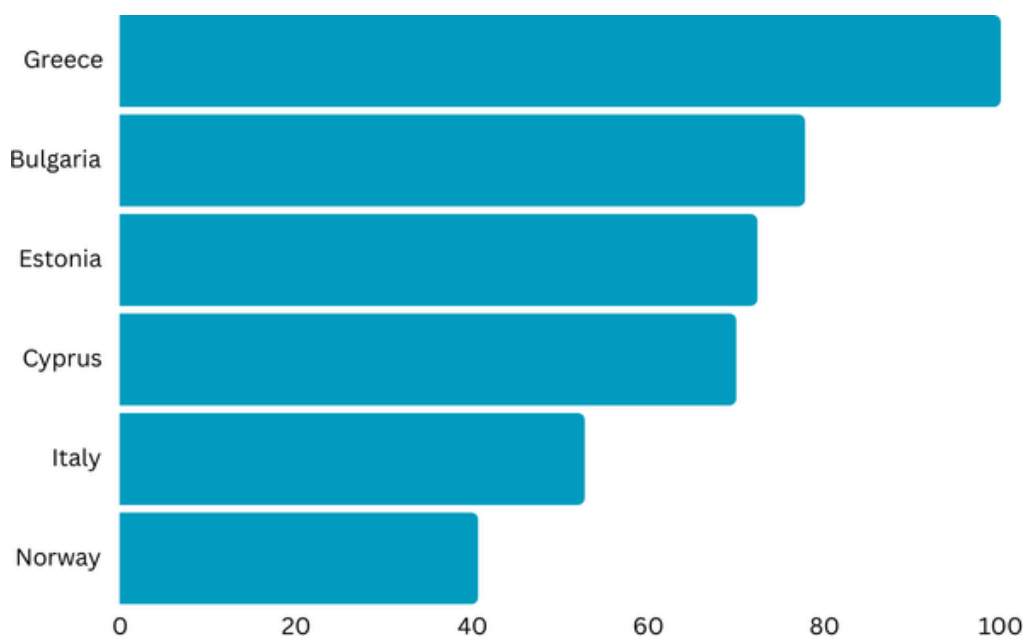
TEAVE



Enne küsitluse põhiosa tutvustamist, mis sisaldas ka e-valitsuse mõiste tutvustamist, küsiti vastajatelt, kas nad on selle mõistega üldse kursis.

Üldiselt **suutis 50% vastanutest nimetada vähemalt 3 teenust**, mis tulevad mõttesse, kui nad kuulevad mõistet "e-valitsus". See on **20% madalam** kui projekti kvalitatiivses näitajas sätestatud **oodatav võrdlusalus**.

Riiklikul tasandil **paistis** selles osas silma **Kreeka, kus 100% vastanutest teatas, et on teadlik** terminist; see on teravas vastuolus e-valitsuse esirinnas olevate Eesti ja Norraga, kus vastavalt 72,4% ja 40,7% vastanutest märkisid, et nad on teadlikud sellest terminist. Sarnane osakaal vastanutest on teadlikud e-valitsuse terminist Küprosel, Bulgaarias ja Eestis, vastavalt 70%, 77,8% ja 72,41%. Itaalia ja Norra said selles osas kõige madalama tulemuse, kus ainult 52,8% ja 40,7% noortest vastajatest olid e-valitsuse terminist teadlikud.



Joonis 3. Mõiste "e-valitsus" tuntuse protsent riigiti



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

VÕTMESÕNAD

Kõigis sihtriikides suutsid noored vastajad nimetada mitmeid märksõnu, mis on seotud mõistega "e-valitsus". Kõige sagedamini seostatud mõistete hulgas olid dokumentide elektrooniline väljastamine ja töötlemine ning valitsemisteenuste digitaalne haldamine.

Mitme riigi noored tõid esile ka e-valitsemisega seotud võtmekontseptsiooni "veebipõhine hääletamine". See paistab silma üllatusena, sest riiklikul tasandil veebihääletamine on võimalik ainult Eesti kodanikele ja elanikele. Seega see tulemus **võib viidata sellele, et veebihääletamine võib tekitada noorte seas suuremat huvi demokraatliku osalemise vastu**. Eesti puhul viitasid vastajad lisaks eelmainitule ka konkreetsetele Eestis olemasolevatele digitaalsetele teenustele/vahenditele, nagu veebipõhine isikutuvastusplatvorm "Smart-ID" ja veebipõhine tervishoiuportaal "Digilugu".

KOGEMUS

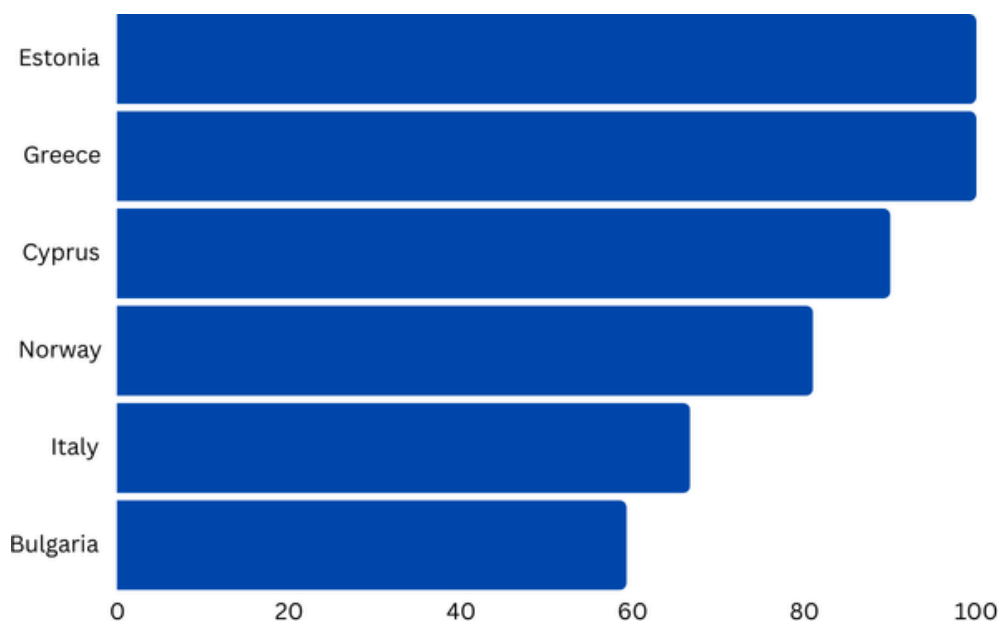
Mis puutub kogemustesse veebipõhiste valitsemisteenuste kasutamisel, siis on esikohal Kreeka ja Eesti, kus 100% vastanutest väidab, et neil on kogemusi. Kui Eestis märkis 86,2% vastanutest, et nende kogemused on positiivsed ja ükski vastanu ei väljendanud negatiivset kogemust, siis Kreekas pidas vaid 64% vastanutest oma suhtlemist e-valitsusega positiivseks, 12% vastanutest aga negatiivseks. Selline olukord peegeldab Eesti juhtrolli e-valitsuse teenuste osutamise valdkonnas.

Kõige vähem kogemusi e-valitsuse teenustega oli noortel Itaalias ja Bulgaarias, kus vaid 66,7% ja 59,3% olid suhelnud valitsusega internetis. Mõlemal juhul pool vastanutest, kellel oli kogemusi, teatasid, et nende kogemused olid positiivsed, samas kui teine pool ütles, et need olid neutraalsed. **Negatiivsetest kogemustest e-valitsusega teatasid vaid noored Kreekas (12%) ja Küprosel (7,4%).**



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."



Joonis 4. E-valitsuse teenuste kasutamise kogemusega noorte osakaal protsentides



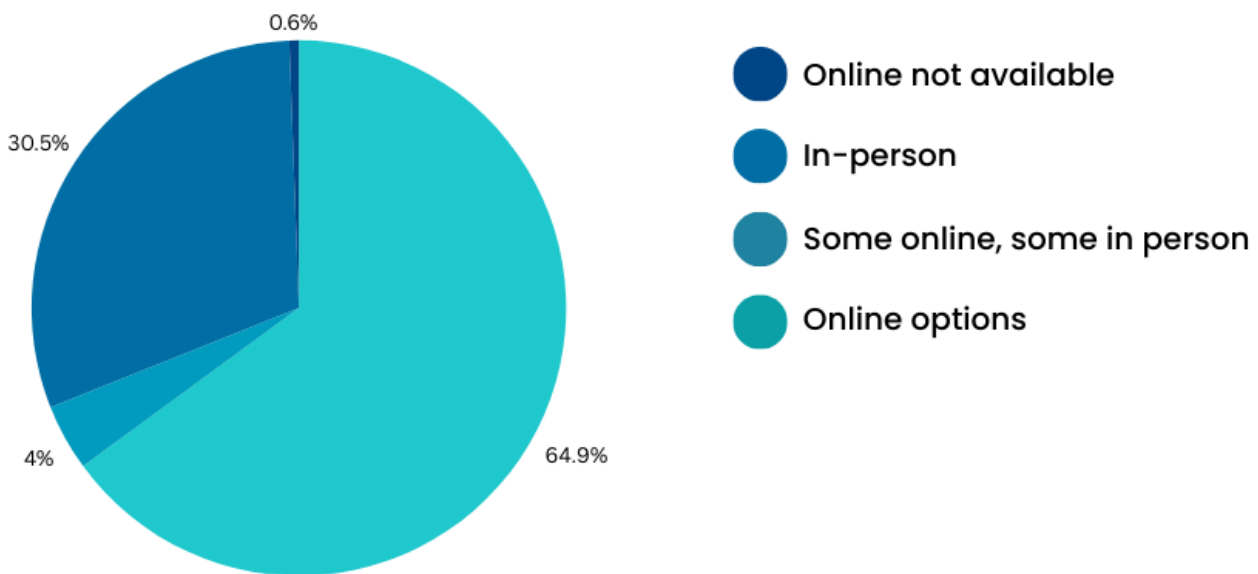
Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Arvamused

See osa moodustab uuringu põhiosa ja sisaldab statistilisi andmeid noorte eelistuste ja arvamuste kohta seoses e-valitsusega.

EELISTUSED



Joonis 5: Noorte eelistused suhtlemisel riigiasutustega

Nagu ülaltoodud graafikust näib, eelistab enamik partnerriikide vastajatest kasutada veebipõhiseid võimalusi või kombineerida nii veebipõhiseid kui ka kohapealseid teenuseid. Selle põhjal võib öelda, et üle 90% vastanutest näitab huvi e-valitsuse teenuste vastu, mis on tunduvalt kõrgem kui projekti näitajatega kehtestatud 70% eesmärk.

Riiklikul tasandil ei ole üllatav, et väga digitaliseeritud riikides, Norras ja Eestis, eelistab 81,5% ja 82,7% vastanutest kasutada veebipõhiseid võimalusi. Lisaks sellele **märkis Eestis ainult üks inimene, et eelistab täielikult kohapealseid teenuseid**. See protsent oli veidi kõrgem Norras, kus 18,5% eelistas kohapealseid teenuseid.

Kreekas eelistas 72% veebipõhiseid teenuseid, samas kui 16,7% eelistas kohapealseid teenuseid. 28% eelistas kombinatsiooni mõlemast. Neist 83,3% eelistas siiski rohkem veebipõhiseid kui kohapealseid teenuseid. Bulgaarias eelistab 74% noortest suhelda valitsusasutustega ainult veebipõhiselt.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamus on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

KOKKUPUUDE

Enamikus riikides teatas enamik vastanutest, et nad suhtlevad valitsusega vähemalt kord aastas. **Kõikides riikides osutus kõige populaarsemaks valikuks, et noored suhtlevad valitsusega 2-3 korda aastas**, ja vähesed vastajad teatasid, et ei suhtle valitsusega üldse. See on suures osas kooskõlas e-valitsuse teenuste eeldatava kasutusviisiga nooremates vanuserühmades, kes võivad näiteks deklareerida oma makse, muuta oma aadressi või registreerida end sotsiaaltoetuste saamiseks, mis ei nõua nii tihedat suhtlust valitsusega erinevalt vanematest kasutajarühmadest, kelle puhul on konkreetsete teenuste, näiteks e-tervise keskkonna kasutamine oluliselt suurem.

LÄBIPAISTVUS

Vastajatelt küsiti, kuidas nad hindavad pma valitsuse läbipaistvust isikuandmete käsitlemisel teenuste osutamiseks.

