

# UURINGU ARUANDE KOKKUVÕTE



Co-funded by  
the European Union



**E-GOV4YOUTH**  
Digital Governance

[WWW.E-GOV4YOUTH.EU](http://WWW.E-GOV4YOUTH.EU)

## E-VALITSUSE PÄRIMATE PRAKTIKATE ANALÜÜS NOORTE JA AVALIKU SEKTORI AMETNIKE UURINGUTE PÕHJAL

PROJEKTI NUMBER – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604

"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

Käesolevas dokumendis tehakse kokkuvõtte kuues projekti liikmesriigis läbi viidud riikidevahelisest uuringust ning esitatakse põhjalik analüüs vajadustest, ootustest ja väljakutsetest, millega noored e-valitsemise teenuste suhtes silmitsi seisavad.

1

Sissejuhatus

2

E-valitsuse parimad tavad

3

Noorte küsitlus. Faktid ja numbrid

4

Noorte küsitlus. Peamised järeldused

5

Riigiametnike intervjuud. Peamised järeldused

8

Riigipõhised trendid





# SISSEJUHTAUS

## E-valitsuse parimate tavade analüüs

Selles osas tuvastatakse 24 Eesti, Itaalia, Bulgaaria, Küprose, Norra ja Kreeka e-valitsuse parimate tavade analüüsist saadud põhiteemad ja järeldused. Esimeses etapis tehti 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 kvalifitseeriti tegevused parimateks tavadeks, kui need on kestnud kaks või enam tegevusaastat ja kui riigiasutuste panus tegevuse rakendamisse on märkimisväärne. Parimate tavade kohta andmete kogumisel kasutati ühtseid kriteeriumeid. Kõik osalenud riigid tuvastasid edukalt vähemalt neli kriteeriumidele vastavat parimat tava.

## Noorteuring

Uuring viidi läbi partnerriikides juunist 2024 kuni augustini 2024. Uuring hõlmas järgmisi valdkondi: e-valitsuse põhimõtted, vahendid ja tehnoloogiad, kodanike osalemine ja kaasamine, avatud andmed ja läbipaistvus, turvalisus/ eetika e-valitsuses, vahendid ja ressursid kohalikuks arenguks.

## Riigiametnike intervjuud

Intervjuud viidi läbi partnerriikides juunist 2024 kuni augustini 2024. Kokku küsitleti 31 riigiametnikku (vähemalt 5 riigi kohta), mis on kooskõlas projekti kvaliteedinäitajatega seatud eesmärgiga. Lisaks sellele jälgivad peaaegu kõik intervjuueeritud riigiasutused kas e-valitsuse teenuste arendamise ja rakendamise mõnda aspekti oma asutuses või omavad kogemust e-valitsuse poliitikaraamistiku ja strateegiate kujundamisel.

Intervjuu meetodid sõltusid suures osas avaliku sektori töötajate kättesaadavusest ja eelistustest, kellega ühendust võeti. Kreekas ja Bulgaarias toodi välja, et intervjuueeritavad ei olnud vastu isikliku intervjuu läbiviimisele, kuid arvestades suveperioodi ja asukoha erinevusi ei olnud see võimalik. Enamikul juhtudel viidi intervjuud läbi kas veebipõhiselt selliste kanalite kaudu nagu Zoom, telefoni teel või isegi lihtsalt küsimustikku täites. Ainult Bulgaaria teatas, et kaks intervjuud viidi läbi isiklikult.



# E-RIIGI PARIMAD TAVAD

## Varajased kodanikualgatused

See parimate tavade kategooria hõlmab programme ja algatusi, mis kasutavad erineval määral digitaalseid lahendusi, et edendada kodanike, eelkõige noorte varajast kodanikuaktiivsust ja demokraatlikku osalemist. Näidetena võib tuua noorte valitsuste/parlamentide algatused (riiklik noorte nõukogu Itaalias, noorteparlament Kreekas), poliitilisi arutelusid stimuleerivad platvormid (arvamusfestival Eestis, Oslo Talks Norras) ja platvormid, mis hõlbustavad kahepoolset suhtlust riigiorganisatsioonide ja kodanike vahel (Citizens Voice Küprosel, ParticiPa platvorm Itaalias).

## Koolitus- ja teabeplatvorm

Sellesse kategooriasse kuuluvad parimad tavad, mis pakuvad kodanikele interaktiivsete veebipõhiste platvormide abil kättesaadavaid koolitusprogramme/teavet. Need tavad on üldiselt kättesaadavad suurele osale sihtrühmast. Selle teemavaldkonna alla kuulusid näiteks koolitusplatvormid teatud oskuste, näiteks digitaalsete oskuste jaoks (riiklik kodanike digitaalne akadeemia Kreekas, digitaalne riigiakadeemia Eestis) ja teabeplatvormid, näiteks rakendus Ole Valmis! Eestis.

