

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduskond
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut

**TARTU LINNAVALITSUSE RUBRIIK „AMETNIK
VASTAB“ E-KAASAMISE VAHENDINA**

Bakalaureusetöö (4 AP)

Autor: Karmen Rüütel

Juhendaja: Kristina Reinsalu, PhD

Tartu

2009

SISUKORD

SISUKORD	2
SISSEJUHATUS	4
I TÖÖ TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD	6
1.1 TÖÖS KASUTATAVAD MÕISTED	6
1.1.1 <i>Demokraatia</i>	6
1.1.2 <i>E-demokraatia</i>	6
1.1.3 <i>Kaasamine ja osalus</i>	7
1.1.4 <i>E-kaasamine ja e-osalus</i>	7
1.2 INFOTEHNOLOOGIA ROLL DEMOKRAATLIKUS SUHTLUSES.....	8
1.3 EESTI AVALIKU SEKTORI INFOTEHNOLOOGILINE ARENG	9
1.4 MOTIVEERITUS E-KAASAMISEKS JA E-OSALUSEKS	9
1.5 INFOTEHNOLOOGIA ROLL KOHALIKES OMAVALITSUSTES.....	11
1.6 RUBRIIK „AMETNIK VASTAB”.....	13
II TÖÖ UURIMISKÜSIMUSED JA HÜPOTEESID	16
2.1 UURIMISKÜSIMUSED	16
2.1.1 <i>Küsitajatel põhinevad</i>	16
2.1.2 <i>Vastajatel põhinevad:</i>	16
2.1.3 <i>Küsimustel põhinevad:</i>	16
2.1.4 <i>Vastustel põhinevad:</i>	17
2.1.5 <i>Ajafaktoril põhinevad:</i>	17
2.2 HÜPOTEESID	17
III METOODIKA	18
3.1 KVANTITATIIVNE SISUANALÜÜS EHK KONTENTANALÜÜS	18
3.1.1 <i>Üldkogum ja valim</i>	18
3.1.2 <i>Kategooriate süsteem</i>	19
3.1.3 <i>Kodeerimisprotsess</i>	21
3.2 KVALITATIIVNE SISUANALÜÜS JA SELLE SIDUMINE KONTENTANALÜÜSIGA	23
IV TULEMUSTE ESITUS	24
4.1 KÜSIMUSTE TEEMAD, EESMÄRK JA STIIL	24
4.2 KÜSIMUSTE ADRESSEERIMINE	29
4.3 KÜSIJAD	30
4.4 VASTAJAD	31
4.5 LISAMATERJALI KASUTAMINE	33
4.6 VASTUSED JA NENDE STIIL	34
4.7 VASTUSTE LAEKUMISE AEG	38
V JÄRELDUSED. DISKUSSIOON	39
5.1 TEOORIA JA UURIMISTULEMUSTE SEOTUS	39
5.2 HÜPOTEESIDE KONTROLL	41
5.3 ETTEPANEKUD JA TÖÖ VÕIMALIKUD EDASIARENDUSED	42
KOKKUVÕTE	46

SUMMARY	48
KASUTATUD KIRJANDUS	49
LISAD	52
LISA 1 – TARTU LINNAVALITSUSE E- JA M- TEENUSED	52
LISA 2 – „AMETNIK VASTAB“	53
LISA 3 – KODEERIMISJUHEND	54
LISA 4 – KODEERIMISTABEL	59
LISA 5 – INTERAKTIIVSE KAARDI KASUTAMINE.....	65

SISSEJUHATUS

Seoses infotehnoloogia arenguga on ka avalikus sektoris tekkinud üha uusi võimalusi teabe hankimiseks ja edastamiseks ning otsustusprotsesside parandamiseks ja kiirendamiseks. Käesoleva bakalaureusetöö peamiseks eesmärgiks on uurida kohalike omavalitsuste poolt loodud e-teenuste rolli kodanike ja ametnike vahelises suhtluses. Antud uurimusega püüab autor välja selgitada, kuidas saab avalik sektor kasutada ära elektroonilisi kanaleid demokraatia arendamiseks. Konkreetseks uurimisobjektiks on Tartu linnavalitsuse kodulehel (www.tartu.ee) paiknev rubriik „Ametnik vastab“ ning selle võimalused toimida e-kaasamise vahendina.

Antud teemat pole varem uuritud, küll aga on selleni jõudnud Tartu Ülikooli meedia ja kommunikatiooni teadur Kristina Reinsalu oma doktoritöös „The implementation of Internet democracy in Estonian local governments“, mille raames analüüsiti ka Tartu linnavalitsuse Interneti-põhist kommunikatsiooni, pakutavaid e-teenuseid ja nende kasutamist.

Samuti haakub antud tööga ning moodustab selle ühe empiirilise osa e-Riigi Akadeemia projekti „e-kaasamine kohalikes omavalitsustes (eKKO)“ raames läbiviidud kohalike omavalitsuste kodulehtede e-osalusvõimaluste analüüs. Antud projektile andis oma panuse ka käesoleva töö autor, analüüsides Lõuna-Eesti piirkonna kohalike omavalitsuste kodulehti.

Käesoleva bakalaureusetöö erinevates osades on võetud eeskujuks ning kasutatud autori poolt 2009. aasta veebruaris samal teemal koostatud ja kaitstud seminaritööd „Rubriik „Ametnik vastab“ kommunikatsioonikanalina Tartu linnavalitsuse näitel“. Kuna seminaritöö põhines teorial, siis on see lühendatud, muudetud ning täiendatud kujul lülitatud käesoleva töö teooriapeatükki. Samuti on seminaritööst osaliselt võetud uurimisküsimused ning kasutatava metoodika kirjeldus.

Idee, valida just see konkreetne rubriik oma lõputöö teemaks, sai autor, viibides praktilal Tartu linnavalitsuse avalike suhete osakonna teabeteenistuses. Vestluste käigus

rubriiki haldavate ametnikega sai töö koostaja sellest esialgse pildi ning tõuke uurimaks seda põhjalikumalt ning leidmaks võimalikke lahendusi olukorra parandamiseks. Samuti mängis teema valikul olulist rolli ka see, et Tartut peetakse infotehnoloogiliste vahendite rohke kasutamise poolest üheks uuendusmeelsemaks linnaks Eestis.

Uuring keskendub rubriigi rollile linnakodanike ja –valitsuse vahelises kommunikatsioonis ning põhineb välisel vaatlusel. Samuti on oluline teha kindlaks selle potentsiaal toimida e-kaasamise ja e-osaluse vahendina poliitilises kommunikatsioonis. Samas ei analüüsi autor poliitilist kommunikatsiooni selle üldises mõttes ega otsi antud rubriigist tõsiseid poliitilisi arutelusid, vaid lähtub just sellest, et kohaliku tasandi poliitika ongi eelkõige linnakodanike igapäevaeluga seotud probleemidele lahenduse leidmine.

Autori eesmärk on näidata oma töös rubriigi tugevusi ning nõrkusi ja pakkuda lahendusi selle parandamiseks. Töös kasutatav kombineeritud kvantitatiivne ja kvalitatiivne sisuanalüüs peaks andma ülevaate rubriigi hetkeolukorrast ning seda just lähtudes kasutajatest. Kahjuks polnud autoril võimalik küsitleda ühe meetodina rubriigis pöördujaid, sest nende e-posti aadressid on salastatud ning linnavalitsus neid väljastada ei tohi. Kuna autor otsustas läheneda rubriigile kasutajakeskselt, siis pole kasutatavaks meetodiks ka ekspertintervjuusid ametnikega.

Bakalaureusetöö põhiosa on jaotatud viieks suuremaks peatükiks. Töö teoreetiliste ja empiiriliste lähtekohtade peatükk seletab ära peamised mõisted, toob välja erinevate teoreetikute seisukohad ning teemaga haakuva teoreetilise taustmaterjali. Samuti teemaga seonduvate erinevate uuringute tulemused. Teises peatükis toob autor välja uurimisküsimused ja hüpoteesid. Kolmas peatükk kirjeldab meetodeid, mille abil püütakse leida vastused uurimuse küsimustele. Uuringu tulemused tuuakse neljandas peatükis. Viimane peatükk on diskussioon ja järeldused uuringust hüpoteeside kaupa. Bakalaureusetöö lõppeb eesti- ning inglisekeelsete kokkuvõtetega.

Autor soovib tänada oma juhendajat Kristina Reinsalut.

I TÖÖ TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD

Käesoleva bakalaureusetöö teoreetiliste ja empiiriliste aluste peatükk selgitab ära töö põhimõisted, annab ülevaate antud temaatikast, selle varasematest käsitlustest ning haakuvate uurimuste tulemustest. See kirjeldab infotehnoloogia võimaluste kasutamist avalikus sektoris üldiselt ja eriti kohalikes omavalitsustes. Kuivõrd antud mõisted ja nähtused võivad riigiti erineda, siis käesolev töö põhineb Eesti ja eriti Tartu praktikal.

Antud peatüki teoreetiline pool on lühendatud ja muudetud kujul pärit autori poolt koostatud ja kaitstud seminaritööst (Rüütel 2009).

1.1 Töös kasutatavad mõisted

1.1.1 Demokraatia

Demokraatia all mõistetakse antud töö puhul osalusdemokraatiat ehk kogukonnademokraatiat, mille olulisemad aspektid on mitmete autorite (Toots 2005, Lagerspetz 2006, Lauristin 2001) järgi võimalikult paljude kodanike osalus, solidaarsus ning koostegutsemine kohalikul tasandil.

Kuna kohaliku omavalitsuse näol on tegemist kodanikele lähima võimuorganiga, siis on selle peamiseks ülesandeks tagada inimestele võimalus osaleda neid puudutavates otsustusprotsessides. Seega on tegemist sobivaima demokraatia vormiga just kohalikule omavalitsusele ning seda eeldusel, et linna- või vallavalitsus peab oluliseks ning hoolitseb dialoogi ja koostööoskuse eest.

1.1.2 E-demokraatia

Elektroonilist demokraatiat ehk e-demokraatiat defineerib Molnar (2008) kui demokraatiat, mille protsessi tugevdamiseks kasutatakse interaktiivseid tehnoloogiaid ning mille tulemusena on inimestel tunne, et nad saavad paremini oma vaateid ning

arvamusi avaldada ja aktiivsemalt demokraatias osaleda. See tähendab digitaalsete võimaluste kasutamist kodanike ja valitsuse vaheliste suhete tugevdamiseks, mille abil püütakse parandada demokraatlikku protsessi valitsuse võimu ja valitsetavate vahel.

E-demokraatia alla kuuluvad e-valimised, e-osalus, e-kaasamine, e-kampaaniad.

1.1.3 Kaasamine ja osalus

Sageli ei tee avalikkus vahet kaasamisel ja osalusel ning ajab neid segi. Samuti puudub arusaam, mida üks või teine tähendab. Kaasamine eelneb osalusele ja osalus on üks kaasamise osadest. Seetõttu on selguse huvides parem neid koos käsitleda.

Dahlgreni (2006) järgi on kaasamine koondatud tähelepanu mingi objekti suhtes ning eeltingimuseks ja „ukseavajaks“ osalemisele. Illingu ja Lepa (2005) järgi on kaasamine suurem raamistik, mis hõlmab endast kolme osa: informeerimist, konsulteerimist ja ka osalust. Lagerspetz (2006) defineerib kaasamist kui avaliku võimu tegevust, mille sihiks on anda kodanikele võimalus osaleda neid mõjutavate otsuste tegemisel. Osalus aga on defineeritav kui isiku võimalus kaasa rääkida teda puudutavates otsustes. Osaluse eeldusteks on Lagerspetzi järgi ka see, et osalejatel oleks lisaks sellele, et nendega konsulteeritakse, ka mõju avaldamise võimalus.

Antud bakalaureusetöös tähistab kaasamine tegevust, mille raames valmistavad ametnikud kodanikke ette osaluseks. Kaasamisprotsessi käigus tekivad inimestel vaated, arusaamad ja suhtumine ning sellest edasi juba konkreetne tegevus: osalus. Ilma läbimõeldud ja eesmärgipärase kaasamiseta ei teki ka produktiivset osalust.