Kreekas, Küprosel ja Bulgaarias oli veidi üle poole vastajatest neutraalsed oma valitsuse läbipaistvuse taseme suhtes. Kreeka ja Küprose puhul olid ülejäänud vastused üldiselt väga erinevad, kusjuures mõned pidasid valitsust väga läbipaistmatuks, teised aga väga läbipaistvaks. **Bulgaaria puhul kalduti pigem andmete kasutamise läbipaistvuse puudumise poole.**

Norra ja Eesti paistavad silma suurima arvu vastajatega, kes pidasid valitsust läbipaistvaks või väga läbipaistvaks selles osas, kuidas andmeid teenuste osutamiseks kasutatakse. Nendes riikides oli ka kõige vähem neutraalseid vastuseid (vastavalt 30,8% ja 41,38%) ning peaaegu ükski vastanu ei pidanud valitsust läbipaistmatuks.

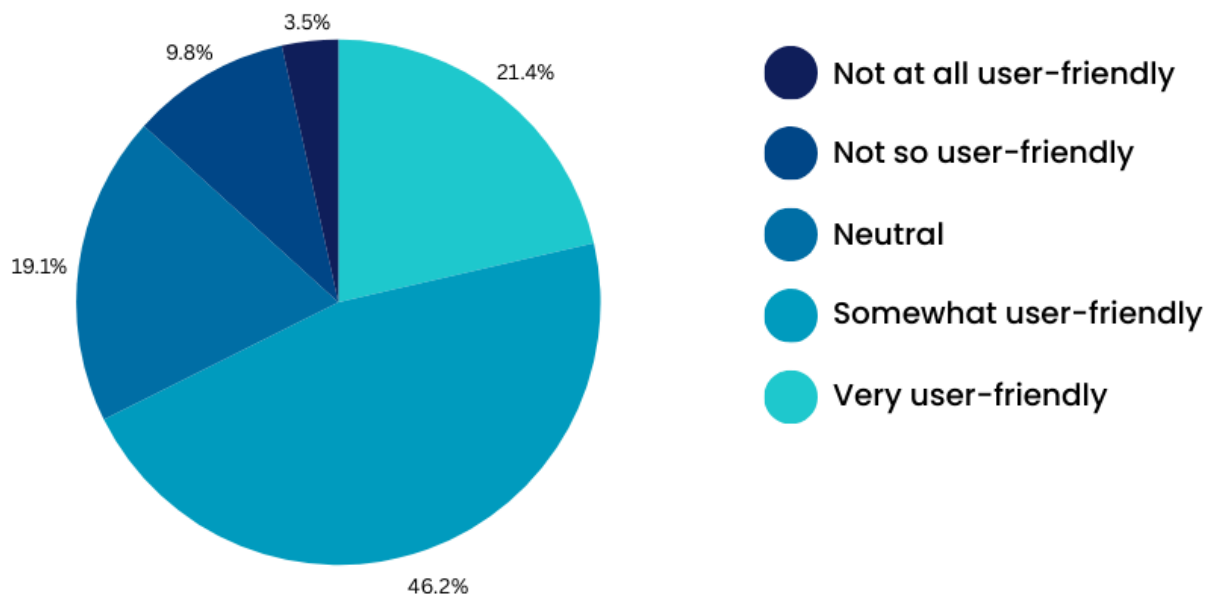
Siiski on märkimisväärne, et kõikides riikides valis märkimisväärne osa vastanutest selle küsimuse puhul "neutraalse". Küsimuse iseloomu arvestades on ebaselge, kas antud vastajad näitavad neutraalsust või ükskõiksust selle küsimuse suhtes üldiselt või lihtsalt usuvad, et valitsus ei ole tingimata läbipaistev ega kinnine selle osas, kuidas ta kasutab isikuandmeid teenuste osutamiseks.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

KASUTAJASÕBRALIKKUS



Joonis 6: E-valitsuse teenuste kasutajasõbralikkuse tajumine

Ülaltoodud joonisel on esitatud noorte vastajate arusaamad e-valitsuse teenuste kasutajasõbralikkusest nende riigis. Nagu näha, **peab enamik (67,6%) olemasolevaid e-valitsuse teenuseid kas mõnevõrra või väga kasutajasõbralikuks**. Selle põhjal võib öelda, et noorte rahulolu e-valitsuse teenuste kasutajasõbralikkusega jääb veidi alla 70%, mis on projektis võrdlusnäitajaks seatud.

Enamikus riikides leidis enamik vastanutest, et valitsuse teenused on mõnevõrra kasutajasõbralikud, mis on küll positiivne, kuid näitab, **et riigiasutused peavad tegema märkimisväärsed jõupingutusi, et veelgi parandada pakutavate võrguteenuste kasutajaliidest**. Kreeka ja Küpros jagasid mõnevõrra sarnast arusaama kasutajasõbralikkusest, sest 48% ja 46,8% väitsid, et valitsuse teenused on mõnevõrra kasutajasõbralikud, ning ligikaudu 16% arvas, et need teenused ei ole nii kasutajasõbralikud. Kui Kreekas arvas 16%, et need teenused on väga kasutajasõbralikud, siis Küprosel ei olnud peaaegu üskki vastaja seda meelt.

Bulgaaria vastused paistavad selles osas silma, sest 63% vastanutest pidas e-valitsuse teenuseid väga kasutajasõbralikuks ja 22,2% mõnevõrra kasutajasõbralikuks, **mis teeb Bulgaaria noored kõige rohkem rahul teenuste kasutajasõbralikkusega**. Itaalias peab 61,1% noortest teenuseid kasutajasõbralikuks, ülejäänud pidasid e-teenuseid kas neutraalseks või raskesti kasutatavaks.

E-valitsuse esirinnas olevad Norra ja Eesti jagunevad sarnaselt: vastavalt 26,9% ja 24,1% vastanutest peavad teenuseid väga kasutajasõbralikeks. Kui Eestis peab 55,17% vastanutest teenuseid ka mõnevõrra kasutajasõbralikuks, siis Norras oli see näitaja vaid 38,5%. Kasutajasõbralikkusega rahulolematuid vastajaid oli Norras samuti rohkem.

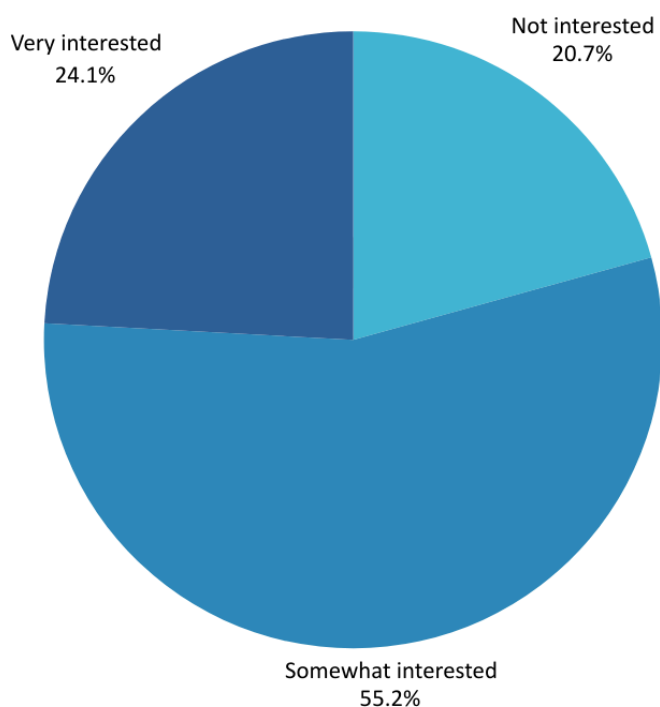


Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

HUVI KOHALIKU ARENGU VASTU

Vastajatelt küsiti, kas nad on huvitatud osalemisest valitsuse otsustusprotsessides veebipõhiste vahendite kaudu, näiteks platvormide kaudu, kus nad saavad esitada ideid/ettepanekuid poliitikate kohta, hääletada veebis kohalikes ja riiklikes küsimustes ning osaleda seaduste koostamise konsultatsioonidel. Allpool esitatud joonisel on esitatud huvi jagunemine kõigi vastajate vahel. Nagu näha, **teatas peaaegu 80% (79,3%) vastanud noortest, et nad on vähemalt mõnevõrra huvitatud osalemisest kohalikus arengus e-valitsuse süsteemide kaudu.**



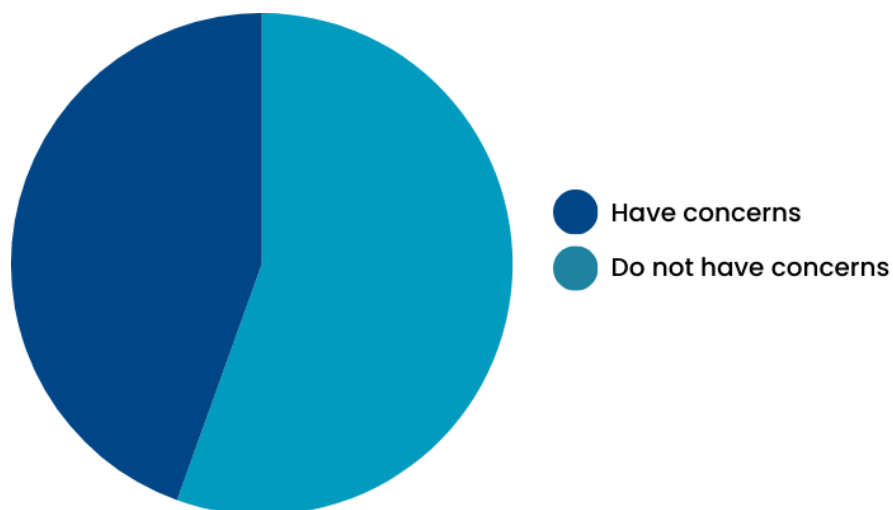
Joonis 7. Noorte huvi osaleda valitsuse otsustusprotsessides veebipõhiselt



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

MURED



Joonis 8. Vastajate vastused küsimusele "Kas teil on mingeid muresid seoses nende e-valitsuse teenuste kasutamisega?".

Üldiselt teatasid veidi vähem kui pooled vastanutest (45,5%), et neil on probleeme e-valitsuse teenuste kasutamisel. Vastajate hulgas, kes märkisid, et neil on e-valitsuse teenuste kasutamisega seotud probleeme, **oli enamikus partnerriikides kõige sagedamini probleemiks andmekaitse**. Kreekas väljendas seda muret 94,7% noortest vastajatest, mis näib olevat vastuolus 52%-ga, kes väitis, et neil on neutraalsed emotsioonid valitsuse läbipaistvuse suhtes isikuandmete kasutamisel. **Itaalias osutus suurimaks probleemiks raskused e-valitsuse teenuste kättesaadavuse osas**, mis võib peegeldada e-valitsuse teenuste endiselt väga ebaühtlast kättesaadavust kogu riigis.

Samuti on näha mõningaid erinevusi vastajate murede vahel seoses e-valitsusega riikide vahel, mis võib olla seotud riikides valitsevate üldiste suundumustega. Kui Bulgaarias ja Küprosel oli kõige populaarsem murekoht usalduse puudumine valitsuse vastu, siis Eestis nimetas sellist muret vaid üks vastaja, mis peegeldab Eestlaste laialdast usaldust valitsuse vastu.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

TEADLIKKUS ANDMETE KASUTAMISEST

Enamikus riikides märkis märkimisväärne osa vastanutest, et nad ei ole teadlikud sellest, kuidas valitsus kasutab nende isikuandmeid e-valitsuse teenuste osutamiseks. Kõige suurem teadmatus andmete kasutamisest oli Kreekas, kus 76% vastanutest väitis, et nad ei ole enamasti või üldse teadlikud. Umbes pooled Küprose, Bulgaaria, Itaalia ja Eesti vastanutest ei olnud teadlikud. Kõige rohkem teadlikkust oli Norras, kus 61,5% märkis, et nad on enamasti või alati teadlikud.

RASKUSED

Küsimusele e-valitsuse teenuste kasutamisega seotud raskuste kohta vastati riigiti väga erinevalt. Kreekas nimetati kõige enam takistustena teenuste piiratud kättesaadavust ja turvalisuse kaalutlusi, samas kui Küprosel nimetati suurimaks probleemiks keerulist kasutajaliidest. Eestis ja Norras nimetasid mõned vastajad teenuste piiratud kättesaadavust, julgeolekuküsimusi, teadmiste puudumist ja keerulist kasutajaliidest, kuid sellele küsimusele vastanute arv oli üldiselt väga väike.