## Haldus- ja teenindusplatvormid

Selle kategooria parimad tavad hõlmavad digitaalseid kanaleid ja platvorme, mida kasutatakse mõne teenuse/avaliku halduse sektori haldamiseks. Need algatused on keerulisemad, kuna need hõlmavad laiemat hulka funktsioone, sealhulgas teabe edastamist, suhtluse hõlbustamist, andmete haldamist ja asjakohaste teenuste osutamist. Näidetena võib tuua nii keskseid e-valitsuse põhiplatvorme kui ka konkreetse sektori jaoks mõeldud platvorme, nagu Shkolo platvorm, mis digitaliseerib kogu Bulgaaria haridussüsteemi.

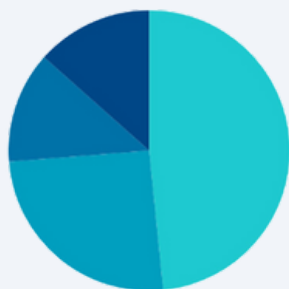
## Algatused noorte toetamiseks

Sellesse kategooriasse kuuluvad algatused, mis kasutavad erineval määral digitaalseid lahendusi, et toetada ja hõlbustada teatud tegevusi eelkõige noorte jaoks. Näiteks võib tuua Kreeka noortepassi platvormi, mis pakub noortele rahaülekandeid turismi- ja kultuuritegevuses osalemiseks, ning Euroopa digitaalse noortekaardi, mis pakub noortele soodustusi enam kui 100000 ettevõttes. Need BP-d edendavad otseselt noorte kaasamist ühiskonda.





# NOORTEUURINGUD PEAMISED FAKTID JA NUMBRID



- Age 15-18
- Age 19-22
- Age 23-26
- Age 27-30

Kokku saadi 174 küsitlusvastust, mis ületab projekti kvaliteedinäitajatega seatud eesmärki.



## TEADLIKKUS



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

Riikide tasandil paistis selles osas silma Kreeka, kus 100% vastanutest teatas, et on teadlik sellest terminist, see on teravas vastuolus e-valitsuse esirinnas olevate Eestiga ja Norraga, kus vastavalt 72,4% ja 40,7% vastanutest kinnitasid, et nad on selle terminiga kursis.



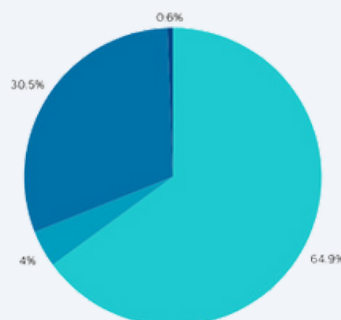
## KOGEMUSED

Kõige vähem kogemusi e-valitsuse teenustega oli noortel Itaalias ja Bulgaarias, kus vaid 66,7% ja 59,3% olid suhelnud valitsusega internetis. Mõlemal juhul oli pool vastanutest, kellel oli kogemusi, teatasid, et nende kogemused olid positiivsed, samas kui teine pool ütles, et need olid neutraalsed. Seevastu 100% eestlastest teatas, et on varem e-teenustega suhelnud. Negatiivsetest kogemustest e-valitsusega teatasid vaid Kreeka (12%) ja Küpros (7,4%).



## EELISTUSED

Riiklikul tasandil eelistavad kõrgelt digitaliseeritud riikides Norras ja Eestis 81,5% ja 82,7% vastanutest kasutada veebipõhiseid võimalusi. Lisaks sellele märkis Eestis ainult üks inimene, et eelistab täielikult isiklikku suhtlemist.



- Online not available
- In-person
- Some online, some in person
- Online options

3





# NOORTE KÜSITLUSE PEAMISED TULEMUSED



## INTERAKTSIOONID

Kõikides riikides teatasid enamik noortest, et nad suhtlevad valitsusega 2–3 korda aastas.



## LÄBIPAISTVUS

Kreekas, Küprosel ja Bulgaarias oli veidi üle poole vastanutest neutraalne 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. Läbipaistvuse tajumine oli kõrge Eestis ja Norras.