1.1.4 E-kaasamine ja e-osalus

E-kaasamise ja e-osaluse puhul on tegemist sarnaselt e-demokraatia mõistele kaasamise ning osaluse elektrooniliste vormidega.

Tänapäeval on aktiivse osaluse juures Internetil kui infokanalil tähtis roll. Nii nagu kaasamise puhul eeldab ka e-kaasamine seda, et Interneti vahendusel püütakse kodaniku huvi suunata mingile soovitud protsessile temaga konsulteerides ja teda informeerides

ning alles siis, kui on saavutatud soovitud tähelepanu, saab panna kodanikud realselt e-osalema. See kõik annab omakorda aimu e-demokraatiast.

1.2 Infotehnoloogia roll demokraatlikus suhtluses

Internetil on võrreldes televisiooni ja ajalehega eeliseid kujundamaks demokraatlikku suhtlust. Sparks (2001) toob välja, et Internetis on suhtlemine avatud ka neile, kes muidu oma seisukohtadega massimeediasse ei pääseks ning samuti ei takista ruumiline distants e-osalust. Samuti võimaldab see anonüümsust ning meelitab seega arvamust avaldama ka muul moel end tõrjutuna tundvad kodanikud.

Lisaks on veel teatud hulk infotehnoloogilisi eeliseid. Näiteks sobib see keerukate andmestike, diagrammide ja kaartide edastamiseks ning põhineb lugemisel. Kasuks tulevad ka otsingumootorid, mis võimaldavad jõuda otsustamiseks vajalike infoallikateni.

Lauristini (2001) järgi võib Interneti puhul täheldada ka teistsugust suhtlust. Nimelt kui massimeedia puhul on aktiivne see, kes teavet jagab, siis Internetis on aktiivsem pool just see, kes teavet otsib. Ta teeb ise oma valikud ning kujundab seosed „välja riputatud“ informatsiooni seas. Samas muudab see Interneti ka küllaltki keeruliseks kohaks, kus tuleb olla eriti ettevaatlik oma teabe edastamisega, tehes seda oskuslikult.

Sey & Castells (2004) toovad esile, et Internetti nähakse sageli ülima vabaduse tehnoloogiana ning seetõttu on tervitatav selle levik kodanike hulgas kui potentsiaalne osaluse tõstja. Kuid nad leiavad, et ehkki Internet võib tõepoolest olla interaktiivse ja teadliku poliitika platvorm ning poliitilise osaluse ergutaja, siis samas on ta ka nagu iga teine tehnoloogia vormitud just selle kasutuse ja kasutajate poolt. Näiteks kalduvad bürokraatlikud poliitikud kasutama seda pigem kui teadetetahvli ühepoolses kommunikatsioonis. Kindlasti ei soodusta taoline suhtumine, sealhulgas mitte ainult poliitikute vaid ka ametnike seas, kodanike huvi suurenemist Interneti kui ühe demokraatliku suhtluskanali vastu ning seda just eriti kohalikul tasandil.

1.3 Eesti avaliku sektori infotehnoloogiline areng

Demokraatia (sh e-demokraatia) ei saa eksisteerida ilma kodanike kaasamiseta ning nende osaluseta poliitilistes tegemistes. Demokraatliku riigi avaliku sektori ülesanne on vastutada kaasamise ja osaluse ning nende e-vormide toimimise eest. Viimased ei saa toimida aga ilma Internetita. Seetõttu on oluline riigi infotehnoloogiline areng ja ligipääs Internetile.

Eesti demokraatia areng on olnud ajaliselt sama pikk kui infotehnoloogia oma ning viimases on see võrdne kogu ülejäänud läänemaailmaga. Seetõttu võib pidada täiesti loogiliseks ja loomulikuks seda, et Eesti avalik sektor püüab parandada oma teenuseid ning suurendada kodanike osalust tihedalt seoses infotehnoloogia lahendustega.

Tehniliselt on Eesti infotehnoloogiline areng olnud kiire ning edukas. Sellest, et Eesti tõepoolest on e-riik, annavad tõestust sellised märksõnad nagu Skype, Tiigrihüpe ja TOM. Runnel, Pruulmann-Vengerfeldt ja Reinsalu (2009) toovad oma artiklis „Estonian Tiger Leap from post-communism to the information society: from policy to practices” välja statistika, mis tõestab, et Eestis on Interneti kasutajate osakaal suur. Nad toonitavad, et just seetõttu on ka Eesti avalikul sektoril, võrreldes paljude teiste ühiskondadega, head võimalused kasutada just Internetti oma sõnumite levitamiseks.

Seega oleks vale väita, et Eestis üldiselt ja selle avalikus sektoris puuduvad võimalused kasutada Internetti kui meediumit demokraatia arendamiseks. Selle tõestuseks toob Reinsalu välja, et „infotehnoloogia laialdane kasutus Eestis on suurendanud ka poliitilist aktiivsust” (Reinsalu 2009: 60). Samas aga tuleb tõdeda, et poliitiline aktiivsus ja sealhulgas e-osalus üldiselt ei pruugi alati oleneda infotehnoloogilisest arengust.

1.4 Motiveeritus e-kaasamiseks ja e-osaluseks

Kaasamine ja osalus Interneti vahendusel sõltub peale tehnoloogiliste ka muudest aspektidest. Komito (2005) artiklist võib lugeda, et tihtipeale süüdistatakse osaluse

puudumises digitaalset lõhet. Samas tõestavad mitmesugused uuringud, et ehkki ligipääs Internetile suureneb pidevalt, siis poliitiline aktiivsus jääb samale tasemele.

Sellele, et e-demokraatia arendamist ei takista kindlasti mitte tehnoloogiline mahajäämus, annab tõestust Lauristini (2001) väide, et osalusdemokraatia kitsaskohtadeks pole mitte meedia tehnilised võimalused vaid inimeste ja organisatsioonide oskus neid demokraatia edendamiseks maksimaalselt ära kasutada. Ka Reinsalu seisukoha järgi sõltub kodanike e-osalus eelkõige „riigi ja omavalitsuste ametnike tahtest ning oskustest näha Internetis kanalit kodanike kaasamiseks poliitilisse diskussiooni ja otsustusprotsessidesse“ (Reinsalu 2007). Seega on e-osaluse vähese toimimise ning e-teenuste tarbimatuse põhjused mitte tehnoloogias vaid hoopis avaliku sektori organisatsioonide tahtmatuses kodanikke elektrooniliselt otsustusprotsessidesse kaasata.

Bryant ja Wilcox (2006) ütlevad, et tavalised ülalt-alla lähenemised ei aita osalejatel üle saada tundest ja kogemusest, et nendel pole mingit reaalselt mõjuvõimu. Nad rõhutavad, et paljud inimesed ei lasegi end kaasata ega taha osaleda, kuid samas on igal kodanikul teatud teemad või probleemid, millele lahenduse leidmiseks oleks nad motiveeritud end siduma. Inimesed pühendavad ennast meelsamini asjasse, kui nad tunnevad, et sellest ka lõpuks midagi kasu on, sest kellelegi ei meeldi enda aega kulutada ebaotstarbekalt.

Avaliku sektori esindajad loovad uusi teenuseid, et kaasata kodanikke rohkem demokraatias osalemisse. Samas märgib Dahlgren (2006), et osaleda on võimalik ka ilma vähimagi kaasamiseta. Kuid osalemine poliitikas ei saa toimuda ilma kireta, sest nagu iga muu nõuab ka kodanlik tegevus motivatsiooni. Kaasamine ja osalemine peavad sisaldama tunnet. Just tunde, kire ja motivatsiooni puudumine võivad olla üheks põhjuseks, miks kasutatakse võrdlemisi vähe erinevaid e-teenuseid, mis e-kaasamist ja e-osalemist suurendama peaksid.

Reinsalu (2009) järgi hindavad inimesed küll erinevate e-teenuste (sh. eriti e-osalust võimaldavate) olulisust kõrgelt, kuid enamasti neid ise ei kasuta. Samuti ütleb ta, et

inimesed peavad nägema end demokraatia liikmete ja selles osalejatena ning tundma, et see, mida nad ütlevad, mõjutab kohalikke otsuseid. Arvatakse, et eestlaste repressiivse režiimi kogemus määrab selle, et nad tunnevad endil olevat vähem mõju poliitilisele tegevusele. Seetõttu on nad ka vähem motiveeritud osalema *online*-diskussioonides ning neid on keerulisem kaasata teenustesse, mis võimaldavad osalusdemokraatiat.

Avaliku sektori sihiliku ja plaanipärase kommunikatsioonijuhtimise eesmärgiks peaks olema kodanike motiveerimine kasutamaks e-teenuseid ning osalemaks e-demokraatias. Seejuures tuleb kindlasti arvestada, et inimene, kes pole ise motiveeritud ei saa ka kedagi teist motiveerida. Seega tuleb teadvustada igale ametnikule, et just nendest sõltub e-demokraatia areng.

1.5 Infotehnoloogia roll kohalikes omavalitsustes

Lisaks riigiga asjaajamise lihtsustamiseks loodud e-teenustele (nt. www.eesti.ee) on ka Eesti kohalikud omavalitsused loonud võimalusi suhtlemaks ametnikega Interneti vahendusel: avalduste esitamine, blankettide täitmine, maksude maksmine, teenuste ostmine jne. Nendest enamus on igapäeva elulised ning liigituvad pigem e-administratsiooni alla. E-demokraatia üks väheseid näiteid ongi rubriik „Amentik vastab“.

e-Riigi Akadeemia algatatud ja Vabauhenduste Fondi rahastatud projekti „e-kaasamine kohalikes omavalitsustes (eKKO)“ raames Kristina Reinsalu poolt läbi viidud fookusgruppide uuringu tulemusena selgub, et nii volikogude tööst informeerimiseks kui ka näiteks eelnõude edastamiseks kasutatakse enam just infotehnoloogilisi vahendeid (veebilehte ja e-kirja). Samas peab aga vaid 10% volikogude esimeestest oluliseks kodanike kaasatust Interneti vahendusel aruteludesse ning otsustamisprotsessi.

Kohalike omavalitsuste huvi kasutamaks infotehnoloogilisi vahendeid kodanike kaasamiseks on küllaltki kesine. Samast uuringust selgub, et ehkki 15% kohalikest omavalitsustest tegeleb aktiivselt e-kaasamisega, siis enamus (37%) linnadest- valdadest küll arutleb e-kaasamise võimaluste üle, kuid pole loonud veel kindlat seisukohta.

Potentsiaalselt arutleb ja on valmis e-kaasamiseks 27% kohalikest omavalitsustest. Üldse pole teema arutlusel olnud 18%-l ning vaid 3% linnadest-valdadest ei pea sellega tegelemist vajalikuks. Aktiivsete kodanike ja kodanikuühenduste esindajate arvates peab seevastu enamus e-kaasamist vajalikuks. Sealjuures eristub kaks suuremat gruppi, kelle arvates, kas kodanikud (39% vastanutest) või valla/linna võim (33%) ei ole selleks valmis.

Eelmistes alapeatükkides mainitud avalike diskussioonide ja dialoogide võimalusena võib käsitleda foorumeid. Eelpool mainitud eGA uuringust selgus, et vaid 21%-l küsitletud omavalitsustest on foorum. Selle puudumist põhjendatakse näiteks sellega, et kodulehe struktuur ei võimalda foorumit luua. Märkimisväärsem on aga see, et foorum on olnud mingi aeg 31%-l omavalitsustest, kuid see on suletud järgnevatel põhjusel (tsiteerituna vastustest): „poriloopimise koht“, „seal ei arenenud tõsiseltvõetavat dialoogi“, „see on pigem inimeste komplekside väljaelamise koht“ vms. Kui linna ja valla volikogude esindajad pidasid foorumit ebavajalikuks ning arvasid, et selle kasutajad on niikuinii liiga vähe, siis aktiivsetest kodanikest ning kodanikuühiskonna esindajatest 56% pidas sellist keskkonda vajalikuks.