Need teadmised on väga olulised vastavate riikide ametiasutuste jaoks, kuna need annavad aimu mis investeeringuid tuleks prioritseerida, et aidata kaasa e-valitsuse suuremale aktsepteerimisele. Näiteks nõuab suurema hulga kättesaadavate teenuste loomine teistsuguseid ressursse ja jõupingutusi kui juba olemasolevate teenuste kasutajasõbralikkuse parandamine.

MOTIVATSIOON

E-valitsuse kasutamise motivatsioonidest **olid** kõigis riikides noorte seas **vaieldamatult kõige populaarsemad ajasääst ja mugavus**. Kreekas valis 100% vastanutest ajasäästu e-valitsuse teenuste kasutamise motivaatoriks. See valik oli peaaegu sama populaarne ka Küprosel (96,7%), Eestis (96,6%) ja Itaalias (83,3%).

Veidi vähem vastanuid valis motivaatorina mugavuse, kuid see oli siiski kõigis riikides teine kõige populaarsem põhjus. Näiteks Eestis ja Küprosel valis mugavus e-teenuste kasutamise motivaatoriks 89,7% ja 83,3%.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Norras ja Eestis märkisid vastajad motivaatorina lisaks ka mõju kohalikes otsusprotsessides: 33,3% ja 17,2% vastanutest valisid selle võimaluse. See võib peegeldada e-valitsuse teenuste kättesaadavust nendes riikides, mis võimaldavad suuremat otsest mõju ja suhtlemist valitsuse otsuste tegemisel, nagu näiteks e-hääletamine Eestis.



Üleüldse pidas ainult 14% vastanutest suuremat kaasatust kohalikes otsustusprotsessides motivaatoriks e-valitsuse teenuste kasutamiseks. Ühelt poolt võib see olla tingitud lihtsalt sellest, et muud motivaatorid, nagu näiteks "aja kokkuhoid", on e-valitsuse kontekstis mõjukamad, kuid teiselt poolt võib see peegeldada, et märkimisväärset osa noortest ei motiveeri demokraatlikud osalemisvõimalused üldiselt. Seepärast peaksid riigiasutused tegema suuremaid jõupingutusi, et julgustada noori üldse osalema valitsuses ja demokraatlikus otsustusprotsessis.

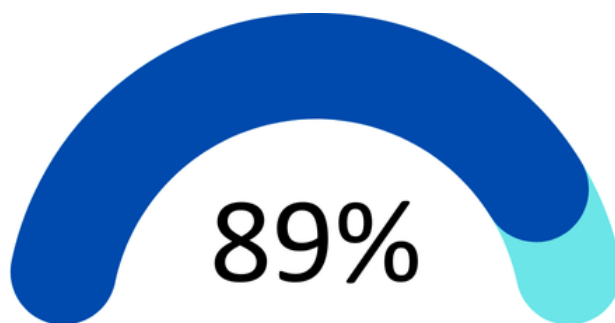


Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

E-valitsuse tulevased suundumused

Selle küsimuste osa eesmärk on mõista noorte nägemust e-valitsuse tulevikust, sealhulgas sellega seotud muresid.



noortest vastajatest on huvitatud vähemalt ühe e-valitsuse teenuse kasutamisest tulevikus. See ületab projekti alguses seatud 80% sihtmäära.

OOTUSED E-VALITSUSE PLATVORMIDE SUHTES

Selleks, et mõista noorte ootusi e-valitsuse teenuste suhtes, paluti vastajatel kõigepealt märkida kõik omadused, mis oleksid olulised ideaalses e-valitsuse platvormis võrguteenuste jaoks. Valikud olid kasutajasõbralikkus, mitmekeelsed võimalused, selge ja ülevaatlik teave valitsuse teenuste kohta, turvalised veebivormid ja -rakendused, interaktiivsed funktsioonid avalikkuse osalemiseks, teenuste taotluste reaalajas jälgimine, juurdepääsetavus puuetega inimeste jaoks ja integratsioon sotsiaalmeedia platvormidega.

Neist valikutest **valiti kõigis partnerriikides e-valitsuse teenuste kõige olulisemaks omaduseks kasutajasõbralikkus** (100% Eestis, 96,3% Norras, 92% Kreekas). Küprosel, Eestis, Kreekas ja Norras märkis enamik vastanutest lisaks sellele, et oluline on teenuste selge ja ülevaatliku teave kättesaadavus. Kasutajasõbralikkust nimetati kõige olulisemaks aspektiks isegi riikides, kus e-valitsuse keskkond on väga küps; seega on selge, et see valdkond väärib rohkelt investeringuid ja et pelgalt veebipõhiste teenuste pakkumine, isegi kui kasutajakogemus on keskpärane, ei ole piisav.

Mõned omadused olid riigiti erinevad. Näiteks, kui Küprose vastajad valisid turvalisuse oluliseks omaduseks, siis puuetega inimestele mõeldud ligipääsetavus oli väga populaarne vaid Norras (81,5%), turvalised veebivormid Eestis (86,2%) ning teenuse taotluste reaalajas jälgimine Kreekas (92%) ja Itaalias (66,7%). **Mitmekeelsete võimaluste olemasolu kui vajalik funktsioon oli samuti populaarne ainult Norras (81,5%) ja Bulgaarias.**



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

MIS ON VÄHEM OLULINE

Mõned valikud paistsid silma selle poolest, et nad said vähem häält. Näiteks mitmes riigis, sealhulgas Itaalias, Kreekas, Norras ja Küprosel, oli kõige vähem populaarseks valikuks integreerimine sotsiaalmeedia platvormidega kui e-valitsuse teenuste oluline omadus. Bulgaarias oli vähem häält saanud valikute hulgas puuetega inimeste ligipääsetavus, samas kui Eestis oli kõige vähem populaarne interaktiivsete funktsioonide olemasolu avalikkuse osalemiseks e-valitsuse platvormidel, mis on veidi üllatav, arvestades, et mitmed vastajad soovitasid, et noorte kaasamist e-valitsusse saaks mõjutada näidates, kuidas noorte hääl võib mõjutada.

Ka mitmekeelsete võimaluste ja interaktiivsete funktsioonide, näiteks küsitluste olemasolu oli enamikus riikides üsna ebapopulaarne. **Siiski said isegi kõige ebapopulaarsemad funktsioonid** kõikides riikides **märkimisväärse osa häälest.**

OLULISED OSKUSED OSALEMISEKS

Vastajatel paluti ka valida oskused ja teadmised, mis nende arvates on noortele olulised, et nad saaksid tõhusalt osaleda e-valitsuse tegevuses. Üldiselt tunnustati kõigis partnerriikides tehnilisi oskusi lahutamatuks vajaduseks - selle valiku tegi kõigis riikides vähemalt 70% vastanutest.

Norras ja Eestis uskusid kõige enam vastajad (vastavalt 85,2% ja 82,8%), **et kohaliku omavalitsuse protsesside tundmine on e-valitsuse kasutamise lahutamatu osa.** Kuigi mõned vastajad valisid selle võimaluse ka teistes riikides (70% Küprosel, 61,1% Itaalias ja 40% Kreekas), peeti muid oskusi olulisemaks. Üheski partnerriigis ei valinud noored probleemide lahendamise oskust oluliseks.

PEAMISED PROBLEEMID SEoses E-VALITSUSE TULEVIKUGA

Kui küsiti, millised on suurimad mured seoses e-valitsuse tulevikuga, **olid kõikides riikides taas esikohal isikuandmete ja privaatsus.**

Itaalias on e-valitsuse puhul samuti esile kerkinud pidev mure linnade ja maapiirkondade vahelise lõhe süvenemise pärast ning samuti toodi esile eakate tõrjutus. See võib kajastada riigi jätkuvat võitlust e-valitsuse ja digitaaltehnoloogia laialdase kättesaadavuse tagamisega.

Mitmed vastajad eri riikides tõid esile ka muret seoses riiklike asutuste suutlikkusega pakkuda tulevikus järjepidevaid ja turvalisi e-valitsuse teenuseid. Küprose vastajad tõid esile muret seoses **e-valitsuse teenuste pakkumise ebajärjekindlusega** eri ametiasutuste vahel ning erinevate asutuste poolt võetud kohustuste puudumisega. Sarnaselt tõid Bulgaaria vastajad võimaliku takistava tegurina välja aeglase rakendamise. Eestis mainiti **muret, et avalikus sektoris puuduvad ressursid** andmete kaitsmiseks - need märkused on eriti märkimisväärsed ajal, mil digiarengu asekanstleri protfoolio liigub majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumist Justiitsministeeriumile.

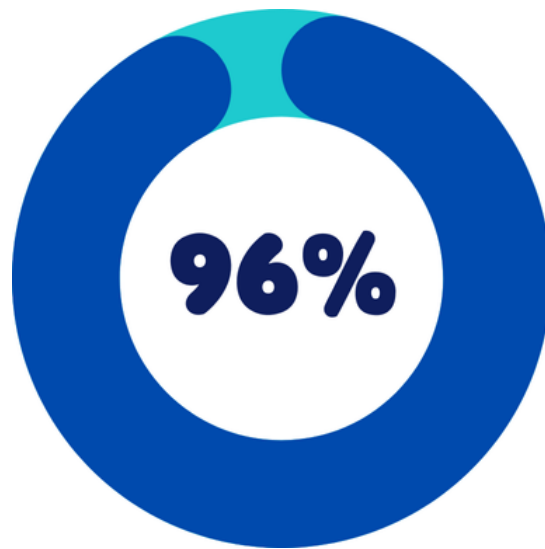


Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Mitmes riigis mainiti ka muret andmete ja teabe väärkasutuse pärast valitsuse poolt. Kreekas väljendasid vastajad muret tehnovaalve pärast, viidates nii valitsuse kui ka erasektori mõjule, samas kui Norras olid rohkem levinud sellised sõnad nagu väär- ja desinformatsioon, mis viitavad nii riigisisese kui ka välismaise mõju. Itaalias ja Eestis toodi konkreetselt välja mure tehisintellekti väärkasutuse pärast. Täpsemalt, Eestis viitas mõni vastus sellele, et **tehisintellekti rakendamisega** seoses võib toimuda ohtlik riikidevaheline **võidujooks**.

NOORTE ETTEPANEKUD



Noorte seast vastanuid tegid konkreetseid ja üksikasjalikke ettepanekuid, selle osas, kuidas julgustada noorte suuremat osalemist e-valitsuse tegevuses. Paljud vastajad tõid välja vajaduse levitada tõhusamalt teavet e-valitsuse teenuste kättesaadavuse ja eesmärgi kohta. Kõige populaarsemate kommentaaride hulgas oli sotsiaalmeedia kampaaniate tähtsus noorte kaasamisel valitsuse tegevustega üldiselt. Lisaks tõid **Eesti vastajad välja vajaduse tutvustada e-valitsust kui valitsusega suhtlemise hõlbustajat varakult ja süstemaatilisemalt koolides.**

Mitmed vastajad kõigis riikides viitasid ka sellele, kui oluline on tekitada noortes vastutustunne ja näidata neile, et e-valitsuses osalemine on väärtuslik. Näiteks Küprose ja Norra vastajad soovitasid, et tuleks arendada rohkem otsese osalemise ja kaasamise võimalusi, et suurendada noorte kaasatuse tunnet otsustusprotsessides. Itaalia vastajad soovitasid, et kaasamist saaks suurendada, kui noored kaasataks algusest peale e-teenuste arendamisse ja kujundamisse ning **korraldataks rohkem häkatone ja võistlusi, et stimuleerida osalemist.** Huvitav on, vastajad mitmest riikides, sealhulgas Kreekast ja Bulgaariast, soovitasid ka, et noorte osalemist e-valitsuses võiks suurendada läbi autasu skeemide.

Üldiselt on kõik need ettepanekud kooskõlas partnerriikide ühtse hoiakuga: Digitaalset ümberkujundamist peetakse kodanike elukvaliteeti positiivselt mõjutavaks, tingimusel, et võetakse arvesse kasutajasõbralikkust, et



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

võrguteenused säästavad aega ja stressi, et küberturvalisusele pööratakse pidevalt tähelepanu ja et kodanike andmete kasutamine on läbipaistev.

Riiklike autorite märkused

Selles osas kajastatakse uuringu läbiviijate järeldusi ja märkusi.