## KASUTAJA SÕBRALIKKUS

Üldiselt peab 67,6% vastanutest olemasolevaid e-valitsuse teenuseid kas mõnevõrra või väga kasutajasõbralikuks. Bulgaaria paistis selles osas silma, sest 63% vastanutest pidas e-valitsuse teenuseid väga kasutajasõbralikuks ja 22,2% mõnevõrra kasutajasõbralikuks, mis teeb sellest riigist meie uuringu põhjal kõige rahulolevama riigi teenuste kasutajasõbralikkuse osas. Itaalias peab 61,1% vastanutest teenuseid kasutajasõbralikuks, ülejäänud jagunesid neutraalselt ja pidasid e-valitsuse teenuseid raskesti kasutatavaks. Kõige madalamalt tajusid kasutajasõbralikkust Küprose vastajad.



## HUVI KOHALIKU ARENGU VASTU

Ligi 80% (79,3%) vastanud noortest teatas, et on vähemalt mõnevõrra huvitatud osalemisest kohalikus arengus e-valitsuse süsteemide kaudu.

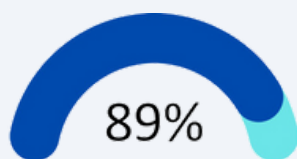


## MOTIVATSIOON

Aja kokkuhoid ja mugavus olid vaieldamatult kõige populaarsemad valikud noorte seas kõigis riikides.



## HUVI E-VALITSUSE VASTU



89% noortest vastanutest on huvitatud vähemalt ühe e-valitsuse teenuse kasutamisest tulevikus. See ületab projekti alguses seatud 80% sihtmäära.



# NOORTE KÜSITLUSE PEAMISED TULEMUSED

## Peamised murekohad e-valitsemise tuleviku osas

Isikuandmete kaitse ja privaatsus olid esikohal kõigis riikides.

Itaalias on püsiv mure linna- ja maapiirkondade digilõhestumine aktuaalne ka e-valitsemise kontekstis ning tõstatatud on ka eakate tõrjutuse probleem. See võib peegeldada riigi pidevat võitlust tagada laialdane juurdepääs e-valitsemisele ja digitehnoloogiatele üldiselt.

Küprose vastajad tõid esile mured e-valitsemise teenuste pakkumise järjekindluse puudulikkuse pärast erinevate ametiasutuste vahel ning erinevate ametiasutuste vähese pühendumuse probleemid.

## Noorte ettepanekud



Eesti vastajad tõid esile vajaduse tutvustada e-valitsemist kui valitsusega suhtlemise hõlbustajat varases staadiumis ja süsteemsemalt koolides.



Küprose ja Norra vastajad soovitasid arendada otsesemaid osalemis- ja kaasamisvõimalusi, et suurendada noorte kaasatuse tunnet otsustusprotsessides. Itaalia vastajad märkisid, et kaasatust võiks suurendada, kui noored oleksid algusest peale kaasatud e-teenuste väljatöötamisse ja kujundamisse, samuti korraldades rohkem häkatone ja võistlusi, et motiveerida osalemist.



# RIIGIAMETNIKE INTERVJUUD. PEAMISED JÄRELDUSED.



## Rakendamine ja julgustamine

Kõige sagedamini teatasid riigiametnikud, et nende asutused püüavad pakkuda teavet ja juurdepääsu teenustele digitaalsete platvormide kaudu. Kui Eesti keskendub olemasolevate digitaalteenuste kvaliteedi parandamisele, liikudes proaktiivsema teenuste pakkumise poole, siis Itaalia esindajad töid esile e-valitsemise teenuste praeguse rakendamise puudujäägid.



## Turvalisus ja privaatsus

Kõik riigiametnikud näitasid kõrgetasemelist arusaamist ja tähtsust, mida nad omistasid turvalisuse ja privaatsuse küsimustele e-valitsemise algatustes. Enamikul juhtudel olid ametnikud teadlikud turvalisusega seotud küsimuste eest vastutavast asutusest. Eesti ja Norra ametivõimud paistsid silma kõrgetasemeliste turvamehhanismide poolest, samas kui Itaalia esindajad tunnistasid vajadust parandada küberturvalisuse meetmeid.



## Koolitused ja haridus

Enamik riike teatas mitmesugustest koolitus- ja haridusalgatustest, mille eesmärk on parandada kodanike ja ettevõtete digikirjaoskust ja teadlikkust. Bulgaaria institutsioonid töid esile, et praegu tehakse ebapiisavalt pingutusi kohalike elanike harimiseks teemal, kuidas ja miks peaksid nad kasutama e-valitsemise teenuseid. Samuti rõhutati, et e-valitsemise teenuste ebapiisav tutvustamine on üks peamisi e-valitsemise puudujääke.