Eesti kohalikest omavalitsustest, kelle ülesandeks on just osalusdemokraatia seisukohalt pöörata kõige rohkem tähelepanu e-kaasamise ja e-osaluse arendamisele, on üheks heaks näiteks Tartu, mille linnavalitsus on toonud oma kodulehel välja hulganisti nii m- kui ka e-teenuseid (Lisa 1). Kohaliku omavalitsuse osalusdemokraatia seisukohalt toob Reinsalu (2009) välja, et Tartu linnavalitsuse pakutavatest teenustest võib ainult kahte liigitada demokraatlikku osalemist võimaldavaks: linnavalitsuse istungite jälgimine Internetis ja „Ametnik vastab“. Seega on Internetis osaluse ja kahepoolse kommunikatsiooni seisukohalt oluliseks kohaks rubriik „Ametnik vastab“, sest seal on lisaks jälgimisele võimalik ka ise sõna sekka öelda.

1.6 Rubriik „Ametnik vastab“

„Ametnik vastab“ on Tartu linnavalitsuse koduleheküljel paiknev eraldi rubriik (Lisa 2), mida haldab teabeteenistus. See võimaldab linnakodanikel suhelda vastavate ametnikega, otsides vastuseid oma küsimustele ja lahendusi oma probleemidele. Tegemist võib olla ühe võimalusega, kus kohalik omavalitsus saab oma kodanikke e-kaasata ning seeläbi võimaldada e-osalust.

Rubriik on kodulehelt kiiresti üles leitav, sest asub pealkirja „Kasulikku“ all. See on koht, kus saab esitada küsimuse, millele ametnik(ud) seejärel vastavad. Esilehel on nähtavad ajaliselt viimased postitused, arhiivist saab näha neid teemade kaupa ning samuti ajalises järjestuses.

Avaliku Teabe Seaduse §31 järgi on linnavalitsused kohustatud pidama veebilehekülge. Samas seaduses on kirjas teave, mida kohalik omavalitsus on kohustatud avaldama. Ametnikele küsimuste esitamise kohta veebilehe vahendusel pole seaduses ettekirjutusi tehtud. Seega seadus seda ei kohusta ning Tartu linnavalitsus on selle võimaluse ise paremaks kommunikatsiooniks välja pakkunud.

Tulles tagasi e-kaasamise ja e-osaluse motiveerituse juurde, siis rubriigi loomine ja olemasolu võivad viidata tahtele arendada e-demokraatiat, kuid peab meeles pidama, et sellest üksnes ei piisa. Lisaks on vaja veel ka oskusi ning seda mitte ainult kommunikatsiooni- ehk antud näitel teabeteenistuse töötajatel. Protsessis peavad osalema samal määral ka teised organisatsiooni ametnikud. Tuleb pöörata tähelepanu sellele, kas rubriiki laekuvad vastused üldse soodustavad e-osalust ehk kas kodanikel üldse tekib huvi pöörduda veel teinekordki sama rubriigi juurde tagasi.

See, et rubriigi kasutatavus on väike, selgub Tartu Ülikooli ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakonna ja uuringufirma Klaster poolt läbi viidud Tartu linna e-teenuste uuringu tulemustest. „Ametnik vastab“ rubriiki on mõnikord kasutanud ainult 4% vastanutest, 32% olid mõnikord vastuseid lugenud ning 95% polnud iial seal midagi küsinud (Reinsalu 2006). Ehkki antud uuring on mõnevõrra vananenud ning võimalik, et tol ajal põhjustas madalat kasutusprotsenti e-osaluse kui teema uudsus. Vahepeal on aga

Eestis kodanikukultuur edasi arenenud ning need arvudki võivad olla muutunud. Siiski võib ebapopulaarsus olla tingitud kasutajate tundest, et „kohaliku omavalitsuse ja kodaniku vaheline suhe on peamiselt teenuse pakkuja – teenuse tarbija suhe“ (Reinsalu 2009: 60). Kodanikud ei pruugi tunda end protsessis osalistena.

E-demokraatia koha pealt peaks „Ametnik vastab“ olema koht, kus linnakodanikud saavad küsida küsimusi, anda märku end häirivast, esitada oma seisukohti ja ettepanekuid mingi konkreetse teema kohta ning osaleda otsustusprotsessides. Ametnike jaoks on see aga võimalus saada infot selle kohta, millele peaksid nad oma töös mõtlema, milliste asjade eest hoolitsema ning millele rohkem tähelepanu pöörama. Telefonikõnede, kirjade ja e-mailide teel ametnikega suhtlemise kõrval on rubriigi eeliseks see, et küsimused ja vastused jäävad alatiseks sinna vaatamiseks nii erinevatele ametnikele kui ka linnakodanikele.

Vestlusest teabeteenistuse töötajatega selgus, et antud rubriigis puuduvad konkreetsed reeglid küsimustele vastamiseks, sest tegemist pole kohustusliku aruandmiskanaliga. Vastuste andmise periood on seotud kirjadele vastamise perioodiga, milleks on 30 päeva.

Antud rubriigis sõltub väga palju vastuste olemusest. Teatud küsimused ootavad ametlikku vastust, mõned aga pikemat selgitust ning seda lihtsas kirjakeeles. Lugesed ametniku formaalset vastust oma murele, ei saa tekkida motivatsioon pöörduda tagasi ja tarvitada rubriiki pideva infokanalina. Samas kui vastusest peegeldub teave selle kohta, et kodaniku ettepanekut võetakse arvesse, tunnetab inimene end protsessis osalisena.

Kindlasti sõltub rubriigi populaarsus ka selle ajaloost ehk sellest, kas need küsimused, mis varasemalt on küsitud, eriti need, mida mitmeid kordi on küsitud, ka mingi konkreetse tulemuseni on jõudnud. Kui ametnikud viitaks selle rubriigi juurest nende otsusteni ja muutusteni, mis on läbi viidud just tänu kodanikele, kes seal mingitele konkreetsetele asjadele tähelepanu juhtisid, oleks rubriigil ka kaasavam tähendus.

Rubriigi juures on märkus, et linnavalitsus anonüümselt esitatud küsimustele ei vasta, vaid suunab need arhiivi. Kirjale tuleb lisada ees- ja perekonnanimi ning kontaktandmed. Seega, lähtudes eelpoolmainitud Sparks (2001) väidetest, eemaldatakse osalejate ringist

need kodanikud, kes ainult tänu Interneti võimaldatud anonüümsusele oleks muidu meelitatud osalema. Vestlusest rubriiki haldavate ametnikega selgus, et algusaegadel vastati ka neile, kuid pöördumised olid liialt isiklikud ja sageli kohatud. Küsijad muutusid liialt familiaarseteks ja teemakaugeteks ning vastajad formaalseteks ning skeptilisteks.

E-Riigi Akadeemia poolt läbi viidava projekti „e-kaasamine kohalikes omavalitsustes (eKKO)“ järgi võib nimetada antud rubriiki ka tinglikult foorumiks. Rubriik leiab aktiivset kasutust, kuid foorumi formaadist eristab seda see, et inimesed ise ei saa üksteist informeerida ja kommenteerida. Varem, mõni aasta tagasi oli Tartu veebilehel ka kommenteerimiseks vaba foorum, mille kasutamine oli veelgi aktiivsem, ent linnavalitsus sulges selle, tuues põhjenduseks, nagu ikka foorumite puhul, et seal mindi nii ametnike kui ka kommenteerijate suhtes liiga isiklikuks ja solvavaks.

Sellistele tegevustele kodanike poolt võib mõneti välja lugeda põhjenduse Sey ja Castelli (2004) väidetest. Nimelt ütlevad nad, et kui ametnikud kasutavad internetti kui teadetetahvli ning sisuliselt ei soodusta osalust, siis sellele järgneb kodanike poolt rahulolematuse ning naermine ja pilkamine poliitikute üle. Seetõttu on kindlasti oluline ka rubriigi kasutamise mugavus ja võimalike kitsaskohtade vältimine.

II TÖÖ UURIMISKÜSIMUSED JA HÜPOTEESID

2.1 Uurimisküsimused

Töö uurimisküsimused lähtuvad töö teoreetilisest aineksest ning püüavad selgitada välja rubriigi „Ametnik vastab“ potentsiaalsust e-kaasamise vahendina. Samas näitavad vastused neile küsimustele ka, millised on rubriigi tugevused ja nõrkused ning mis võivad põhjustada selle kasutamise juures ebameeldivusi. Samuti annavad üldise ülevaate rubriigis esitatavatest küsimustest ja saadavatest vastustest.

Peamised uurimisküsimused, millele bakalaureusetöö peaks vastused andma, saab jagada viide suuremasse plokki:

2.1.1 Küsijatel põhinevad

- Kas on olemas põhilised küsijad, kes tihedamalt rubriiki kasutavad (aktiivsed osalejad)? Kes need on (nimed)?
- Kas ja kui palju on anonüümseid küsijaid?

2.1.2 Vastajatel põhinevad:

- Kes põhiliselt vastavad küsimustele?
- Kas vastajateks on ametnikud, kellele küsimused suunatud on?
- Miks ei vasta need, kellele küsimused esitatud on?

2.1.3 Küsimustel põhinevad:

- Milleks rubriiki peamiselt kasutatakse: küsimused, lahendusettepanekud jne?
- Kas küsimused kuuluvad sellesse valdkonda kuhu nad on sobitatud?
- Kas, kui palju ja millised on korduvad küsimused?
- Kas küsimusele vastust lugedes saavad informeeritumaks ka teised kodanikud?
- Kas ja kui palju esineb küsimustes kriitikat või solvanguid? Kellele suunatud?
- Kas, kui paljud ja millised küsimused on emotsionaalsed?

2.1.4 Vastustel põhinevad:

- Kas kõikidele küsimustele antakse vastus? Millega vabandatakse vastuste puudumist?
- Milliseid vastuseid rubriigis antakse? Kas ja kui paljud vastused on sisulised ning põhjalikud?
- Millised on vastustes sisalduvad lahendusettepanekud? Kas need on ammendavad?
- Kas vastustes sisaldub infot selle kohta, kust on võimalik hankida rohkem informatsiooni juhul kui see on vajalik?

2.1.5 Ajafaktoril põhinevad:

- Kui pikk on protsessi toimumise aeg küsimuse esitamisest alates kuni vastuse laekumiseni?

2.2 Hüpoteesid

- **Hüpotees 1:** Küsijad ei oska küsimusi õigesse valdkonda paigutada.
- **Hüpotees 2:** Anonüümsed küsimused on kriitilised ja/või emotsionaalsed, võrreldes mitteanonüümsetega.
- **Hüpotees 3:** Rubriigi kasutajate hulgas on olemas „aktiivsed osalejad“, kes esitavad lisaks küsimustele ka lahendusettepanekuid.
- **Hüpotees 4:** Enamasti ei vasta küsimustele need ametnikud, kellelt küsitud on, vaid avalike suhete osakonna töötajad.
- **Hüpotees 5:** Kodanikud ei tea, kellele oma küsimus suunata.
- **Hüpotees 6:** Kriitilised või emotsionaalsed küsimused jäetakse vastamata.
- **Hüpotees 7:** Periood, mille jooksul saabub küsimusele vastus, on tavaliselt liiga pikk ning küsimus kaotab oma aktuaalsuse.

III METOODIKA

Käesoleva bakalaureusetöö raames viidi läbi rubriigil „Ametnik vastab“ põhinev juhtumi uuring, mille jaoks koguti empiiriline materjal kombineeritult kvantitatiivse ja kvalitatiivse tekstianalüüsi kaudu. Neid meetodeid kasutades anti ülevaade rubriigi kasutamisest nii kodanike kui ka ametnike poolt ning kontrolliti eelmises peatükis toodud hüpoteeside paikapidavust ning leiti vastused uurimisküsimustele. Tulemused tuuakse ära järgmises, neljandas peatükis. Mõlemad meetodid on mittesekkuvad ning seetõttu pole tulemused uuritava materjali poolt kallutatud. Küll aga tuleb antud meetodite puhul arvestada teatavat uurijapoolset kallutatust.

3.1 Kvantitatiivne sisuanalüüs ehk kontentanalüüs

Kvantitatiivse tekstianalüüsi ehk kontentanalüüsi puhul on tegemist uurimismeetodiga, mis kujutab endast tekstide formaliseeritud sisuanalüüsi. Tegemist on spetsiifilise standardiseeritud andmekogumis- ja analüüsitehnikaga (Vihalemm 2001). Kontentanalüüsi käigus kodeeritakse vaadeldavad tekstid teatud tunnuste alusel kindlate koodide järgi.