TEADLIKKUST MÕJUTAVAD TEGURID

Kõigepealt paluti küsitlejatel uuringu tulemuste põhjal mõelda, kas haridustase või ametitegevus mõjutab oluliselt noorte teadlikkust e-valitsusest. Mitmes riigis, näiteks Kreekas ja Norras, tundus korrelatsioon nende tegurite vahel olevat tühine. Seevastu **Itaalia autorid kajastasid, et nii haridustase kui ka töökoha staatus näivad oluliselt mõjutavat seda, kui hästi noored on e-valitsemisega kursis**, sest vähemalt kõrgharidusega töötavad spetsialistid näitasid suuremat teadlikkust. Bulgaarias leiti sarnaselt, et kõrgharidusega vastajad olid tõenäolisemalt kursis e-valitsemisega, kuid sel juhul näis see olevat sõltumata töö- või õpingustaatusel. Lisaks järeldati, et Eestis näitas kõrgharidus üldiselt suuremat teadlikkust ning et **Küprosel on töötajad teadlikumad e-valitsusest kui töötud noored ja üliõpilased**.

HUVI JA HOIAKUID MÕJUTAVAD TEGURID

Huvitav oli ka see, kas haridustase või amet mõjutas noorte huvi e-valitsuse vastu. Mitmes riigis leiti, et kõrgema haridustasemega kaasnes sageli suurem huvi e-valitsuses osalemise vastu. Küprosel ja Norras leiti isegi, et magistrikraadiga isikutel oli suurem huvi kui bakalaureusekraadi omandanutel. Küprosel ja Itaalias leiti lisaks, et töötavad spetsialistid näitasid suuremat huvi kui üliõpilased ja töötud vastajad. Eesti ja Kreeka puhul olid tulemused ebaselged.

Kui vaadelda, kas haridus või amet mõjutas üksikisikute suhtumist e-valitsusse, ei täheldatud enamikus riikides mingeid olulisi suundumusi. Bulgaaria puhul usuvad autorid, et sarnased hoiakud võivad olla tingitud veebipõhiste teenuste piiratud kättesaadavusest riigis. Ainult Itaalias märgiti, et mida kõrgem on



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

haridustase, seda nüansirikkamaid muresid tõid vastajad esile e-valitsuse suhtes. Näiteks **tõid madalama haridustasemega inimesed pigem välja üldised mured, nagu andmekaitse ja turvalisus, samas kui kõrgema haridustasemega inimesed nimetasid keerulisemaid ja Itaalia konteksti spetsiifilisemaid muresid, nagu ligipääsetavus, institutsiooniline usaldus ja kaasatus.**



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

EV intervjuud (ülesanne 2.5)

Sissejuhatus

Selles osas mõtisklesid intervjuerijad oma kogemuste üle, mida nad said avaliku halduse töötajatega tehtud intervjuude ettevalmistamisel ja läbiviimisel, ning kaalusid metoodika tugevaid ja nõrku külgi. Intervjuud viidi läbi partnerriikides juunist 2024 kuni augustini 2024. Kokku intervjueriti 31 riigiasutust (vähemalt 5 riigi kohta), mis on kooskõlas projekti kvaliteedinäitajatega seatud eesmärgiga. Lisaks sellele jälgivad peaaegu kõik intervjueritud riigiasutused kas e-valitsuse teenuste arendamise ja rakendamise mõnda aspekti oma asutuses või omavad kogemust e-valitsuse poliitikaraamistiku ja strateegiate kujundamisel. Intervjuu küsimuste vorm on lisatud käesolevale aruandele (2. lisa).

Intervjueritavatel paluti kõigepealt kirjeldada oma riigi avaliku halduse töötajatega kontakteerumise protsessi. Üldiselt võib öelda, et ühine väljakutse oli intervjuude toimumise aeg, kuna suvepuhkuste tõttu olid paljud riigiametnikud kas kättesaamatud või vähem valmis päriselus kohtuma. Kõik partnerid teatasid, et esimese sammuna tutvustati projekti eesmärke ja ülesandeid, et tutvustada avaliku sektori esindajatele intervjuude rolli ja luua usaldust. Üldiselt kontakteeriti kõikide riigiametnikega esmalt kas LinkedIni, e-posti, helistamise või tekstisõnumi teel. Mitmes riigis toodi esile ka varasema kontakti olemasolu tähtsus riigiametnikega ühenduse saamisel. Nii oli see näiteks Norra, Eesti ja Itaalia puhul. Intervjuerijad tõid ka välja, et avaliku sektori ametnike välja valimisel lähtuti nende seotusest e-valitsuse teemaga ning võimalikult laia intervjueritavate eristuste tagamisest.

Intervjuu meetod

Intervjuu meetodid sõltusid suures osas ametnike kättesaadavusest ja eelistustest. Kreekas ja Bulgaarias toodi välja, et intervjueritavad ei olnud vastu isikliku intervjuu läbiviimisele, kuid arvestades suveperioodi ja asukoha erinevusi ei olnud see võimalik. Enamikul juhtudel viidi intervjuud läbi kas veebipõhiste kanalite kaudu nagu Zoom, telefoni teel või isegi lihtsalt kirjalikult. Ainult Bulgaaria teatas, et kaks intervjuud viidi läbi päriselus.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

ÜLEVAADE INTERVJUEERITAVATEST

Intervjuude jaoks valitud asutused olid riigiti väga erinevad. Itaalia puhul olid kõik intervjuueeritavad linnapead ja kohalike omavalitsuste volikogude liikmed. Kõik intervjuueeritavad olid otseselt seotud e-valitsuse teenuste juhtimise ja rakendamisega. Mitmekesisus saavutati geograafilise mitmekesisuse kaudu.

Kreekas esindasid kaks intervjuueeritavat omavalitsusi, üks ülikooli ja kaks esindasid kahte erinevat kaubanduskoda. Samuti asusid kõik intervjuueeritavad erinevates geograafilistes piirkondades, esindades nii tihedalt asustatud linnapiirkondi kui ka hõredalt asustatud maapiirkondi.

Küpros oli ainus riik, kus toimus kuus intervjuud. Intervjuueeritavate hulgas olid Küprose tootlikkuse keskuse esindaja, Küprose noorteameti esindaja, inimressursside arendamise ameti esindaja, Küprose ülikooli esindaja ning energeetika-, kaubandus- ja tööstusministeeriumi ja teadus-, innovatsiooni- ja digitaalpoliitika ministeeriumi esindajad. Antud juhul valiti kõik ametnikud esmalt välja nende e-valitsuse seose ja noorte rühma kaasamise alusel.

Bulgaarias püüti võtta ühendust võimalikult erinevate riigiametnikega. Sellest tulenevalt olid intervjuueeritavate hulgas ühe väikese omavalitsuse esindaja, ühe suure omavalitsuse esindaja, kaks ministeeriumi esindajat ja riikliku statistikaameti esindaja.

Norras küsitleti Norra töö- ja hoolekandeameti, rahvusraamatukogu, Norra statistikaameti, Oslo ülikooli haigla ja ühe omavalitsuse esindajaid.

Eestis töötasid intervjuueeritavad Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumis, Siseministeeriumis, Infosüsteemide Ametis ja kahes eraldi asutuses Tallinna Linnavalitsuses. Viiest intervjuueeritavast kolm vastutavad oma asutuses tehnoloogia rakendamise/poliitika mõne aspekti eest.

Peamised järeldused

RAKENDAMINE JA JULGUSTAMINE

Kõigi partnerriikide ametnikud teatasid e-valitsuse rakendusprojektidest ja -strateegiatest ning kõik intervjuueeritavad näitasid, et nad mõistavad, kui oluline on teenuste digitaliseerimine nende asutuses ja riigis. Siiski varieerusid e-valitsuse rakendusprojektide ulatus ja sügavus sõltuvalt asutusest ja riigist. Kõige sagedamini teatasid avaliku sektori esindajad oma asutuse jõupingutustest pakkuda teavet ja juurdepääsu teenustele oma asutuse digitaalsete platvormide/veebisaitide kaudu.

Norras on enamik kodanikele kättesaadavatest ja valitsuse poolt mis tahes tasandil pakutavatest teenustest juba



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

praegu digitaalsed, mis kajastub ka intervjuude vastustes, sest kõik intervjuueeritavad kirjeldasid erinevaid digitaalseid vahendeid ja teenuseid, mida nende institutsioon pakub. Selge näide on Norra tervishoiusektor, sest Oslo ülikooli haigla esindaja märkis, et digitaalseid teenuseid kasutab peaaegu 100 % Norra registreeritud/õiguslikest elanikest. Sarnane juhtum ilmnes Eesti ja Küprose ametnikega tehtud intervjuudest. Arvestades avaliku sektori teenuste osutamise kõrge digitaliseerituse taset Eestis, rõhutasid mitmed intervjuueeritavad, **et nende asutuse tähelepanu keskmes on eelkõige olemasoleva digiteenuse kvaliteedi parandamine, näiteks teenuste komplekteerimise kaudu teatud elusündmuse ümber ja töötades teenuste proaktiivsema osutamise suunas.** Ka Küprosel ja Kreekas mainisid kõik avaliku sektori töötajad konkreetseid ja keerulisi e-valitsuse teenuseid ja programme, mis on juba kasutusel. Küprosel rõhutati mõlema ministeeriumi esindajatega tehtud intervjuudes keskendumist olemasolevate digitaalteenuste laiendamisele ja täiustamisele. Seega oli nendes riikides selge, et jõupingutused keskenduvad suuresti pigem parandamisele kui algselt põhiliste e-valitsuse teenuste loomisele. Ka Kreekas suutsid kõik ametiasutused nimetada teenuste pakkumiseks kasutatavaid e-valitsuse platvorme, näiteks omavalitsuste platvormid, mis pakuvad digitaalseid teenuseid avalike konsultatsioonide/nõupidamiste korraldamiseks omavalitsuste küsimustes, ja e-teenuste platvorm, mis võimaldab juurdepääsu akadeemilistele dokumentidele, teabevahetusele ja haldusülesannetele Ioannia Ülikoolis.

Intervjuud Itaalia omavalitsuste esindajatega näitasid **puudusi e-valitsuse teenuste rakendamise praeguses etapis Itaalias.** Kuigi riiklikul tasandil on tehtud mitmeid digitaliseerimise algatusi, sealhulgas avaliku digitaalse identiteedisüsteemi ja avaliku halduse maksete platvormi kasutuselevõtt, selgus intervjuudest, et oluline puudujääk on elanikkonna suures osas pidevalt puudulikud digioskused. Rõhutati, **et digiteenuste rakendamisega peavad kaasnema süstemaatilisemad digipädevuse arendamisele suunatud programmid.** Kuigi intervjuudest selgus, et ka Bulgaarias on e-valitsemine riiklikes ja kohalikes haldusasutustes viimastel aastatel edenenud, **on e-valitsuse rakendamine kohalikes omavalitsustes aeglasem kui riiklikul tasandil.**

TURVALISUS JA PRIVAATSUS

Kui küsiti meetmete kohta, mida on võetud turvalisuse ja eraelu puutumatus tagamiseks pakutavate e-valitsuse teenuste puhul, mainisid ametnikud kõige sagedamini vastavust andmekaitsealastele õigusaktidele ja standarditele, nagu GDPR. **Üldiselt näitasid kõik avaliku sektori ametnikud, et nad mõistavad e-valitsuse algatuste turvalisuse ja privaatsuse küsimusi väga hästi ja tähtsustavad neid.**

Enamikul juhtudel näitasid ametnikud ka teadlikkust küberjulgeoleku ja andmeturvalisuse eest vastutava asutuse kohta. Kreeka ja Itaalia puhul teatasid kõik intervjuueeritud ametnikud, et neil on oma andmekaitseametnik, kes jälgib ja võtab julgeolekuküsimuste eest vastutavaid meetmeid oma tehniliste osakondade toetusel. Teistel juhtudel viitasid ametnikud koostööle väliste juriidiliste isikute ja institutsioonidega, et tagada turvanormide järgimine, nagu näiteks Eesti puhul, kus siseministerium konsulteerib justiitsministeeriumi ja andmekaitseinspeksiooniga nende küsimuste osas.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Mitmed EVD töid välja ka küberturvalisuse ja krüpteerimismeetmete olulisuse. Näiteks Norra sotsiaalkindlustusameti (NAV) ja Norra Oslo omavalitsuse esindajad viitasid mõlemad sellele, et nende asutused kasutavad kõrgetasemelisi IT-kaitsemeetmeid, tagades, et kõik andmed on krüpteeritud. Eestis rõhutati, et X-Road andmevahetusplatvorm, mis on enamiku e-valitsuse teenuste selgroog, on krüpteeritud, kuna see vähendab digitaalsete identiteedipettuste ohtu. Itaalia puhul tunnistasid mitmed omavalitsuste esindajad vajadust parandada küberturvalisuse meetmeid, võttes näiteks kasutusele uusi krüpteerimistehnikaid, rakendades täiustatud järelevalvesüsteeme ja tehes tihedamat koostööd väliseksperptidega, et viia läbi korrapäraseid turvaauditeid.