## Mõõtmine ja parendamine

Kõigis riikides oli kõige sagedamini kajastatud mõõtmine mingi tüüpi kasutajate rahulolu uuring. Mõõtmismehhanismide ulatus erines riikide ja asutuste vahel. Kohalike omavalitsuste esindajad mitmes riigis teatasid, et nad tuginevad üldistele tagasisidevormidele, samas kui tsentraliseeritud ametivõimud kirjeldasid ulatuslikumaid kvaliteedikontrollimehhanisme, mis ühendavad erinevaid mõõdikuid.









# RIIGISPESIIFILISED TRENDID

## KÜPROS



Meie uurimuse kohaselt on 70% noortest tuttavad e-valitsemise mõistega ja 90% on kasutanud digitaalseid valitsuse teenuseid. See võib viidata sellele, et tehnoloogia omaksvõtmine on peamiselt probleemiks vanemate kodanike ja kõrgemat haridust mitteomavate inimeste seas. Siiski oli noorte seas ilmne usaldamatus valitsuse vastu.

## BULGAARIA



Nii riigiametnike intervjuud kui ka noorte vastused peegeldasid suhteliselt aeglaselt arenevat e-valitsemist. Lisaks mainisid noored kõige tavalisematena väljakutsetena teadmiste puudumist ja teenuste piiratud kergelt kergesti kergesti kergelt kergesti.

## ITAALIA



Itaalia seisab silmitsi tõsise digitaalsete lõhedega, mille tõttu on digitaalne infrastruktuur linnades ja maapiirkondades ning sissetulekutasemetes erinev. Kasulik oleks välja töötada võtmenäitajaid (KPI-sid), mida omavalitsused saaksid kasutada digitaalteenuste edenemise jälgimiseks ja kiiresti tuvastada valdkonnad, mis vajavad parendamist.

## NORRA



Norra noorte küsitluse tulemused näitasid, et hoolimata Norra kõrge digitaalse valitsuse teenuste pakkumise tasemest on noorte seas suhteliselt madal teadlikkus e-valitsemisest (40,7% on mõistega tuttavad). Tulemused näitasid ka noorte prioriteediandmist andmete privaatsusele, kuna noored on teadlikud, kuidas nende andmeid töödeldakse.

## EESTI



100% noorte vastajatest teatas, et nad on suhtlenud e-valitsemisega, mis peegeldab kõrgetasemelist digikirjaoskust ning ulatuslikku e-teenuste pakkumist riigi poolt. Nii noored kui ka riigiametnikud paistavad olevat teravalt teadlikud e-valitsemisega seotud riskidest ning peavad andmete privaatsuse ja küberturvalisuse küsimusi esmatähtsaks.

## KREEKA



Kuigi noorte seas on usaldus valitsuse vastu piiratud ja üldiselt on suur mure andmete privaatsuse pärast, usub enamik, et e-valitsemine on demokraatia ja kodanikuosalemise jaoks oluline tööriist. See saadab olulise sõnumi valitsusasutustele investeerida rohkem läbipaistvuse tagamisse ja usalduse kasvatamisse.





E-GOV4YOUTH

Digital Governance

# E-VALITSEMISE PARIMATE PRAKTIKASUHETE ANALÜÜS NOORTE JA RIIGIAMETNIKE KÜSITLUSTE PÕHJAL



TAL  
TECH



VERNIAN 

PROJEKTI NUMBER – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604



[WWW.E-GOV4YOUTH.EU](http://WWW.E-GOV4YOUTH.EU)

 Co-funded by  
the European Union

„Rahastatud Euroopa Liidu poolt. Vaatlused ja arvamused on siiski autori(te) omad ning ei kajasta tingimata Euroopa Liidu ega Euroopa Hariduse ja Kultuuri Täidesaatva Ameti (EACEA) seisukohti. Euroopa Liitu ega EACEA-d ei saa nende eest vastutusele võtta.“



# E-GOV4YOUTH

Digital Governance

**PROJEKTI NUMBER – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604**

[www.egov4youth.eu](http://www.egov4youth.eu)



Co-funded by  
the European Union





Subscribe to DeepL Pro to translate larger documents.  
Visit [www.DeepL.com/Pro](https://www.DeepL.com/Pro) for more information.



Co-funded by  
the European Union

# RESEARCH REPORT SUMMARY



**E-GOV4YOUTH**  
Digital Governance

[WWW.E-GOV4YOUTH.EU](http://WWW.E-GOV4YOUTH.EU)

# ANALYSIS OF E-GOVERNMENT BEST PRACTICES BASED ON YOUTH & PUBLIC ADMINISTRATORS SURVEYS

PROJEKTI NUMBER - 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604

"Euroopa 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."