Antud meetodi abil saab teha statistilise ülevaate antud rubriigist ning see annab laiema plaani, mille abil on võimalik teha üldistusi ja võrdlusi. Meetodi positiivseks küljeks on Kalmuse (2007) järgi selle kerge kontrollitavus ning olematu mõju avaldamine uuritavale objektile. Samuti on selle abil võimalik uurida palju teksti. Nõrgaks küljeks on erandite ja haruldaste nähtuste tähelepanuta jäämine.

3.1.1 Üldkogum ja valim

Uuringu üldkogumiks on „Ametnik vastab“ rubriigi valdkond „sotsiaalprobleemid“ ning valimiks selle 60 ühikut ehk ajaliselt viimast küsimust ja neile antavat vastust (juhul kui need on olemas).

„Sotsiaalprobleemid“ on üldkogumiks sel põhjusel, et selle valdkonna alla kuuluvad küsimused puudutavad kõige suuremat hulka linna elanikkonnast (lapsed ning nende vanemad, eakad ja puudega inimesed ning nende hooldajad, töötud, sotsiaaltöötajad jne). Kuna eraldi pole välja toodud tervishoiu valdkonda, siis kõik sellega seonduvad küsimused sobiksid ka „sotsiaalprobleemide“ alla. Kokku moodustas (6. mai 2009 seisuga) üldkogumi 352 küsimust-vastust.

Valimi moodustamisel lähtuti ajast ehk valiti valdkonna all alates esimesest ehk kuupäeva järgi kõige uuemast postitustest ning liiguti küsimustega järjest allapoole kuni kuupäevaliselt vanemateni, jätmata seejuures ühtki küsimust vahele. Seejuures võeti lisaks arvuline piirang, milleks oli 60 analüüsitavat ühikut (bakalaureusetöö soovituslik on 50). Seega moodustasid valimi küsimused, mis olid esitatud ajavahemikus 7.märts 2007 kuni 18. märts 2009, hõlmates niimoodi viimase kahe aasta perioodi. Valimi moodustanud küsimused on nähtavad kodeerimistabelis (Lisa 4).

Lisaks on oluline märkida, et küsimus ei tähenda iga ühiku puhul tingimata küsimust kui sellist. Tegemist võib olla ka ettepaneku, pöördumise, tähelepaneku või lihtsalt kriitikaga. „Küsimus“ on sissekande nimetuseks antud töös sellepärast, et rubriigis „Ametnik vastab“ on see nii välja toodud.

Sotsiaalvaldkonnaga tegeleb üldjuhul Tartu linnavalitsuses sotsiaalabiosakond, mis tegeleb toimetulekuraskustega, erivajadustega inimeste sotsiaalse turvalisuse ja arenguga, sotsiaalteenuste ja –toetustega, sotsiaaleluruumidega, lastekaitsega, eakate ja puuetega inimestega jne. Seega on osakonna ametnike pädevuses vastata valdkonda sobivatele küsimustele.

3.1.2 Kategooriate süsteem

Kontentanalüüsi sooritamiseks moodustati kategooriate süsteem ja kodeerimisjuhend (Lisa 3). Erinevaid kategooriaid ehk tunnuseid moodustati kokku 25, mis jagati omakorda nelja blokki.

Esimese ehk A bloki moodustavad küsimuste põhilised tunnused, mis kohe ka nähtavad on: teema (A2 - välja kirjutatud), kellele esitatud (A3 - välja kirjutatud), kes küsis (A4 – välja kirjutatud), esitamise kuupäev (A5 – välja kirjutatud) ning kas kasutatakse interaktiivset kaarti (A6). Nende tunnuste abil peaks selguma kas ja kes on põhilised küsijad ning kellele küsimused peamiselt suunatakse.

Teise ehk B bloki moodustavad vastuste põhilised tunnused, mis samuti kohe nähtavad on: kas on vastatud (B1), kes vastas (B2 – välja kirjutatud), millisesse osakonda vastaja kuulub (B3) ning kas kontaktandmed on olemas (B4) ja vastuse kuupäev (B5 – välja kirjutatud). Need tunnused peaksid näitama seda, kas ja kui pika perioodi jooksul saavad küsimused vastatud ning kes peamiselt vastavad küsimustele, mis osakonnas nad töötavad ja kas nendega on võimalik väljaspool rubriiki kontakteeruda.

Kahe esimese bloki tunnuste koos analüüsimine annab aimu protsessi toimumise kiirusest (kuupäevade järgi) ning sellest, kas vastajateks on need samad inimesed, kellele küsimus suunatud on (nimede/nimetuste võrdlus).

Kolmanda ehk C bloki moodustavad hinnangulised tunnused küsimustele. Küsimuse vorm (C1) näitab, kas tegu on küsimuse, ettepaneku või hoopis millegi muuga. See tunnus näitab, kas ja kui palju kasutatakse rubriiki näiteks ka ametnikele ettepanekute tegemiseks. Järgmised tunnused (C2 ja C3) näitavad küsimuste valdkondlikku sobivust. Koodide süsteemi on pakutud teised rubriigis juba eksisteerivad valdkonnad ning sotsiaalprobleemide juurde sobida võivad alavaldkonnad, mis valiti vastavalt sellele, milliste teemadega tegeleb Tartu linnavalitsuse sotsiaalabiosakond. Eesmärk on teha kindlaks kodanike teadmised ja oskused suunata oma küsimus õigesse kohta ning korduvate küsimuste olemasolu. Küsimustes sisalduvate kriitikat (C4) ja emotsionaalsust (C6) mõõtvate tunnuste võrdlemisel küsijaga (A4) saab teha kindlaks kas ainult anonüümsed küsijad julgevad kritiseerida ja/või küsimustes oma emotsioone näidata. Kaasamise poole pealt ning teiste tunnustega koos analüüsitult annavad rubriigi kasulikkusest aimu järgnevad tunnused: kas ja paljudele küsimustele antav tagasiside on

eeldatavasti ka teistele kodanikele kasulik (C5), küsija uurimine, kuhu abi saamiseks pöörduda, (C7) ning eelnõu, määruse või seaduse lõigu sisaldumine küsimuses (C8).

Viimane ehk D blokk sisaldab hinnangulisi tunnuseid vastustele. Vastuse vormi märkiv tunnus (D1) näitab erinevalt tunnusest (B1), mis tähistas üleüldse vastuse olemasolu, kas ja kui paljud olemasolevad vastused on sisulised ning mis on nende puudumise põhjendusteks. Põhjendusi on omakorda võimalik välja lugeda järgnevatest tunnustest: sisaldub teave küsimusega tegelemise/suunamise (D2), täpsema info hankimise võimaluste (D3) või mõne eelnõu, määruse, seaduse või viite (D5) kohta. Küsijate isiklike ja kriitilisi küsimusi võib võrrelda tunnusega, mis näitab, kas vastuses esineb solvangut, isiklike kommentaare ja/või märkusi (D4), ning selgitada, kas neis on seost. Viimane kategooria näitab, kas vastustes sisaldub teave, et anonüümstele ei vastata (D6).

Tunnused, mis kuuluvad C ja D blokki, on hinnangulised ning seetõttu võib paratamatult esineda uurijapoolset subjektiivsust. Just seda osa peetakse kontentanalüüsi nõrgaks kohaks.

3.1.3 Kodeerimisprotsess

Esialgse kodeerimisjuhendi abil viidi läbi proovikodeerimine, mille käigus kasutati kategooriate süsteemi 10 ajaliselt viimase küsimuse peal, mis kuuluvad valdkonda „sotsiaalprobleemid“.

Proovikodeerimise käigus ilmnisid teatud puudujäägid, mille tõttu muudeti olemasolevat koodisüsteemi. Puudulikud kohad olid A3 ja A4, kus esialgu polnud märgitud varianti, mis tuleks sisestada siis kui nimi puudub. Uue variandi kohaselt on kas nimi ja „adresseerimata“ (A3) või „anonüümne“ (A4). B3 puhul eristati vastajaid esialgu ametinime järgi, kuid see muudeti osakonna järgi eristumiseks ning lisati valikusse „Puudub“. Ametinime järgi eristamine muutis tunnuse arusaamatuks. Proovikodeerimise käigus selgus, et kõige raskem on kommentaari täpsustada tunnuse C1 alamtunnust „Muu“. Samas muutnuks alamtunnuste juurde lisamine hinnangu andmist keerulisemaks.

Proovikodeerimise käigus tekitas kõige rohkem küsimusi tunnus C5, mis peaks näitama küsimusele eeldatava vastuse olulisust. Küllaltki keeruline on hinnata seda, kellele konkreetselt antud teema oluline on. Uuriija võib hinnata küsimuse ebaoluliseks, kuid samas leidub inimesi, kellele see on eluliseks informatsiooniks. Vaatamata kahtlustele antud tunnuse olulisuses jäi ta siiski sisse ka pärast proovikodeerimist, sest kogukonnademokraatia juures on oluline pöörata sellele tähelepanu.

Kodeerimisjuhendist jäid välja kaks tunnust: „Küsija esindab ainult iseennast“ ja „Küsimusele võib vastuse anda“. Neist esimese puhul on raske hinnangut anda, kui ei ole küsimuses välja kirjutatud, et küsija pöördub ka kellegi teise nimel ning teise puhul on samuti võimatu ennustada ametnike teadmisi antud teema kohta.

Lõplikkusse kodeerimistabelisse lisandus veel tunnus, mis näitab, kas vastuses sisaldub automaatne tekst selle kohta, et anonüümsetele küsimustele ei vastata (D6). Nimelt selgus proovikodeerimise käigus, et ehkki on nimeline küsimus, siis vastuses sisaldub eelpooltoodud tekst ning tekkis vajadus uurida selle esinemissagedust.

Täiendatud ja parandatud kodeerimisjuhendi abiga viidi läbi kodeerimine 60 eelpool kirjeldatud analüüsiühiku peal. Selleks võeti esmalt ette kõik küsimused, mis polnud veel arhiveeritud. Kuna selles osas ei paikne küsimused veel valdkonniti, siis vaadati kõik küsimused ükshaaval läbi ning analüüs teostati vaid nende kohta, millel oli valdkonnaks märgitud „sotsiaalprobleemid“. Seejärel ülejäänud küsimused võeti arhiivist juba valdkonna nime järgi.

Ehkki B1 puhul ilmnes kodeerimisportsessis, et eranditult kõik vastused on koodiga 1 ehk siis „vastus on olemas“, poleks olnud mõistlik seda ära jätta. Küsimused polnud valimisse võetud vaid arhiivist, kuhu on suunatud juba vastatud küsimused (ehkki ka seal võib esineda vastamata), vaid olid võetud ka „küsimuste“ alt ning seal ei pruukinud olla kõik küsimused juba vastatud.

3.2 Kvalitatiivne sisuanalüüs ja selle sidumine kontentanalüüsiga

Kuna kvantitatiivse sisuanalüüsiga pole võimalik pöörata suurt tähelepanu eranditele ja haruldaste nähtustele, siis seetõttu oli uuringu täiendamiseks vajalik kasutada veel ka teist meetodit, mis võimaldaks kontentanalüüsi käigus kogutud statistikat illustreerida.

Kvalitatiivne sisuanalüüs on tekstide analüüs, mis võimaldab jätkata kvantitatiivse analüüsi käigus kogutud andmete abil objekti sisulist uurimist. Üldiselt püütakse ka selle meetodi puhul tekste süstematiseerida, viies neid, sarnaselt kontentanalüüsile, teatud koodide alla (Vihalemm 2001).

Kvalitatiivse ja kvantitatiivse tekstianalüüsi sidumiseks on mitu võimalust. Antud töö puhul kasutati ühte Vihalemma (2001) pakutud viisi ehk illustreeriti ja seletati tsitaatidega kvantitatiivse analüüsi tulemusi ning hüpoteetilisi põhjuseid. Tsitaadid ehk tekstinäited võeti kontentanalüüsi käigus kasutatud ühikutest ehk rubriigi küsimustest ja vastustest.

IV TULEMUSTE ESITUS

Käesolevas peatükis tuuakse välja uuringu tulemused, mis on saadud, kasutades kombineeritud kvantitatiivset ja kvalitatiivset sisuanalüüsi rubriigi „Ametnik vastab“ valdkonnas „sotsiaalprobleemid“.