KOOLITUS JA HARIDUS

Enamik riike teatas erinevatest koolitus- ja haridusalgatustest, mida erinevad riigiasutused on rakendanud, et parandada kodanike ja ettevõtete digitaalset kirjaoskust ja teadlikkust e-teenustest. Selles aspektis paistsid kõige enam silma Bulgaaria intervjuude tulemused, sest intervjuueeritavad jõudsid järeldusele, **et Bulgaaria üksikud asutused ei tee praegu piisavalt jõupingutusi, et harida kohalikke elanikke selle kohta, kuidas/miks nad peaksid e-valitsuse teenuseid kasutama, ning et e-valitsuse teenuste ebapiisav edendamine on üks peamisi e-valitsuse puudusi.**

Mitmete riikide ministeeriumide esindajad viitasid ulatuslikele riiklikul tasandil toimuvatele koolitusprogrammidele ja seminaridele, et aidata kodanikel ja ettevõtetel e-valitsuse teenuseid paremini mõista ja kasutada. Näiteks Küprosel viitas Küprose tootlikkuskeskuse esindaja koolitustele, mis hõlmavad mitmesuguseid teemasid, sealhulgas veebiportaalides navigeerimist, juurdepääsu valitsuse teenustele ja digitaalsete vahendite kasutamist, mida pakutakse koostöös teadusuuringute, innovatsiooni ja digitaalpoliitika aseministeeriumi ja selliste organisatsioonidega nagu HRDA (Human Resource Development Authority). Mõned asutused teatasid ka, et keskenduvad rohkem erasektori ettevõtete koolitamisele, nagu näiteks Eesti infosüsteemi amet.

Mitmed riigid teatasid ka **koolitusalgatustest kohaliku omavalitsuse tasandil**. Näiteks Itaalias rakendab Tito omavalitsusüksus munitsipaalraamatukogus iganädalasi kursusi, mille eesmärk on hõlbustada kodanike juurdepääsu digiteenustele ja nende kasutamist. Sarnaseid algatusi viiakse läbi Grunelokka piirkonnas Norras, Ioannina omavalitsuse poolt Kreekas ja Tallinna linnavalitsuse poolt Eestis.

Nimelt mainisid vähesed ametnikud spetsiaalselt noortele suunatud programme. Selle asemel on enamik nimetatud projekte ja koolitusalgatusi suunatud eakatele ja tõrjutud vähemusgruppidele, välja arvatud Küprose noorteameti (ONEK) 16-35aastastele suunatud e-valitsuse vahendeid käsitlev seminaride sari. Seda võib seletada intervjuueeritud asutuse erilise keskendumisega noorte panuse parandamisele poliitikakujundamises.

MÕÕTMINE JA TÄIUSTAMINE

Intervjuude tulemused e-valitsuse teenuste mõõtmise ja hindamise osas erinesid riikide ja asutuste lõikes märkimisväärselt. Kõigis riikides mainiti kõige sagedamini e-valitsuse teenuste kvaliteedi ja edukuse mõõtmise viisiks mingit sorti kasutaja rahulolu-uuringut. Siiski varieerusid e-valitsuse teenuse edukuse tagasisidena



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

kasutatavad küsitlused konkreetsete teenuste spetsiifilisuse ja täiendavate mõõtmiste osas.

Näiteks mitmetes riikides, nagu Eesti ja Itaalia, teatasid kohalike omavalitsuste esindajad, et nad tuginevad peamiselt üldisematele, standardiseeritud tagasiside vormidele, näiteks iga-aastastele küsimustikele, milles küsitakse kasutajate rahulolu erinevate teenustega. Seevastu Eesti infosüsteemiameti esindaja kirjeldas keerukamat kvaliteedikontrolli hindamist, mis koosneb lõppkasutajate küsitluste ja sisemise kvaliteedikontrolli kombinatsioonist ning kvaliteedinäitajate jälgimisest projektipõhiselt. **Mitmed institutsioonid teevad jõupingutusi teenuste kvaliteedi jälgimiseks ka muude näitajate ja kasutajate rahulolu küsimustike kombineerimise kaudu.** Näiteks mõõdab Norra Statistikaamet (SSB) oma veebisaidi külastuste arvu ning viib igal aastal läbi kasutajate rahulolu uuringu.

Mõned riigid leidsid, et see e-valitsuse teenuste osutamise aspekt on nende riigiasutuste jaoks probleemiks. Intervjuud Itaalia omavalitsuste esindajatega näitasid, et e-valitsuse algatuste edukuse mõõtmine on osutunud keeruliseks ülesandeks, kuna hindamisviisid on endiselt suures osas ebasüsteemsed ja algelised. Andmete haldajate vahelise koordineerimise puudumise kohta teenuste osutamisel leiti ka Bulgaarias, kus ühtse riikliku lähenemisviisi puudumise tõttu e-valitsuse edusammude mõõtmisel ja hindamisel on tulemuseks koordineerimata ja algeline e-teenuste osutamine. Mitmes riigis kasutatakse edu mõõdupuuna ka digiteerimise rahastamiseks saadud rahalisi vahendeid. Näiteks mitmed Itaalia omavalitsuste esindajad rõhutasid, et võime kaasata rahalisi vahendeid on omavalitsuse tehnoloogilise arengu peamine mõõdupuu.

LIGIPÄÄSETAVUS JA KAASAMINE

Kõigi riikide ametiasutused on näidanud, et nad on teadlikud juurdepääsetavuse ja kaasamise meetmete olulisusest.

Kreekas ja Küprosel osutasid intervjueeritavad, et digitaalse juurdepääsetavuse küsimused on peamiselt määratud vastavalt Kreeka digitaalhallituse ministereeriumi ja teadus-, innovatsiooni- ja digitaalpoliitika ministereeriumi asetäitja pädevusse. Seega pakkusid intervjueeritud ametiasutused välja, et tehnoloogia kättesaadavus maakogukondades on peamiselt keskvalitsuse prioriteet ja vastutusala. Lisaks sellele märkisid Kreeka ametnikud, et kuigi üksikud asutused jätkavad tööd oma portaalide ja digiteenuste kättesaadavuse parandamise nimel, nõuab digiteenuste üleriigilise kättesaadavuse tagamine keskvalitsuse poolt võetavaid horisontaalseid meetmeid.

Itaalia puhul tunnistasid intervjueeritud omavalitsuste esindajad, et e-valitsuse teenuste kättesaadavus on endiselt suur takistus. Digitaalne lõhe on jätkuvalt probleemiks paljudes linnades, eriti vanemate elanikega maapiirkondades. Mitmed esindajad juhtisid tähelepanu vajadusele pakkuda lisaks e-teenustele ka telefonilist tuge või isiklikku abi elanikele, kellel on raskusi digitaalsete platvormide kasutamisega. Esindajad tunnistasid ka, et projektid ja algatused, mille eesmärk on parandada digipädevust tõrjutud elanikkonna hulgas, on alles algusjärgus, ning juhtisid tähelepanu sellele, et tulevikus on oluline teha struktureeritumat koostööd valitsusväliste organisatsioonide, sotsiaalteenuste ja haridusasutustega.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Eestis ja Norras teatasid kõik intervjueritud EVd, et nende avalik-õiguslik asutus on võtnud mõningaid meetmeid ligipääsetavuse tagamiseks, näiteks projektipõhine digitaalse ligipääsetavuse kontroll, veebilehtede kohandamine pimedatele inimestele või sihtotstarbelised digitaalkoolitused haavatavatele kogukondadele. Ligipääsetavuse ja kaasamise meetmeid mainis ka enamik Bulgaaria haldusasutusi. Eesti majandus- ja kommunikatsiooni ministeeriumi esindaja tõi välja ka mure, et "Digital First" poliitika keskendub liiga ülemäära palju digitaalteenuste parandamisele, mis võib kaasa tuua digitaalse kirjaoskuse vähemuste tõrjutuse.

KOOSTÖÖ JA INNOVATSIOON

Üldiselt rõhutasid kõik intervjueritud organisatsioonid e-valitsuse teenuste osutamisel koostöö olulisust teiste avaliku ja erasektori asutustega. Ainult Bulgaaria kontekstis ei toodud intervjuude käigus konkreetseid näiteid koostööst.

Kreekas teatasid kõik riigiasutused mitmetest koostöömehhanismidest ja -projektidest e-valitsuse valdkonnas. Näiteks teeb Ioannia linnavalitsus koostööd peamiselt Digitaalse Kodanikuakadeemiaga. Eestis ja Itaalias töid haldusasutused eraldi välja koostöö olulisuse akadeemiliste asutustega. Eesti intervjueritavate seas kirjeldas tugevaid koostöömehhanisme infosüsteemiameti esindaja, teised, näiteks siseministeeriumi ametnik, märkisid, et koostöö ülikoolidega võiks olla tõhusam ja süstemaatilisem. Itaalia puhul toodi välja, et akadeemiliste asutuste kaasamine tiptasemel teadusuuringute ja tehnoloogiliste läbimurrete tutvustamisse avalikus sektoris on innovatsiooni edendamisel eriti kasulik. Erinevate omavalitsustega tehtud intervjuudest selgus siiski, et selliste koostöövõrgustike väljaarendamise ulatus on omavalitsuste lõikes väga erinev. Toodi välja, et mitmed linnad võitlevad sageli ressursside nappuse, teadmiste puudumise või bürokraatiaga, mis raskendab viljakate koostöövõrgustike loomist.

Bulgaarias vastutab e-valitsemise valdkonnas asutuste vahelise koostöö edendamise eest riiklik asutus "E-valitsus". Omavalitsused vahetavad dokumente riigi asutuste vahel elektrooniliselt turvaliste elektrooniliste teenuste süsteemi kaudu. **Mõned ettepanekud koostööks ja innovatsiooniks hõlmasid koostööplatvormi ja partnerlusvahendite rakendamist teabe jagamiseks küberturvalisuse valdkonnas.** Küprosel vastutab selle eest teadus-, innovatsiooni- ja digitaalpoliitika ministeeriumi asetäitja, kes on määratud üksikasutus, kellel on horisontaalne vastutus tõhusa koostöö loomiseks erasektoriga. Kõnealuse asutuse esindaja lisas, et valitsus on edukalt rakendanud seda mitut sidusrühma hõlmavat lähenemisi.

Mis puudutab innovatsiooni kasutuselevõttu e-valitsemise valdkonnas, siis kõigis riikides on erilist rõhku pandud tehisintellekti tehnoloogiate kasutuselevõtule. Küprosel kasutavad mitmed intervjueritud organisatsioonid juba uusi tehnoloogiaid, näiteks tehisintellekti, blockchaini jne, või on valmis neid kasutama e-valitsuse hüvanguks. Lisaks sellele on DMRIDis käimas tehisintellekti strateegia läbivaatamine ja tehisintellekti tegevuskava koostamine. Ka Kreekas on enamik riigiasutusi teatanud tehisintellekti rakendamise algatustest erinevates valdkondades ja erinevatel haldustasanditel. Näiteks Petrasi ülikool uurib tehisintellekti kasutamist e-õppe pakumiste tõhustamiseks, mida toetab sisemine tehisintellekti instituut, samas kui Ioannina linnavalitsus arutab tehisintellekti võimalikku kasutamist e-valitsuse teenustes, kuigi see protsess on veel



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

planeerimise etapis. Ainult Katerini linnavalitsuse esindaja teatas selgesõnaliselt, et nad ei mõtle praegu tehisintellekti rakendamisele digitaalsetes teenuste pakkumistes.

Eestis teatasid mitmed ametnikud samamoodi uute tehnoloogiate rakendusprojektidest, eelkõige tehisintellekti kasutamisest nii asutusesiseses halduses ja töös kui ka pakutavate teenuste puhul (nt olemasolevate digiteenuste automatiseerimine). Norras märkisid neli viiest intervjuueeritavast, et kavatsevad integreerida uusi tehnoloogiaid, näiteks tehisintellekti, e-valitsuse töösse. Näiteks toodi välja, et NAV uurib tehisintellekti tehnoloogia ja õiguse kokkupuutepunkte, samas kui Oslo ülikoolil on kavas arendada tehisintellekti teeninduslauda, mis suunab kasutajaid nende isikuandmete põhjal, aidates lihtsustada haldusülesandeid ja suurendada tõhusust. Itaalias väljendasid paljud omavalitsused samuti huvi uute tehnoloogiate, nagu tehisintellekti ja masinõppe, kaasamise vastu. Kuigi Itaalia omavalitsuste esindajad näitasid entusiasmi uute tehnoloogiate lubaduste suhtes, **ilmnes siiski ka tugev ettevaatlikkus seoses ohuga, mida sellised tehnoloogiad võivad kujutada inimsuhetele**, eriti olukordades, kus on olulised otsustusvõime, empaatia ja kogukonna kaasamine. Eelkõige mainiti kahte ohtu, mis on seotud liigse sõltuvusega tehnoloogiast: hirm depersonaliseerumise ees ja üldsuse usalduse võimalik kadumine.

NOORTE AKTIIVNE OSALEMINE JA DEMOKRAATIA EDENDAMINE

Üldiselt ei tundu riikide intervjuude põhjal, et noorte osalusprojektid oleksid e-valitsemisest rääkides avaliku sektori ametnike jaoks esmatähtsad. Kuigi veidi üle poolte (55%) ametnikest mainisid mõningaid algatusi, mida nende asutus on noorte kaasamiseks teinud, ei olnud ametiasutused mitmel juhul teadlikud konkreetsetest noortele suunatud e-valitsuse algatustest või ei käsitlenud seda küsimust üldse. **Seega jääb see tulemus märkimisväärselt alla projekti eesmärgile, et 70% ametnikest oleksid huvitatud uutest noortele suunatud e-valitsuse algatustest.**

Kreeka avaliku halduse töötajatega tehtud intervjuudest saadud tagasiside peegeldab Kreeka üldist olukorda, mille kohaselt on olemas mõningaid väiksemaid tegevusi, näiteks noortele suunatud kampaaniaid ja sotsiaalmeediapostitusi, kuid puuduvad olulised programmid, mida võiks pidada noorte osaluse aktiveerimiseks. Samuti on noorte aktiivse osalemise edendamine e-valitsuse ja demokraatia protsessides paljudes Itaalia omavalitsustes alles algusjärgus. Kuigi mõned esindajad mainisid konkreetseid algatusi, näiteks küsitlusi kodanike kaasamiseks otsustusprotsessidesse või digitaalsete platvormide kasutamist haldusasutustega suhtlemise hõlbustamiseks, puuduvad struktureeritud ja järjepidevad programmid noorte aktiivseks kaasamiseks. Enamik intervjuueeritud omavalitsustest tunnistas vajadust arendada täiendavaid vahendeid ja platvorme, et edendada noorte suuremat kaasamist ja harida nooremat põlvkonda nende kanalite kaudu kodanikuosaluses osalema.

Bulgaaria ja Eesti teatasid samuti vähe või üldse mitte noortele suunatud meetmetest. Kui Bulgaarias küsiti noorte osalemise algatuste kohta, mainisid ametnikud vaid seda, et institutsioonid kasutavad oma tegevusest teavitamiseks rohkem sotsiaalmeediaplatforme. Eestis ei teatanud küsitletud avaliku halduse ametnikud üldse noortele suunatud osalemise edendamise meetmetest. See võib olla tingitud kas sellest, et neid jõupingutusi juhivad peamiselt teised asutused, või sellest, et seda ei peeta oluliseks, sest noorte osalus digiteenustes on Eestis juba praegu kõrge ja stabiilne. **Kõige konkreetsemad ja põhjalikumad noorte osalemise algatused tõid välja Norra vastajad.**



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Riigipõhised suundumused

Käesolevas osas oleme koondanud kogu uuringu tulemused ja analüüsi, et luua riigipõhised suundumused ja kontekst. Kokkuvõttes tuvastati ülesannete 2.4 ja 2.5 kombinatsiooni kaudu kõigis partnerriikides 5+ e-valitsuse parimat tava, millel on märkimisväärne mõju projekti eesmärkidele. See ületab projekti alguses seatud eesmärgi, milleks oli vähemalt 1 hea tava iga riigi kohta.

KREEKA

Kreeka paistis kahtlemata silma noorte kõrge e-valitsuse alase teadlikkuse tasemega, sest 100% küsitlusele vastanutest märkis, et nad on selle terminiga tuttavad ja eelistavad seda kasutada, mis võib olla tingitud poliitikute märkimisväärsest e-valitsuse teenuste sisereklaamimisest. Siiski on oluline märkida, et kõige nooremast vanuserühmast, 15-18aastastest, ei saadud ühtegi vastust, mistõttu on raske ennustada, kas tulemused oleksid olnud teistsugused, kui analüüsi oleks kaasatud keskkooliealised noored.

Vaatamata e-valitsuse populaarsusest, märkisid noored ka mitmeid suuri muresid seoses digitaalse valitsemisega, näiteks 94,7% oli mures andmete privaatsuse pärast. Seda võib seletada Kreeklaste limiteeritud usaldusega valitsuse vastu ning avaliku sektori poolsete jõupingutuste puudumisega usalduse ja läbipaistvuse suurendamiseks. Samuti võib mängida rolli vähene fookus noorte kaasamisel, mis kajastus ka avaliku sektori ametnikega tehtud intervjuudes. Lisaks sellele võib e-valitsuse teadlikkuse tugev kontrast suhteliselt madala protsendiga, kes arvab, et olemasolevad teenused on kasutajasõbralikud (48% on mõnevõrra kasutajasõbralikud, 16% väga kasutajasõbralikud), peegeldada suundumust, mille kohaselt poliitikute intensiivsele e-valitsuse reklaamile ei järgne enamasti sama kvaliteetsed teenused.

Kreeka intervjuu läbiviijad olid skeptilised Kreeka avaliku sektori töötajate jõupingutuste ulatuse suhtes noorte sisuliseks kaasamiseks. Kuigi noorte kaasamiseks viiakse läbi mõningaid tegevusi, näiteks sotsiaalmeedia kampaaniaid, ei ole see tegevus piisav, et pidada noorte osalemist e-valitsuse algatustes ja demokraatlikus osalusel üldiselt aktiveerivaks. Erandiks olid algatused, mida mainisid kaks riigiametnikku, Patrase ülikooli ja Ateena kaubanduskoja esindajad. Patrase ülikooli ametnik mainis algatusi, et julgustada üliõpilasi osalema ülikooli sisevalimistel digitaalselt, ning Ateena kaupmeeste koja esindaja teatas algatusest pakkuda liikmetele ja eriti noortele ettevõtjatele mentor- ja nõustamisteenuseid ettevõtluse edendamiseks. Siiski näitasid intervjuud, et tuleks teha rohkem jõupingutusi, et kaasata noored digitaalsete vahendite abil demokraatlikku osalemisse.

Kuigi uurimistulemused näitasid, et usaldus valitsuse vastu on piiratud ja noorte seas valitseb üldiselt suur mure andmekaitse pärast, usub enamik noori sellest hoolimata, et e-valitsus on demokraatia ja kodanikuosaluse jaoks oluline vahend. **See on oluline sõnum valitsusasutustele, et nad peaksid rohkem investeerima läbipaistvuse tagamise ja julgustama noori usalduse kasvatamise kaudu.**



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

KÜPROS

Kuigi Küpros ei ole digitaalsete muutuste poolest kõrgel kohal, näitasid uurimistulemused, et riigiasutused on teinud suuri jõupingutusi digitaalteenuste rakendamiseks ning et noored on valmis neid teenuseid kasutama. Digitaalse majanduse ja ühiskonna indeksi (DESI) andmetel on Küpros 2022. aasta andmete kohaselt Euroopa Liidu 27 riigi seas 20. kohal.

DESI indeksi inimkapitali mõõtme kohaselt puuduvad igal teisel küproslasel põhilised digitaalsed oskused ja ainult 63% neist suhtleb digitaalselt avalike teenustega. Seda konteksti arvestades on positiivselt üllatav, et meie uuringu kohaselt on 70% kursis mõistega "e-valitsus" ja 90% vastanud noortest on kasutanud digitaalseid valitsemisteenuseid. **See võib kajastada, et tehnoloogia kasutuselevõtt on probleemiks eelkõige vanemate kodanike ja kõrghariduseta inimeste seas.** Oluline on ka märkida, et ükski vastaja ei kuulunud vanuserühma 15-18, seega on ebaselge, kas keskkooliealised noored on teadlikud e-valitsuse teenustest.

Vaatamata suhteliselt suurele suhtlemisele digiteenustega, väljendasid paljud noored vastajad suurt muret andmete privaatsuse, usalduse puudumise valitsuse vastu ja andmete haldamise läbipaistvuse pärast. Huvitaval kombel näitasid intervjuud riigiametnikega, et iga organisatsioon rakendab kasutajate isikuandmete kaitsmiseks oma meetmeid. Seetõttu võib öelda, et **Küprose riigiasutuste peamine eesmärk peaks olema andmete kasutamise suurema läbipaistvuse arendamine ja kodanikele selgemalt näidata, kuidas nende andmeid kaitstakse.**

Üldiselt on kõigi uuringus osalenud organisatsioonide selge sõnum, et Küprosel on vaja rakendada ja edendada veelgi rohkem e-valitsust. Vaatamata raskustele e-valitsuse vastuvõtmisel ja kasutamisel kodanike poolt, on organisatsioonid motiveeritud jätkata elektrooniliste vahendite ajakohastamist ja edasiarendamist.

BULGAARIA

Nii intervjuud ametiasutustega kui ka noorte küsitluse vastused kajastasid Bulgaaria suhteliselt aeglaselt arenevat e-valitsust. Bulgaaria puhul olid aruande koostajad positiivselt üllatunud teadlikkuse kõrgest tasemest, mis vaid napilt ületab Küprose 70 %, kus aruande koostajat šokeeris madal number. Selline erinevus perspektiivides peegeldab Bulgaaria e-valitsuse seisuga.

Bulgaarias oli noorte osakaal, kes väitis, et on suhelnud valitsuse veebipõhiste teenustega, veidi üle poole. Koos asjaoluga, et küsitlusele vastanute poolt e-valitsuse teenuste kohta esitatud kõige sagedamini esinevate probleemide hulgas olid teadmiste puudumine ja teenuste piiratud kättesaadavus, näitab see statistika, et on vaja keskenduda teadlikkuse suurendamisele. Mõned vastajad tõid isegi välja, et e-valitsuse teenuseid võetakse nende riigis kasutusele liiga aeglaselt, kui neilt küsiti, millised on tulevikuga seotud mured. Seega on ilmne, et noored ei ole e-valitsuse eelistest teadlikud ning on pigem skeptilised selle tõhususest nende riigis.

E-valitsuse rakendamise aeglane edenemine ilmnes ka intervjuudest riigiametnikega. Vaatamata teatatud edusammudele Bulgaaria peamiste tsentraliseeritud valitsussüsteemides digiteenuste rakendamisel, on intervjuueeritavate sõnul digitaliseerimine ja võime kasutada e-valitsuse eeliseid endiselt väljakutse nii riigi- kui ka kohalike asutuste jaoks. Sellest hoolimata näitasid intervjuueeritavad suurt valmisolekut ja pühendumust



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

ulatuslikuma e-valitsuse arendamiseks.

Intervjuudest selgus ka, et andmekaitse ja turvalisuse ning eri institutsioonide koostalitlusvõime meetmete kooskõlastamine on puudulik. See koordineerimise ja läbipaistvuse puudumine kajastub ka vastajate arusaamades, sest ligikaudu 60% vastanutest usub, et e-valitsus on oluline vahend demokraatia jaoks, kuid ainult 18,5% usub, et need teenused on praegu läbipaistvad, ning enamik vastanutest ei olnud teadlikud sellest, kuidas valitsus nende andmeid kasutab. Seetõttu oleks Bulgaaria avaliku sektori jaoks oluline tagada suurem läbipaistvus ja süstematiseeritumad andmekaitsemeetmed.

ITAALIA

Hoolimata märkimisväärsetest jõupingutustest e-valitsuse teenuste arendamiseks Itaalias viimastel aastatel, on nii noorte küsitluse vastustest kui ka avaliku sektori töötajatega tehtud intervjuudest selgunud peamise probleemina märkimisväärne digitaalne lõhe nii füüsilise infrastruktuuri kui ka digitaalsete oskuste osas.