Peatükk on jagatud alapeatükkideks: küsimused, nende adresseeritus, küsijad, vastajad, vastuste laekumise aeg, lisade kasutamine ning vastused. Igas alapeatükis tuuakse välja statistikat ning nende täienduseks illustreerivad tsitaate. Kokku analüüsiti 60 analüüsiühikut ehk rubriigis esitatavat küsimust ja neile antavat vastust. Selle käigus selgus, et 1 korral küsimus puudus, ehkki küsimuse pealkiri ja esitamise kuupäev olid olemas (38)¹.

Statistika tegemiseks vajalikud andmed on pärit kodeerimistabelist (Lisa 4) ning neile viidatakse sulgudes oleva suure tähe ja numbriga (näiteks: A1 – tähistab küsimuse järjekorranumbrit). Selles peatükis toodud tulemused võetakse aluseks järgnevas, diskussioonipeatükis järelduste tegemiseks.

4.1 Küsimuste teemad, eesmärk ja stiil

Küsimuse lisamise juures on „teema“ (A2), mis on ühtlasi rubriigi juures nähtav ka kui küsimuse pealkiri, esitaja poolt vabalt täidetav lahter ning seetõttu varieerub sinna kirjutatav tekst väga (Lisa 4). Seetõttu ei saa välja tuua ka väga palju konkreetset statistikat.

Märkimisväärne on see, et kahel korral on „teema“ lisamata jäetud ning muu hulgas esineb näiteks selliseid pealkirju nagu: „tere“ (4 ja 5), „liimarid“ (15), „hais tapab kõik ilusa“ (42), „*ISIKUANDMETE AVALADAMINE TEIE PORTAALIST GOOGLESSE!!!!*“

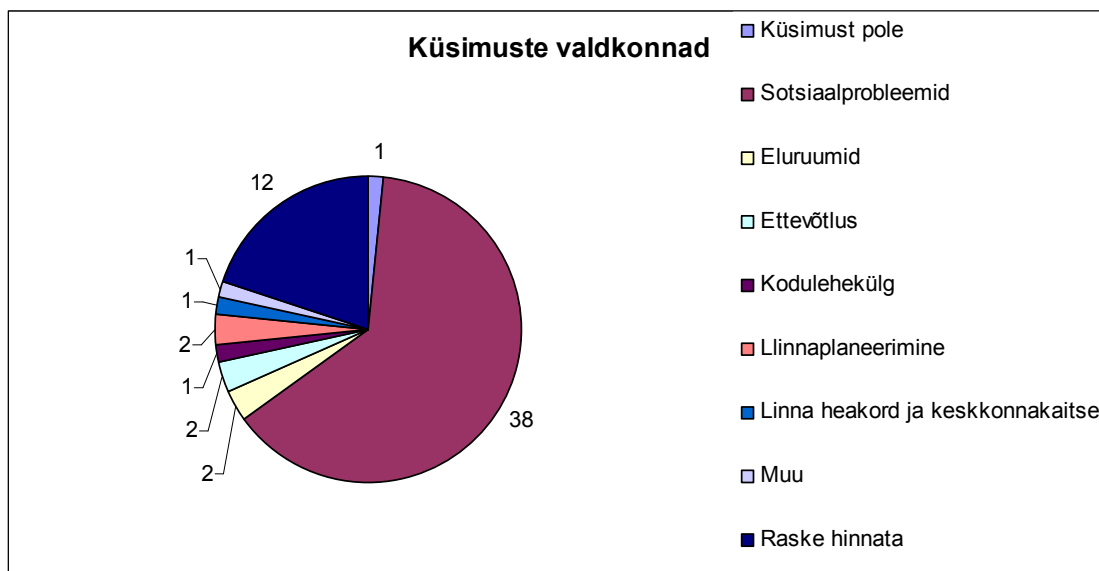
¹ Konkreetsest küsimusest rääkimise korral märgitakse näite järgi sulgudesse selle järjekorranumber kodeerimistabelis ehk kategooria A1 (Lisa 35).

(58), jne. Teistest märgatavalt enam esines sõnu või sõnaosi „laps“ või „last(e)“ ja „toetus“ (Tabel 1).

Tabel 1. Populaarsemad sõnad või sõnaosad „teema“ real

Sõna või sõnaosa	Küsimustes (jrk nr kodeerimistabelis - A1)	Kokku
„laps“ või „last,“	1,3,7,12,13,22,28,32,34,35,44,48,49,55,56,57,60	17 korral
„toetus“	16,17,19,20,21,22,26,34,40,47	10 korral

Kui „teema“ annab küsimuste tegeliku temaatika kohta vähe aimu, siis nende sisu analüüsi tulemusena on võimalik teha statistikat selle kohta, millistesse valdkondadesse (C2) või alavaldkondadesse (C3) küsimused sobivad. Ehkki uurimuse valimi moodustavad vaid „sotsiaalprobleemide“ valdkonda paigutatud küsimused, siis sisuliselt puudutavad antud temaatikat vaid 38 küsimust (Joonis 1).



Joonis 1. „Sotsiaalprobleemide“ valdkonnas esitatud küsimuste tegelik temaatika

Suures osas ehk 12 korral on väga raske hinnata, millisesse valdkonda küsimus kuuluda võiks. Küsimusi on raske kuhugi valdkonda paigutada, sest:

- **nende puhul on raske öelda, kes peab sellega tegelema:**

„... olen Reigo Pellenen mul on mure olen eestis tartus ja olen kaotanud raha elan ise helsingis olen eesti kodanik ja ei saa koju helsingi ...“ (5);

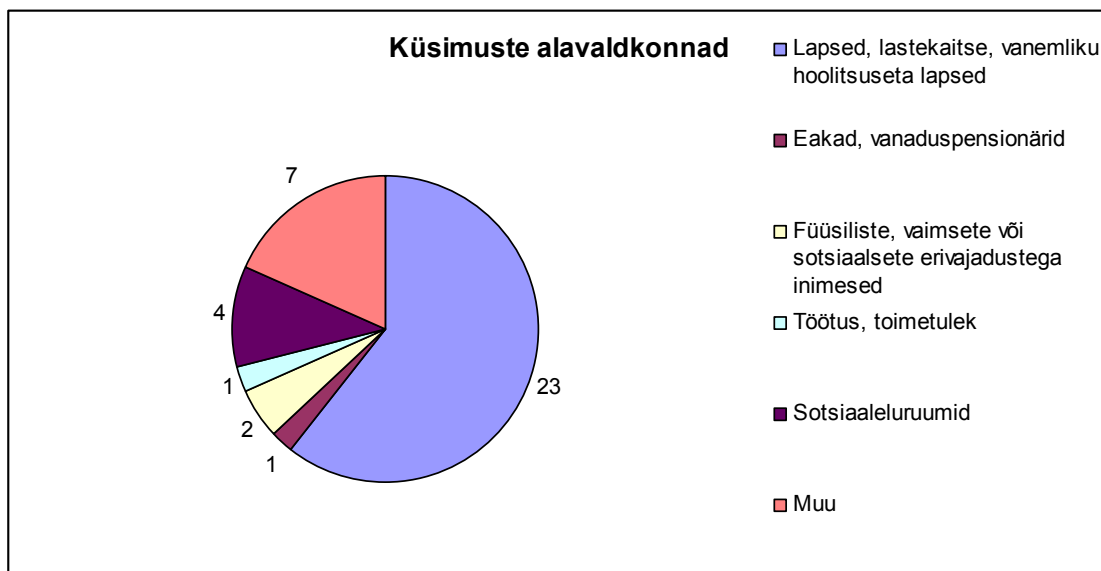
- **nad kuuluvad mitmesse valdkonda: (n: sotsiaalprobleemid ja kodulehekülg)**

„Tere! Miks pole Tartu LV kodulehel kooliabitaja teenuse kirjeldust? Linnakodanik Margus Nukka“ (24);

- **nad puudutavad erakonna valimislubadusi:**

„Tsiteerides arhiivi juunist 2006: Reformierakond lubas viimastel valimistel igale lapsele 2000 krooni huvikoolitoetust aastas. Milal seda Tartu koolilastele maksuma hakatakse? (47)“.

Nii nagu „teema“ rea järgi on ka sisu põhjal võimalik öelda, et kõige enam käsitletud teemasid on seotud lastega (Joonis 2). „Muudest“ teemadest olid kõige rohkem küsimusi seotud kodututega (19, 26, 39).



Joonis 2. „Sotsiaalprobleemide“ valdkonna peamised alateemad

Rubriigis esitatavatest küsimustest pole ühtki sellist, millele eeldatav vastus oleks oluline vaid küsijale endale (C5). Enamus küsimuste puhul toob ilmselt vastuse teada saamine samamoodi kasu ka teistele kaaskodanikele. Vaid 8 küsimuse puhul on seda raske öelda, sest:

- **raske on aru saada, mida kodanik tahab:**

„Miks on sotsiaalabi andmine ja linnakorteri saamine lurjustele ja niisama nahhaalidele nii lihtsaks tehtud?“ (9);

„...probleem on ülemistes naabrites, kellel on kaks väikest last.“ (31);

„Kas Tartu linna on juba midagi teinud, et saaks lahti selle Euroopa abidega ehitatud kanalisatsiooni haisust?“ (42);

- **kodanik kordab oma pöördumist:**

„...ma palusin, et võetakse ette midagi nende pärna tänava liiminoosutajatega ...“ (15);

„Ma pöördusin juba 30. juulil teie poole toksikomaania probleemiga ja jätsin oma telefoni numbri aga millegi pärast pole ma saanud mingisugust tagasisidet.“ (23);

- **tegemist on konkreetse käsu või lahendusettepanekuga:**

„Palume asja eest vastutavatel ametnikel see a-sotsiaalide punkt sellest piirkonnast mujale viia.“ (25);

„Seniks soovin sinna postkasti ja peatusse vähemalt varjualust.“ (30);

- **tegemist on retoorilise pöördumisega:**

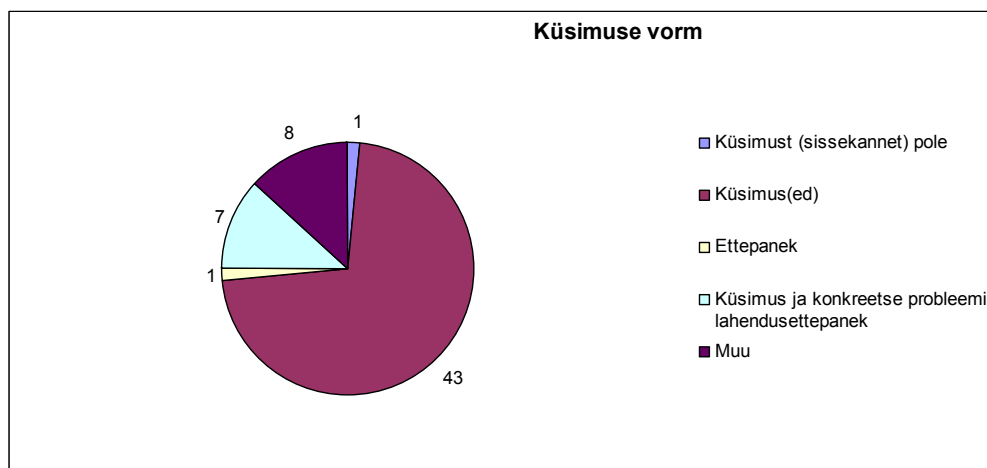
„Kodutud on kindelasti kõikides linnades probleemiks aga kas peaks võimaldama neile magamiskohta turu kõrval olevate lillelettide all?“ (39)

Emotsionaalseks (C6) võib pidada koguni 23 pöördumist, millest aga vaid 8 sisaldasid kriitikat, solvangut, isiklikke kommentaare ja/või märkusi (C4), millest enamus ehk 5 olid suunatud kogu linnavalitsusele:

„Äkki peaks tunnustuse Tartule ringi muutma? " Heade koonerdajate linn"“ (7);

„Kas teil seal tegusid ka tehakse või on ainult lubadused.“ (15).

Kõige enam ehk koguni 43 sissekannet hõlmab endas küsimus(t)e esitamist (C1) (Joonis 3).