Itaalia seisab silmitsi drastilise digitaalse lõhega, mille tõttu on linna- ja maapiirkondade ning sissetulekute erinevused digitaalses infrastruktuuris suured. See toob esile väljakutse tagada kõigile kodanikele võrdne juurdepääs e-valitsuse teenustele. Elanikkonna teadlikkus e-valitsuse teenustest on erinev, mõned on nendega seotud ja kasutavad neid regulaarselt, teised aga ei ole neist teadlikud või kasutavad neid vähe. See viitab vajadusele parandada valitsuse teavitustööd ja haridustegevust. Interneti-teenuste eelistamine isikliku suhtluse asemel näitab kasvavat suundumust digitaliseerimise suunas, mis on kooskõlas Itaalia jõupingutustega ühtlustada haldusprotsesse digitaalsete platvormide abil.

E-valitsuse teenuste kättesaadavust ja valitsuse läbipaistvust mõjutavad Itaalias sellised tegurid nagu piiratud kättesaadavus, teenuste killustatus ja ebaühtlane areng eri piirkondades. Seda kajastasid selgelt noorte küsimustikud, kus vaatamata sellele, et 66,7% noortest väitis, et on suhelnud digitaalsete võrguteenustega, olid Itaalia noorte poolt e-valitsusega seoses kõige populaarsemad murekohad "raskused teenuste kättesaadavuse osas", "teenuste piiratud kättesaadavus" ja "erinevused linna- ja maapiirkondade vahel".

Lisaks sellele on hoolimata edusammudest digitaalsete valitsemisteenuste vallas endiselt lünki terviklikus pakkumises. Kuigi läbipaistvusalgatused on olemas, ei pruugi nende tõhusus ja nähtavus avalikkuse suhtumist oluliselt muuta. See võib selgitada, miks ainult 22,2 % vastanutest pidas valitsuse andmekasutust kas läbipaistvaks või väga läbipaistvaks.

Tulevikku vaadates soovitatakse jätkata e-valitsuse algatuste jälgimist ja hindamist, kuid keskendudes rohkem tõhususe mõõtmise vahendite rakendamisele ja standardiseeritud andmekogumistavade kasutuselevõtule. **Oleks kasulik töötada välja peamised tulemusnäitajad, mida omavalitsused saaksid kasutada digiteenuste arengu jälgimiseks ja parandamist vajavate valdkondade kiireks tuvastamiseks.**

Lisaks soovitatakse veelgi edendada omavalitsuste vahelist koostööd, jagades parimaid tavasid ja korraldades seminare või temaatilisi kohtumisi. See ei soodustaks mitte ainult uuenduslike lahenduste kasutuselevõttu, vaid aitaks ka luua tugivõrgustiku sarnaste probleemidega silmitsi seisvate asutuste vahel.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

NORRA

Norra uurimistulemused peegeldavad suurel määral Norra juhtpositsiooni e-valitsuse teenuste osutamisel, kuid samas ilmnevad ka olulised probleemid ja olulised kaalutlused seoses noorte kaasamisega. Ühelt poolt kajastavad avaliku halduse töötajatega tehtud intervjuud Norra kõrgetasemelist digitaalset teenuste osutamist peaaegu kõigis avalike teenuste valdkondades alates sotsiaalhoolekandest ja tervishoiust kuni haridusse.

Teisest küljest näitasid Norra noorte seas läbi viidud uuringu tulemused, et vaatamata sellele, et Norras pakutakse palju digitaalseid valitsemisteenuseid, on noorte teadlikkus e-valitsusest suhteliselt madal (40,7% on selle mõistega kursis), mida võib seletada vähesed teadmised olemasolevate teenuste kohta potentsiaalsete kasutajate seas. Lisaks sellele väitis 55,6% noortest, et hoolimata teenuste ulatuslikust digitaliseerimisest Norras, seisavad nad e-valitsuse teenuste kasutamisel silmitsi probleemidega ja vaid 38,5% pidas e-valitsust demokraatliku osalemise vahendiks. Need tulemused võivad kajastada, et kasuta teadlikuses ning kommunikatsiooni- ja noorte kaasamisstrateegiates võib olla puudujääke.

Kultuuriline keskendumine privaatsusele kajastuss nii ametnike kui ka noorte vastajate seas. Kõik avaliku halduse töötajad kirjeldasid hästi korraldatud andmekaitsemeetmeid kogu avalikus halduses ning pidasid esmatähtsaks küberturvalisuse ja andmekaitsealaste õigusaktide järgimist. **Andmekaitsega seotud prioriteetide seadmine oli samuti ilmne noorte seas, arvestades noorte suurt teadlikkust sellest, kuidas nende andmeid käideldakse.** Peale selle ei uskunud ükski noortest vastajatest, et valitsus on läbipaistmatu selles, kuidas ta isikuandmeid kasutab, mis näitab kodanike üldist suurt usaldust Norra avalike asutuste vastu.

Seega, arvestades e-valitsuse teenuste osutamise kõrget taset ning noorte usaldust valitsuse vastu ja arusaamist e-valitsuse eelistest, võib öelda, et suuremat tähelepanu tuleks pöörata veelgi suurematele meetmetele, et julgustada noori olemasolevaid digiteenuseid avastama ja kasutama ning näidata nende kasulikkust.

EESTI

Eesti on ülemaailmselt tuntud oma kõrgelt arenenud e-valitsuse poolest, kus enamik avalikke teenuseid on kodanikele kättesaadavad internetis. Noorte vastajate 100%-line suhtlusmäär e-valitsuse teenustega peegeldab Eesti kodanike kõrget digitaalset kirjaoskust ning 89,7%, kes väidavad, et kasutavad e-valitsust mugavuse huvides, peegeldab laiaulatusliku ja kasutajasõbraliku võrguteenuste portfelli olemasolu.

Lisaks on Eesti e-valitsuse mudeli edu sageli vähemalt osaliselt omistatud kodanike suurele usaldusele oma valitsuse vastu. Seda kajastasid hästi noorte küsitlused, sest ainult üks inimene märkis, et ta ei usalda valitsust, ja ainult 6,9% arvas, et valitsus on läbipaistmatu selles, kuidas ta kasutab isikuandmeid.

Lisaks näib, et nii noored kui ka riigiametnikud on väga teadlikud e-valitsusega seotud riskidest ning peavad andmete privaatsust ja küberturvalisust esmatähtsaks. Kõik intervjuueeritud avaliku halduse ametnikud näitasid, et nad on väga teadlikud turvaprobleemidest ja eri asutuste vahelisest koostööst, et tagada kõrgeim turvalisus ja vastavus andmekaitse eeskirjadele.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Arvestades seda, et Eestis on kogu elanikkonna, sealhulgas noorte hulgas kõrge digitaalne kirjaoskuse ja e-valitsuse kasutamise tase, tõid mitmed noored vastajad välja, et valitsus peaks keskenduma meetmetele, mis aitaksid noori üldisemalt kaasata demokraatlikesse protsessidesse. Teisisõnu, et suurendada noorte osalemist e-valitsuses veelgi rohkem, peaksid riigiametnikud keskenduma demokraatliku osalemise edendamisele ja näitama, kuidas noored saavad valitsemises sisukalt osaleda.

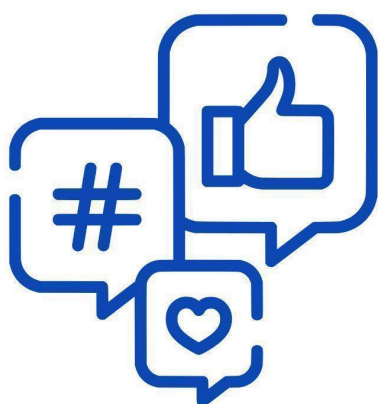


**Co-funded by
the European Union**

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

I LISA "T2.4 - NOORTELE SUUNATUD KÜSITLUSED JA INTERVJUUD"

KÜSITLUSLEHT



E-GOV4YOUTH
Digital Governance

Noorte kaasamine e-valitsemisse

(hinnanguline aeg küsitluse täitmiseks: 15 minutit)



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Sissejuhatus

Küsimustik on rakendatud **Erasmus+ EGOV4Youth** projekti uurimisfaasi (WP2) raames ning selle eesmärk on koguda teavet ja teadmisi noorte kaasamisest e-valitsemisse. Partnerriikide vahelise võrdleva uuringu eesmärk on tuvastada noorte e-valitsemisse kaasamise sünergiat ja kattuvaid aspekte.

Kogu esitatud teavet kasutatakse ainult projekti eesmärkidel, kusjuures uurimistulemused esitatakse **EGOV4YOUTH** uurimisaruanDES ja muud materjalid **EGOV4YOUTH** projekti raames sisekasutuseks, mis on projektipartnerite jaoks kättesaadavad. AruanDES antakse põhjalik ülevaade digitaal tehnoloogiate takistustest ja võimalustest seoses noorte kaasamisega kohaliku arengu otsustusprotsessidesse. AruanDES keskendutakse kahele peamisele vaatenurgale, millest üks on noorte perspektiiv. **EGOV4YOUTH** partnerlus analüüsib tegelikke teadmisi ja suutlikkust kasutada E-GOV-i teenuseid, põhjuseid, miks nad neid teenuseid kasutavad, turvalisuse ja läbipaistvuse tajutud taset, huvi teha koostööd institutsioonidega küsitluste, konsultatsioonide või muude innovatiivsete veebipõhiste osalemisvormide kaudu demokraatlikus elus. Lisaks analüüsitakse intervjuude käigus sihtrühma teadmisi kohaliku arengust ja ootusi seoses e-valitsemise teenuste võimaliku arenguga selles valdkonnas.

Kogutud teavet kasutatakse selleks, et saada väärtuslikke teadmisi noorte ja demokraatia edendamise algatuste ulatuslikest aspektidest Tallinna Tehnikaülikooli partneri poolt läbiviidava dokumendianalüüsi jaoks, mis on osa võrdlevast analüüsist, mille eesmärk on tuvastada sünergia ja kattuvad aspektid noorte huvide ja probleemide ning riigiasutuste ulatuse ja suutlikkuse vahel noorte ja demokraatia edendamise toetamiseks. TalTech kaitseb ja töötleb isikuandmeid vastavalt järgmistele põhimõtetele: <https://taltech.ee/en/privacy-policy>.

Töötlemise õiguslik alus

Teie osalemine selles uuringus on vabatahtlik. Me kogume teie andmeid teie selgesõnalise nõusoleku alusel.

Teie õigused

Andmesubjektina on teil järgmised õigused:



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

1. **Õigus olla informeeritud:** Teil on õigus saada teavet oma isikuandmete kogumise ja kasutamise kohta.
2. **Juurdepääsuõigus:** Teil on õigus pääseda ligi oma isikuandmetele ja lisateabele.
3. **Õigus parandusele:** Teil on õigus saada ebatäpsed isikuandmed parandatud või täiendatud, kui need on ebatäielikud.
4. **Õigus andmete kustutamisele:** Teil on õigus lasta oma isikuandmed teatud tingimustel kustutada.
5. **Õigus piirata töötlemist:** Teil on õigus nõuda oma isikuandmete töötlemise piiramist või kustutamist teatud tingimustel.
6. **Õigus andmete ülekantavusele:** Teil on õigus saada ja taaskasutada oma isikuandmeid oma eesmärkidel erinevates teenustes.
7. **Õigus esitada vastuväiteid:** Teil on õigus esitada vastuväiteid oma isikuandmete töötlemisele teatud tingimustel.
8. **Õigused seoses automatiseeritud otsuste tegemise ja profiilialalüüsiga:** Teil on õigused seoses automatiseeritud otsuste tegemise ja profiilialalüüsiga.

Nõusolek

Vajutades allpool nupule "Nõustun", kinnitate, et olete lugenud ja mõistnud käesolevat nõusolekuteavet ning nõustute uuringus osalema kirjeldatud tingimustel.

Olen nõus

Ei nõustu

Täname teid osalemise eest.

Nõusoleku tagasivõtmine

Te võite oma nõusoleku igal ajal tagasi võtta. Kui te otsustate oma nõusoleku tagasi võtta, lõpetame teie andmete töötlemise ja kustutame need oma andmestikust, välja arvatud juhul, kui meil on nende säilitamiseks muu õiguslik alus.

Kontakt

Nõusoleku tagasivõtmiseks ja küsimuste korral võtke palun ühendust: anastasiia.dudko@taltech.ee.