Joonis 3. Küsimus(t)e ehk sissekannete tegelik vorm

Lisaks küsimusele esitati 7 korral ka omapoolsed lahendusettepanekud, mis on :

- **küsimuses sisalduvad:**

„Kas poleks võimalik luua süsteemi, kus piisaks pildiga dokumendist, millel peal ka isikukood, et selle järgi siis kontrollida soodustuse olemasolu?“ (11);

„Kas Tartu linnas on plaanis alkoholimüüki piirata? Väga mõistlik oleks, kui alkomüük oleks keelatud nt 20.00-09.00.“ (36);

„Kas linnavalitsus ei võiks kaaluda ka Tartus nn beebipaki sisseseedmist (nagu Tallinnas on)?“ (45);

„kas Tartu linn võiks ka alkoholi müügile kõvemad piirangud panna? Nt 23.00-08.00“ (50);

„Kas ei võiks ümber Anne kanali teha üks korralik asvaltkattega jooksuring, mis oleks kõlblik ka rulluiskudel sõitmiseks?“ (52);

- **emotsionaalne ja kirja panemata:**

„mul oleks väga palju ettepanekuid, kuidas sellise probleemiga toime tulla, kellele peaksin need suunama, et NEID KA KORD TÕSISELT VÕETAKS????????????????“ (9);

- **küsimus-vastus:**

„palun nimetage milliseid delikaatseid isikuandmeid LV kogub lasteaiajärjekorra salajasse registrisse. Kas ehk midagi siit? IKS (3) Delikaatsed isikuandmed on: ...“ (55).

4.2 Küsimuste adresseerimine

Sarnaselt „teemale“ saab ka küsimuse adresseerida „kellele“ iganes (A3). Seetõttu on ka neid variante igasuguseid (Lisa 4). Kui eelmises alapeatükis toodud tulemuste järgi on „teema“ lahter vaid kahel korral tühjaks jäetud, siis enda küsimuse on jätnud suunamata veidi üle poolte sissekannete tegijatest. Kodeerimistabelis tuli see tähistada märkega „adresseerimata“ (Tabel 2).

Tabel 2. Populaarsemad nimed või nimetused „kellele“ real

Nimi või nimetus	Küsimustes (jrk nr kodeerimistabelis)	Kokku
„adresseerimata“	1,2,3,4,10,11,13,15,23,26,27,28,29,30,31,34,35,36,37,38,39,40,41,42,45,46,48,49,50,53,57,59	32 korral
nimeliselt	5,21,24,43,44,51,52,54,56	9 korral
osakonnale	7,8,9,14,16, 19,33	7 korral
„Tartu Linnavalitsus“	20,32,47	3 korral

Suunatud pöördumiste seas on väga palju erinevaid variante ning ka käändelõppe. Kodanikud suunavad enamasti oma küsimusi:

- **nimeliselt:**

„*Riina Voore*“ (43,44,54,56), „*Riinule*“ (55), „*hr. Urmas Kruuse*“ (52), „*Sirli Peterson*“ (21), „*hr. Andres Pool*“ (51), „*Indrek Sooniste*“ (24), „*Jana Arumets*“ (5);

- **osakonnale:**

„*sotsiaalosakond*“ (7,8,14,16), „*sotsiaalabiosakond*“ (9), „*sotsiaalabiosakonnale*“ (19), „*Tartu Linna sotsiaalabiosakond*“ (33);

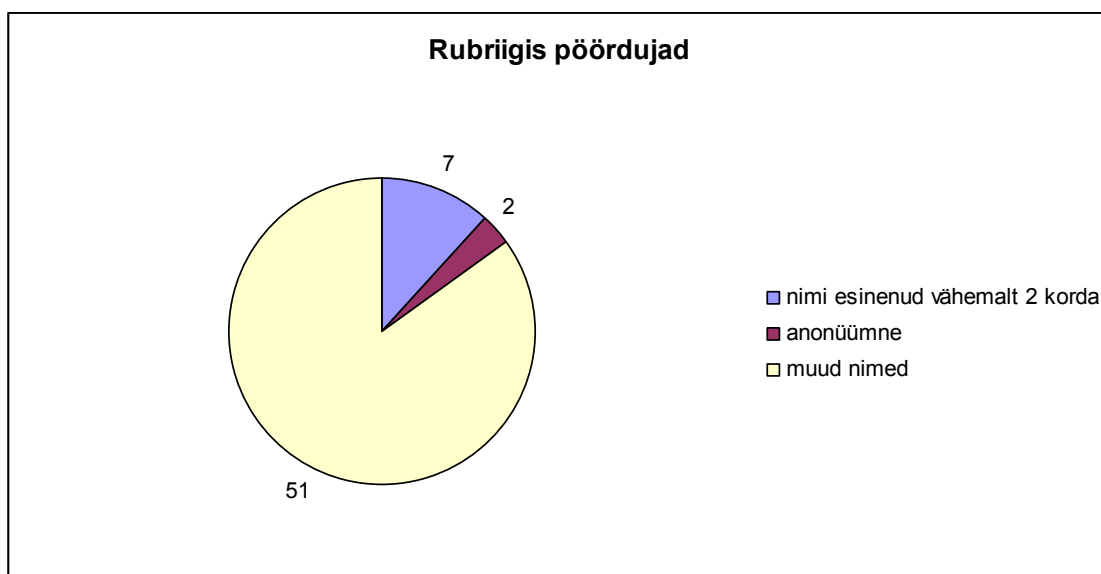
- **Tartu Linnavalitsusele: (20,32,47).**

Samuti on kirjutatud „kellele“ lahtrisse: e-maile (sao@raad.tartu.ee (22), Kaie.Konga@raad.tartu.ee (12)), „Pere toetused“ (60) „kes suudab aidata“ (18), „abilinnapea“ (25), „TARTU.EE ADMINISTRAATORILE!“ (58), „sotsiaal“ (17), „Sotsiaaltöötajale“(6).

4.3 Küsijad

Kolmas lahter, mis on lisaks „teema“ ja „kellele“ sõnadega täidetav, on „küsiija“ (A4). Erinevaid nimesid esineb peaaegu sama palju kui küsimusi (Joonis 4). „Anonüümsetest“ pöördumistest ühe puhul on tegemist selle küsimusega, mille kohta eelpool oli välja toodud, et sissekannet kui sellist ei ole (on vaid teema „Kodutud telkides“ (38)). Teine („emapalk“ (59)) sobib antud valdkonda ning on küsimus, mis ei sisalda ei kriitikat ega emotsioone.

Selgus, et 7 kodanikku on pöördunud 2 korda (*Anneli Habakukk (15,23), Heilika Peterson (3,54), Hermann Vesi (39,43), Maido Mätas (51,52), Marina Mägi (21,22), Marju Silvet (32,47) ja Teet Eomäe (1,49)*).



Joonis 4. Küsimuste (ehk sissekannete) tegijate jaotus

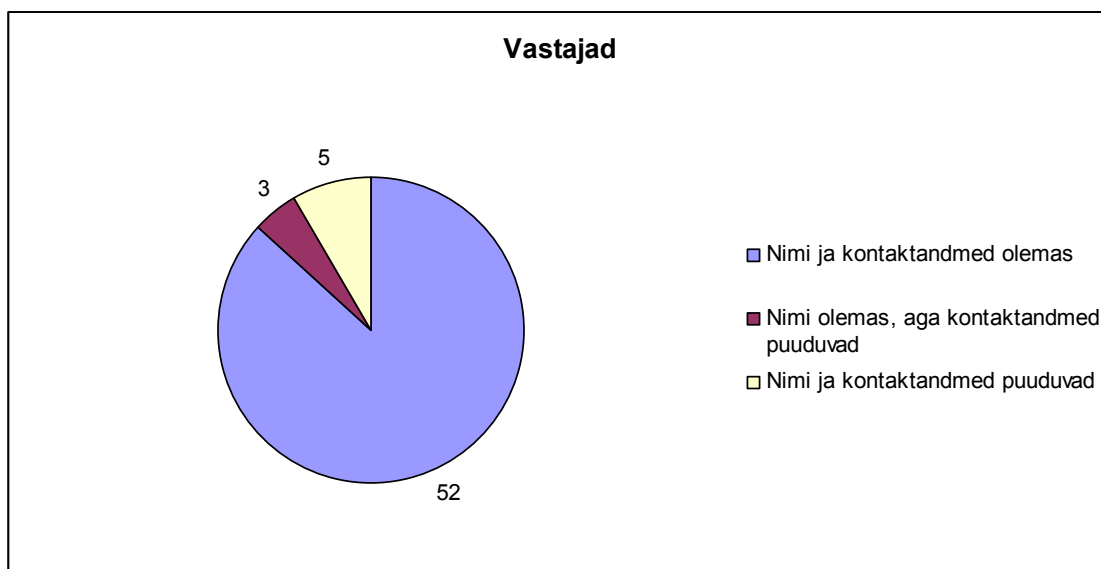
Muude nimede hulgas esineb ka neid, keda võiks pidada anonüümseteks pöördujateks, sest nimed „K. Blohhi“ (11), „piret“ (16), „peret“ (17) „m soot“ (31) „Mitmed kasked linlased“ ei vasta kujule „ees-ja perekonnanimi“, kuid siiski kodeerimistabelis pole nad

anonüümsete ritta arvatud, sest lahter pole täielikult tühjaks jäetud ja/või ka linnavalitsuse poolt on neile vastus laekunud.

Oma nime alt rubriiki rohkem kui ühe korra pöördunute kokku 14 küsimust võeti eraldi analüüsimise alla ning võrreldi neid kaasamise koha pealt olulisemate tunnustega Selgus, et 6 küsimust on adresseerimata (A3) ja 4 solvavad (C4), kusjuures 2 neist linnavalitsuse arvel. Enamus neist on küsimused (C1), aga on ka üks lahendustepanek (52). Ka teistele kodanikele kasulikke küsimusi (C5) küsiti 11 korral. Emotsioone (C6) võib välja lugeda kokku kaheksast kodanike pöördumisest. Selle kohta, kuhu pöörduda abi saamiseks (C7), uurivad 4 küsimust. Lõiku mõnest eelnõust, määrusest, seadusest ja/või viidet (C8) sisaldavad kõigest 3 küsimust.

4.4 Vastajad

„Vastajate“ lahter oli kodeerimistabelis samuti vabalt kirjutatav (B2). Kuna aga vastajateks on ametnikud, siis siin esineb vaid kahte erinevat varianti: ees- ja perekonnanimi või „anonüümne“. Samuti on neist enamusel olemas kontaktandmed (B4) (Joonis 5).

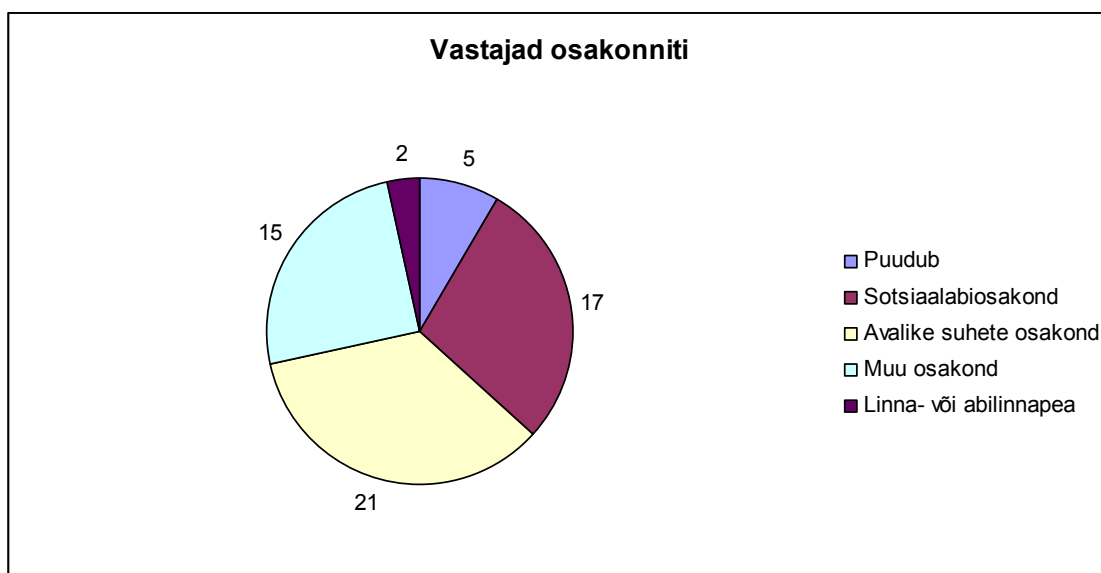


Joonis 5. Vastajate nimede ja kontaktandmete olemasolu

„Anonüümseid“ vastajaid on sellisel juhul kui:

- **pole vastajat, vastust ega küsijat**, aga arhiivi mööda liikudes, on küsimus ja sellele vastamise kuupäev olemas (7);
- **küsijaid on mitu** („Mitmed kasked linlased“(36));
- „küsija“ **lahter on tühjaks jäetud**, kuid küsimusele on vastatud ning see pole suunatud „anonüümsetesse pöördumistesse“ (59);
- **küsija on ametnike silmis „anonüümne“** ja vastuses on kiri, et anonüümsetele ei vastata, ning puudub vastaja nimi („Ivan Gorodok“ (42);
- **küsimust pole**, kuid on „teema“ ja küsimise ning vastuse kuupäevad (38).

Enim vastavad (B3) avalike suhete osakonna töötajad, vastamisaktiivsus on suur ka sotsiaalabiosakonnas, mille haldusalasse „sotsiaalprobleemid“ kuuluvad (Joonis 6). Puuduvad osakonna nimetused viitavad eelpooltoodud „anonüümsetele“ vastajatele. Kahel korral on vastanud ka abilinnapea Jüri Sasi ning neist mõlemal korral puudutas küsimus erakonna valimislubadusi (C2) ning olid adresseeritud Tartu Linnavalitsusele.



Joonis 6. Vastajate kuulumine osakondadesse

Kui avalike suhete osakonna ametnikest vastavad kõik kolm võrdselt, siis sotsiaalbiosakonna puhul on kõige rohkem vastuseid andnud Sirli Peterson, kes on sotsiaalabi osakonna lastekaitseteenistuse juhataja-lastekaitse peaspetsialist. Tema vastatud seitsmest küsimustest kõik sobivad antud valdkonda ja puudutavad laste teemat. Erandiks on tasuta sõiduõiguse tõendamise dokumenti (11) puudutav küsimus.

Avalike suhete osakond vastab kõige enam küsimustele (16), mis on adresseerimata. Muude osakondade vastamisaktiivsus (15 küsimust) tuleneb sellest, et inimesed on oma küsimused valesse valdkonda suunanud: 6 küsimust sobiks mõnda teise valdkonda ning 5 on seotud lasteaiaregistriga (43,44,49,55,56).

Eelpooltoodud Riina Voore, kellele on esitatud nimeliselt kõige rohkem küsimusi, vastab neile kõigile ise. Lisaks on üks küsimus adresseeritud „Riimule“ (55) ning sellele on vastanud ka tema.

Samas on mõni üksik näide ka sellest kui vastajaks pole see, kellelt küsitud. Üks küsimus on suunatud linnapeale:

„hr. Urmas Kruuse“ „Olete spordilembene linnajuht. Kas ei võiks ümber Anne kanali teha üks korralik asvaltkattega jooksuring ...“ (52).

Sellele linnapea ise ei vasta.

4.5 Lisamaterjali kasutamine

Kodeerimise käigus selgus, et vaid ühe küsimuse puhul („kodutu kodu lilleletis“ (39)) on kasutatud interaktiivset kaarti (A6) (Lisa 5). Samuti kasutatakse vaid 7 küsimuses lõiku mõnest eelnõust, määrusest, seadusest ja/või viidet sellele (C8):

- **link kodulehele:**

„Millal liitub Tartu linn teenusega <http://www.eesti.ee/portaal/lapsehoid.index>“ (1);

- **lõik määrusest:**

„Tartu Linnavalitsuse määruses nr. 68 "Sotsiaalehuruumide üürileandmise kord", §7 punkt nr. 11 ütleb, et üürileping sõlmitakse sotsiaalkomisjoni otsuses märgitud tähtpäevani. ...“ (8);

- **lõik „Ametnik vastab“ arhiivist:**

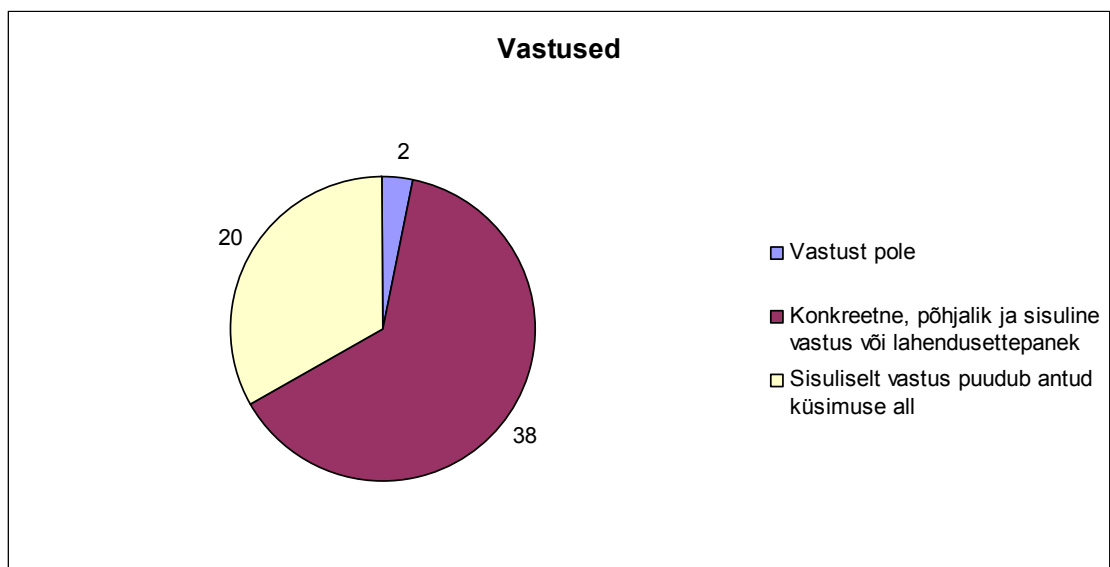
„Tsiteerides arhiivi juunist 2006: Reformierakond lubas viimastel valimistel igale lapsele 2000 krooni huvikoolitoetust aastas ...“ (20); k. a (44 ja 53);

- **lõik Tartu linnavalitsuse kodulehelt:**

„Sia lõppu veel üks lause tartu.ee lehelt koolieelsed lasteasutused alt: "Tartu linn loob kõigile oma haldusterritooriumil alaliselt elavatele lastele, kelle vanemad seda soovivad, võimaluse käia lasteasutuses..."“ (54);

4.6 Vastused ja nende stiil

Sisulisteks (D1) võib pidada üle poole vastustest (Joonis 7).



Joonis 7. Vastuste sisulisus

Üks vastus puudub üldse, sest tegemist on eelpoolmainitud juhtumiga, kus küsimust pole ja seega ei saa ka vastust olla („kodutud telkides“ (38)). Teisel juhul on olemas küll küsija nimi („Ivan Gorodok“ (42)) ja küsimus, kuid vastuseks on ainult automaatne teave selle kohta, et:

„NB! Linnavalitsus anonüümsetele küsimustele ei vasta, vaid suunab need vastust lisamata arhiivi ("anonüümsed pöördumised"). Kirjale peavad olema lisatud ees- ja perekonnanimi ning küsitud

kontaktandmed, mis on vajalikud küsimuse täpsustamiseks. Anonüümseks loeme ka pöördumise, millele on lisatud vaid küsija nimi, kuid puuduvad kontaktandmed.“;

Sama lõik sisaldub veel neljal korral (36,45,53,59) ning lisaks sellele pole ka sisulist vastust. Kuigi nendest kahel korral on nimi selgelt nähtav (*Kadri Tamm (45)* ja *Inge Raam (53)*) ja ka vastused on olemas:

„Tartus kingitakse vastsele linnakodanikule Tartu vapiga hõbelusikas. Arvame, et ka see on kena mälestus tähtsast sündmusest. Täpsemat informatsiooni saate vaadata siit“(45);

„Kasutatud riideid saate pakkuda järgmistesse kohtadesse ...“(53).

Nendest 20 sissekandest, mis on jäänud sisulise vastuseta, pole ühegi puhul tegemist lahenduseettepanekuga. Küll aga on:

- **kahe juhul tegemist küsimuse ja ettepanekuga:**

„kas Tartu linnas on plaanis alkoholimüüki piirata? Väga mõistlik oleks, kui alkomüük oleks keelatud nt 20.00-09.00.“(36);

„Kas linnavalitsus ei võiks kaaluda ka Tartus nn beebipaki sisseseadmist (nagu Tallinnas on)?“(45).

- **neli „muu“ alla kuuluvat juhtu** (ehkki ka neis esines küsimusi, polnud siiski tegemist tüüpiliste „küsimustega“):

- kurtmine:

*„probleem on ülemistes naabrites, kellel on kaks väikest last ...
... mida nende ülemiste naabritega ette võtta? Kas peaks külla kutsuma ja laskma kuulata, millist müra nende lapsed tekitavad. Aga sel juhul ei kuule ema, kui kõvasti ta ise laste peale karjub. Ei meeldi mulle vabadel päevadel kell pool 8 mingi müra ja jonn peale ärgata.“(31);*

- tagasipöördumine:

„Tere ma juba ei mäletagi mitu kuud tagasi ma palusin,et võetakse ette midagi nende pärna tänava liiminoosutajatega“(15);

- nõudmine:

„Annelinna Raamatujogu eest bussipeatusest on pikemat aega kadunud postitamise koht ja nüüd kadus ka ootepaviljon. Kaotame ka lähedalasuvad sotsiaalobjektid -- polegi enam nurisemiseks põhjust. Seniks soovin sinna postkasti ja peatusse vähemalt varjualust.“(30);

- **retooriline küsimus:**

„Vastuseks oli, et kohta ei ole 2009-ndal aastal. Ja kõik. Kuna siis on? Mulle sobib ka 2008. Ehitatakse ju tänapäeval ülikiiresti. Miks mitte ka lasteaedu?“ (28).

Sisulise vastuseta on kahekümnest küsimusest 13 (nendest 10 olid omakorda „adresseerimata“) sellepärast, et palutakse pöörduda (D3):

- **„Ametnik vastab“ piires teise küsimuse või valdkonna juurde:**

„Teie küsimus sai vastuse ning saate seda lugeda [siit](#).“ (15);

„Ootepaviljoni küsimus on edastatud ametnikule ja vastus ilmub teema all Bussiootepaviljon 30 päeva jooksul.“ (30);

- **osakonda isiklikult:**

„Teid nõustatakse sotsiaalabi osakonnas isiklikult.“ (5);

- **mõnda teise ametiasutusse (kontaktandmetega):**

„Teie esitatud küsimus vajab pikemat selgitust ning seetõttu soovitan Teil esmalt pöörduda oma piirkonna sotsiaalabi keskusesse lastekaitse spetsialisti vastuvõtule...“ (2);

„Pöörduge oma küsimusega palun Tartu Maavalitsuse perekonnaseisuosakonna ..“ (13);

„Pöörduge oma küsimusega palun Tartu Pensioniameti poole ...“ (14);

„Postkasti sooviga palume Teil pöörduda Eesti Posti ...“ (30);

„Palun võtke ühendust Tartu Pensioniametiga. Kontaktandmed leiate siit.“ (40);

„Palume pöörduda küsimusega Tartu Pensioniametisse ...“ (59, 60);

- **erinevad kohad (kontaktandmetega):**

„Kasutatud riideid saate pakkuda järgmistesse kohtadesse ...“ (27, 53);

- **mõne teise Interneti-lehekülje juurde (lingiga):**

„Saate alkoholi müügi piiramisest lugeda täpsemalt [siit](#).“ (36);

„Kriisiolukorra puhul saab taotleda täiendavat sotsiaaltoetust, taotlemise korra leiate siit.“ (37);