TIPP: e-valitsemine tähendab digitaaltehnoogia kasutamist, ja veebiplatvormide kasutamist (kesk- ja piirkondlike) valitsusasutuste poolt, et tõhustada avalike teenuste osutamist, kaasata kodanikke, parandada läbipaistvust ja tõhustada haldusprotsesse.



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

1. jagu - taustteave

1. Milline on teie vanusevahemik?

Valige üks:

15-18,

19-22,

23-26,

27-30.

2. Riik:

- Kreeka
- Norra
- Itaalia
- Eesti
- Bulgaaria
- Küpros

3. Haridustase:

- Põhiharidus
- Keskharidus
- Bakalaureusekraad
- Magistrikraad
- Doktorikraad
- Muu (palun täpsustada)

4. Mis on teie amet?

- õpilane
- töötud
- töötaja
- muu (palun täpsustada) _____

5. Kui mugavalt kasutate tehnoloogiat (nutitelefonid, arvutid jne) igapäevaselt?

- Ei ole mugav
- Mõnevõrra mugav



**Co-funded by
the European Union**

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

- Mugav
- Väga mugav

6. Kas teil on kodus juurdepääs usaldusväärsele internetiühendusele?

(Jah/ei)

2. jagu - Kogemused/teadmised Küsimused

7. Kas olete kunagi kuulnud mõistet "e-valitsus" või "e-valitsus"?

(Jah/ei)

8. Kui jah, siis mis tuleb teile meelde, kui te kuulete sõna "e-valitsus"?

Selgitage lühidalt.

9. Kas olete viimasel ajal kasutanud mingeid valitsuse veebipõhiseid teenuseid?

(Jah/ei)

10. Kui jah (küsimus 9), siis palun valige allpool, mis kirjeldab kõige paremini teie kogemust:

- Positiivne
- Negatiivne
- Neutraalne/segatud

11. Kui sageli suhtlete riigiasutustega (nt lubade taotlemine, maksude maksmine jne)?

- Mitte kunagi
- Üks kord aastas
- 2-3 korda aastas
- Igakuine
- Nädalane

12. Kas eelistate valitsusteenistustega suhtlemisel ideaaljuhul kasutada veebipõhiseid võimalusi (veebisaidid, rakendused) või isiklikke meetodeid (kontorid)?

- Online-variandid
- Kohapeal



**Co-funded by
the European Union**

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

- Mõned online, mõned isiklikult
- Minu riigis ei ole veebipõhine võimalus saadaval

13. Kui te vastasite küsimusele 12 "mõned online, mõned isiklikult", siis milliseid eelistate kasutada?

- Online-variandid
- Isiklikud valikud

3. jagu - arvamusküsimused

TIPP: Digitaalsed teenused loovad sageli tihedama ühenduse kodanike ja valitsuse vahel, tugevdades seega läbipaistvust, vastutust ja usaldust demokraatia vastu.

14. Kui oluliseks peate e-valitsust kui demokraatia vahendit skaalal 1 (*ei ole oluline*) kuni 5 (*väga oluline*)? (skaala 1-5)

15. Kui läbipaistev on teie valitsus selles osas, kuidas ta kasutab teie andmeid teile teenuste osutamiseks?

- Väga läbipaistev
- Läbipaistev
- Neutraalne
- Läbipaistmatu
- Väga läbipaistmatu

16. Kui kasutajasõbralikud on need teenused teie arvates?

- Väga kasutajasõbralik
- Mõnevõrra kasutajasõbralik
- Neutraalne
- Mitte nii kasutajasõbralik
- Ei ole üldse kasutajasõbralik

17. Kas teil on mingeid muresid seoses nende e-valitsuse teenuste kasutamisega?

(Jah/ei)

18. Kui vastasite 17. küsimusele jaatavalt, siis millised on teie võimalikud julgeolekuprobleemid e-valitsuse teenuste kasutamisel?

Valige kõik asjakohased:

- Andmekaitse



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

- Identiteedivargused
- Raske juurdepääs teenustele
- Usalduse puudumine valitsuse vastu
- Muu (palun täpsustada) _____

19. Kas olete teadlik sellest, kuidas teie andmeid kasutatakse e-valitsuse teenuste osutamisel?

- Jah, ma olen teadlik
- Enamasti olen ma teadlik
- Enamasti ei ole ma teadlik
- Ei, ma ei ole teadlik

20. Kuivõrd olete huvitatud osalemisest valitsuse otsustusprotsessis internetis (nt ideede esitamine, ettepanekute üle hääletamine, seaduseelnõude üle konsulteerimine jne)?

- Ei ole huvitatud
- Mõnevõrra huvitatud
- Väga huvitatud

21. Kui te vastasite küsimusele 19 "ei ole huvitatud", siis miks see nii on?

- Ma ei tunne, et minu hääl oleks oluline
- Ma ei tea sellistest algatustest
- Ma ei tea, kuidas võtta ühendust valitsusega.
- Muu (palun täpsustada) _____

22. Kas teil on e-valitsuse teenuste kasutamisel mingeid probleeme?

(Jah/ei)

23. Kui te vastasite küsimusele 21 jaatavalt, siis millised on need probleemid, millega te seisate silmitsi e-valitsuse teenuste kasutamisel? (Märkige kõik, mis vastavad)

- Teadmiste puudumine
- Turvalisusega seotud probleemid
- Läbipaistvuse puudumine
- Raske kasutajaliides
- Olemasolevad teenused on piiratud
- Muu (palun täpsustada) _____



**Co-funded by
the European Union**

24. Mis motiveerib teid kasutama e-valitsuse teenuseid? (märkige kõik, mis vastavad)

- Mugavus
- Aja kokkuvõidmine
- Läbipaistvus
- Turvalisus
- Mõju kohalikele otsustele
- Ei midagi / Ma ei taha üldse kasutada digiteenuseid
- Muu (palun täpsustada) _____

4. jagu - Tulevikku suunatud küsimused

25. Kujutage ette ideaalset e-valitsuse platvormi valitsemisteenuste jaoks. Palun valige KÕIK funktsioonid, mis oleksid teile sellisel platvormil olulised. (valige kõik asjakohased)

- Kasutajasõbralik, kergesti navigeeritav kasutajaliides
- Mitmekeelsed valikud
- Selge ja ülevaatlik teave valitsuse teenuste kohta
- Turvalised veebipõhised vormid ja taotlused
- interaktiivsed funktsioonid avalikkuse osalemiseks (nt küsitlused, foorumid)
- Teenuse taotluste jälgimine reaalsajas
- Ligipääsetavuse funktsioonid puuetega inimeste jaoks
- Integratsioon sotsiaalmeedia platvormidega
- Muu (palun täpsustada) _____

26. Milliseid oskusi ja teadmisi on noortel teie arvates vaja, et tõhusalt osaleda e-valitsuse tegevuses? Valige kõik asjakohased:

- tehnilised oskused (veebipõhiste platvormide kasutamine)
- Kriitilise mõtlemise oskused
- Suhtlemisoskus
- probleemide lahendamise oskused
- Kohaliku omavalitsuse protsesside tundmine



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

- Muu (palun täpsustada) _____

27. Mil määral sooviksite, et teid kaasataks valitsuse otsuste tegemisse digitaalsete vahendite abil?

- Mitte üldse mitte
- Harva ja lühidalt (nt kiire küsitlus)
- Aeg-ajalt (nt iga 3-4 kuu tagant toimuv veebipõhine kogunemine).
- Sageli (nt igakuised online-konsultatsioonid)
- Nii palju kui võimalik

28. Kas olete kunagi osalenud digitaaldemokraatia edendamise üritustel, mida teie riigi kohalikud, piirkondlikud või riiklikud asutused on korraldanud?

(Jah/ei)

29. Kuidas saaks noori rohkem julgustada osalema e-valitsuse tegevuses?

Avatud, selgitage lühidalt:

30. Millised on teie suurimad mured seoses e-valitsuse tulevikuga?

Avatud, selgitage lühidalt:

31. Kas teil on täiendavaid märkusi või ettepanekuid e-valitsuse ja noorte kaasamise kohta?

Avatud, lühidalt kommenteerida:



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

II LISA "T2.5 - KÜSITLUSED JA INTERVJUUD, MIS ON SUUNATUD KOHALIKELE AVALIK-ÕIGUSLIKELE ASUTUSTELE"

2.5 - KÜSITLUSED JA INTERVJUUD KOHALIKE AVALIKE ASUTUSTEGA

01/05/2024 - 31/07/2024 / 30 kohalikku EV-d küsitleti (5 iga partnerriigi kohta).

Selleks, et lisada mõned küsimused meie Google'i vormi küsitluse kohalikule/piirkondlikule PA-le:

Isikuandmete põhjal on minu ettepanek olla anonüümne küsimustik, kuid lisada vähemalt järgmised andmed:

- Esindatava kohaliku/piirkondliku institutsiooni nimi (PA nimi)
- Ametikoht selles institutsioonis (ametikoht)

Näidisküsimuste loetelu:

- Milliseid meetmeid on teie kohalik/piirkondlik omavalitsus võtnud, et julgustada kodanikke ja ettevõtteid kasutama e-valitsust?
- Kas praegu on käimas konkreetseid algatusi või projekte e-teenuste osutamise parandamiseks? Kui jah, siis millised on need?
- Kuidas tagab teie kohalik/piirkondlik asutus elektrooniliste teenuste kaudu kogutud andmete turvalisuse ja eraelu puutumatus?
- Kas kodanikele ja ettevõtetele pakutakse koolitusi või seminare, mis aitaksid neil paremini mõista ja kasutada e-valitsust?
- Kas teie kohalik/piirkondlik omavalitsus kavatses tulevikus kasutusele võtta täiendavaid e-teenuseid ja kui jah, siis milliseid?
- Kuidas mõõdab teie kohalik omavalitsus oma e-valitsuse jõupingutuste edukust ja milliseid parandusi saab nende mõõtmiste põhjal teha?
- Kas on olemas partnerlussuhted teiste kohalike/piirkondlike asutuste või organisatsioonidega, et jagada e-valitsuse parimaid tavasid ja ressursse?
- Kuidas tagab teie kohalik omavalitsus, et e-teenused on kättesaadavad kõigile kodanikele, sealhulgas neile, kellel on puue või kellel puudub juurdepääs tehnoloogiale?
- Kas on kavas integreerida plokiahela tehnoloogia või muud uuenduslikud lahendused teie kohalikku/piirkondlikku e-valitsuse töösse?
- Kuidas teeb teie kohalik/piirkondlik omavalitsus koostööd erasektori ja akadeemiliste ringkondadega, et parandada e-teenuste osutamist?



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."

Mõned ettepanekud - kohandused

1. Milliseid meetmeid on teie kohalik/piirkondlik omavalitsus võtnud, et julgustada kodanikke ja ettevõtteid kasutama e-valitsust?
2. Kas teie kohalik/piirkondlik omavalitsus kavatses tulevikus kasutusele võtta täiendavaid e-teenuseid ja kui jah, siis milliseid?
3. Kas praegu on käimas konkreetseid algatusi või projekte e-teenuste osutamise parandamiseks? Kui jah, siis millised on need?
4. Kuidas tagab teie kohalik/piirkondlik asutus elektrooniliste teenuste kaudu kogutud andmete turvalisuse ja eraelu puutumatus?
5. Kas kodanikele ja ettevõtetele pakutakse koolitusi või seminare, mis aitaksid neil paremini mõista ja kasutada e-valitsust?
6. Kas teie kohalik/piirkondlik omavalitsus teeb koostööd erasektori ja akadeemiliste ringkondadega, et parandada e-teenuste osutamist? Kui jah, siis millisel viisil?
7. Kuidas mõõdab teie kohalik omavalitsus oma e-valitsuse jõupingutuste edukust ja milliseid parandusi saab nende mõõtmiste põhjal teha?
8. Kas on olemas partnerlussuhted teiste kohalike/piirkondlike asutuste või organisatsioonidega, et jagada e-valitsuse parimaid tavasid ja ressursse?
9. Kuidas tagab teie kohalik omavalitsus, et e-teenused on kättesaadavad kõigile kodanikele, sealhulgas neile, kellel on puue või kellel puudub juurdepääs tehnoloogiale?
10. Kas on kavas integreerida plokiahela tehnoloogia või muud uuenduslikud lahendused teie kohalikkude/piirkondlikku e-valitsuse töösse?



Co-funded by
the European Union

"Euroopa Liidu poolt rahastatud. Väljendatud seisukohad ja arvamused on siiski ainult autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täitevasutuse (EACEA) seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liit ega EACEA ei saa nende eest vastutada."