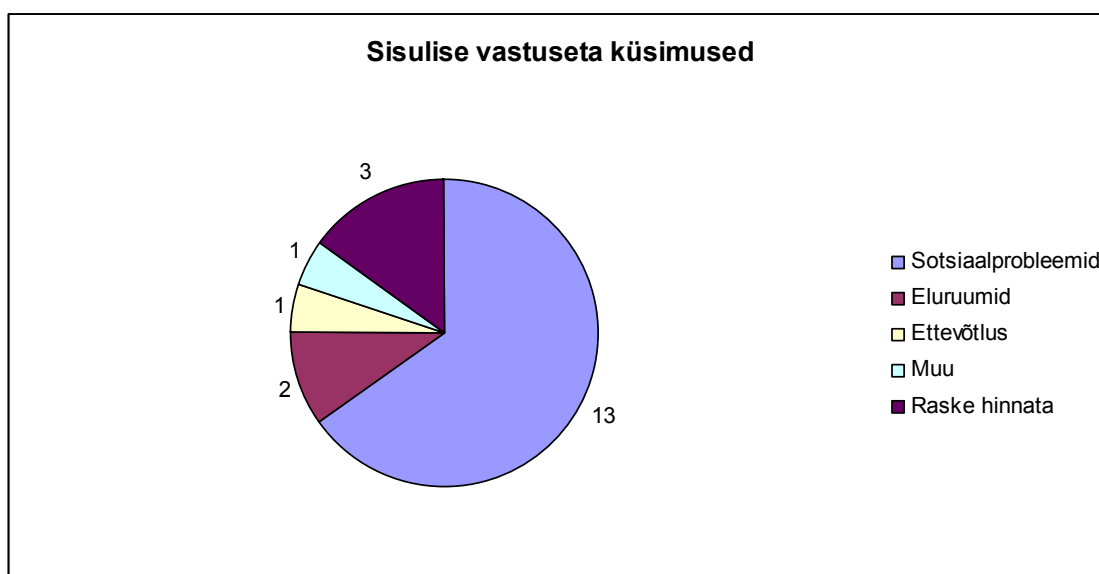
Ühel korral on võib küsimuse tagasisidest kasu olla ka teistele kolme lapsega emadele:

„... .mul on kolmas osa sünnitoetust saamata. Laps sündis 09.09.2006. Kõige vanem poeg on 19 teine poeg on 13 ja pisike siis kaks. Kui suur see kolms osa siis lõppudelõpuks on kui esimesed toetused olen saanud nagu kolme lapse emana.“ (16).

Kuid sellegipoolest on vastus vaid e-mailil:

„Sotsiaalabi osakonna lastekaitse teenistuse juhataja vastas Teile Teie e-posti aadressil.“ (16).

Kodanikud uurisid 12 korral, kuhu abi saamiseks pöörduda (C7) ning 11 korral nad ka said selle info (D3) nende hulka kuulus 4 üksnes suunavat, kuid sisutut vastust (2,5,27,53). Valdavalt sobivad need küsimused, millele sisulist vastust pole, ka antud valdkonda (Joonis 8).



Joonis 8. Küsimused, millele puudub sisuline vastus, valdkondade järgi

Tervelt 9 korral on teave selle kohta, et küsimus on suunatud või sellega tegeletakse (D2). Samas on nendest vaid ühe puhul kirjas, et selle algatuse taga võib olla küsija:

„Täname väärt ettepanekute eest. ... Loodame tulevastes projekteerimis- ja ehitustöodes selle ka realiseerida.“(52).

Kõige enam ehk 14 korral andis sisutuid vastuseid avalike suhete osakond (5,13,14,15,16,27,28,30,31,37,40,45,53,60).

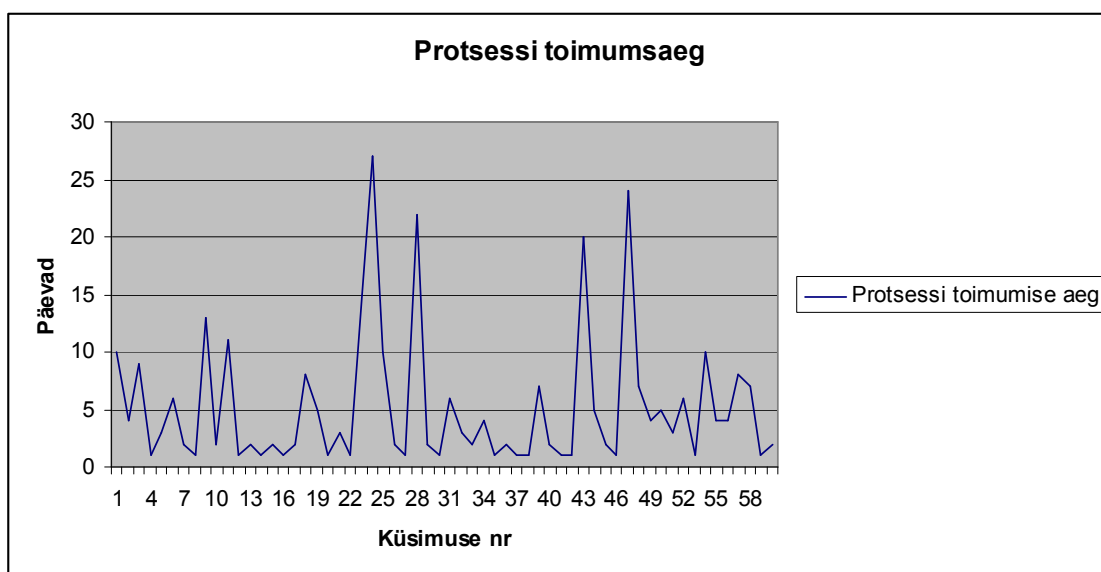
Mitte ükski vastustest ei sisalda isiklikke kommentaare, solvangut (D4) aga ka mitte lõiku mõnest eelnõust, määrusest, seadusest ja/või viidet sellele (D5). Üks kord mainitakse, et küsimus on **suunatud** ja **vastus laekub hiljem ning teises kohas**:

„Ootepaviljoni küsimus on edastatud ametnikule ja vastus ilmub teema all Bussiootepaviljon 30 päeva jooksul.“ (30).

Sisulise vastuseta küsimustest 8 on emotsionaalsed (5,7,15,28,30,31,33,36), millest kolmes esineb solvangut (7,15,31) ning neist 2 linnavalitsuse (7,15) ja üks naabrite (31) arvel.

4.7 Vastuste laekumise aeg

Enamasti kulub küsimuse esitamise hetkest (A5) vastuse laekumiseni (B5) kuni 1 päev, mis on ühtlasi ka eristatavalt kõige lühem aeg, kuna kellaajaliselt pole võimalik täpsemalt määratleda. Ajaliselt kõige rohkem on kulunud 27 päeva, mille puhul pole aga ületatud seda aega, mis peaks ühtima kirjadele vastamise kohustusliku perioodi ehk 30 päevaga (Joonis 9).



Joonis 9. Küsimuste esitamisest vastuste laekumiseni kuluv aeg

Kõige kauem aega võtnud küsimus on lühike („Miks pole Tartu LV kodulehel kooliabiastaja teenuse kirjeldust?“ (24)) ning ehkki vastus selle laekus koguni 27 päeva hiljem, on see väga põhjalik.

V JÄRELDUSED. DISKUSSIOON

Bakalaureusetöö viimases suures peatükis arutletakse peamiste uurimistulemuste üle ning diskuteeritakse töö teoreetiliste lähtekohtadega. Samuti tõestatakse või lükatakse ümber hüpoteeside kehtivus ning tuuakse ettepanekud ning töö võimalikud edasiarendused.

5.1 Teooria ja uurimistulemuste seotus

Antud bakalaureusetöö eesmärgiks on uurida, kuidas kohalik omavalitsus saab kasutada erinevaid e-teenuseid demokraatia arendamiseks. Uurimisobjektiks on seejuures Tartu linnavalitsuse rubriik „Ametnik vastab“ ning selle roll linnakodanike ja –valitsuse vahelises suhtluses.

Interneti-demokraatias on väga oluline roll e-osalusel, kuid selle eeltingimuseks on omakorda e-kaasamine. Kui ametnikud kasutavad infotehnoloogilisi vahendeid kaasamiseks oskuslikult, siis on ka kodanikel omakorda paremad tingimused kasutada neid samu vahendeid osalemiseks.

Kodanikukultuur on oma arengus niikaugel, et inimesed pigem teavad kaasatuse olulisust, kuid osaluse vähesus on tingitud pakutud võimaluste sobimatusest ning Lauristini (2001) ja Reinsalu (2007) väitel ka avaliku sektori organisatsioonide tahtmatusest ja oskamatuselt infotehnoloogilisi vahendeid demokraatia arendamiseks ära kasutada.

Rubriigi „Ametnik vastab“ puhul ongi seetõttu oluline vaadata selle potentsiaalsust toimida just e-kaasamise vahendina. Ametnike ülalt-alla lähenemine ei tekita Bryanti ja Wilcoxi (2006) hinnangul kodanikes tunnet, et nende arvamusel ka mingi reaale mõju oleks. Ka antud rubriigi puhul tuleb selgelt välja see, et kodanike lahendusettepanekuid ei võeta kuigi tõsiselt.

Kogukonnademokraatia toimimiseks on oluline dialoogi arendamise võimalus ametnike ja kodanike vahel. Seejuures pole tähtsad poliitilised arutelud, vaid just linna

elanike igapäevastele probleemidele lahenduste leidmine, mis on kohaliku tasandi poliitika peamine ülesanne.

Enamasti ei teki rubriigis avalikku diskussiooni, sest ametnike vastused on pigem mittesisulised ning suunavad kodanikke mujalt abi saama. Samuti jätab rubriik kohati mulje, et ametnikud kasutavad seda tõepoolest kui teadetahvliit nagu toovad teoorias välja Sey & Castell (2004). Ametnikud ise küll sinna informatsiooni üles ei riputa, kuid nende vastused kodanike küsimustele meenutavad pigem teateid kui sisulisi vastuseid.

Sisuliste vastuste vähesus tekitab kodanikes tunnet, et nende arvamus pole vajalik ning neil pole tegelikkuses mõju avaldamise võimalust. Kodanikud saavad seal küll oma muresid kurta, kuid nende niigi vähestest ettepanekutest, mida uurimise käigus selgus olevat 7, on arutluse alla läinud vaid üks.

Kindlasti ei soovi kõik kodanikud otsustusprotsessis osalised olla ning sellele viitab ka püsikasutajate olematus rubriigis. Ehkki see võib tuleneda ka sellest, et nad seisavad siin silmitsi teatavate tingimustega, mis ei taga mugavat kasutust. Samas näitab kasutajate üldine olemasolu (kuu jooksul vähemalt 1) seda, et inimestel on olemas teatud probleemid, millele lahenduse leidmiseks nad on valmis sinna pöörduma.

Vähene aktiivsus võib olla põhjustatud sellest, et inimestele meeldib end asjasse pühendada, kui nad tunnevad, et nende aeg ei lähe raisku ja nad tegelikkuses ka lahenduse leiavad. Kodanikul on alati võimalus valida, et kas ta küsib ametnikult ise formaalses infokanalis või suundub näiteks meelelahutuslikku suhtlusportaali Orkut.com ning uurib hoopis kaaslinlastelt Tartu kommunis. Aktiivne kodanik valib selle tee kummas tal ka realselt rohkem kasu on, sest ametniku formaalne vastus ei kaalu üles kaaskodaniku reaalselt kogemust.

Kui kodanikud tunneksid, et nende pöördumisel ka realselt mingi mõju oleks ning neil oleks mugav antud keskkonda kasutada, siis oleks ka osalusportsent kõrgem. Küsimused, mis ei puuduta konkreetselt linnavalitsuse haldusala, võiksid leida siiski ka veidi sisulisemad vastused, sest tegelikult ju kõik, mis toimub kohaliku omavalitsuse piires on nõ selle valitsuse asi. See käib koostöö alla sidusgruppidega.

5.2 Hüpoteeside kontroll

Selles alapeatükis tuuakse välja teises peatükis välja toodud hüpoteesid ning arutletakse nende paikapidavuse üle lähtuvalt neljandas peatükis toodud uurimuse tulemustest.

- **Hüpotees 1:** Küsijad ei oska küsimusi õigesti valdkonda paigutada.

Uurimuse tulemusena selgus, et rubriigis on segadust arusaamisega sellest, millisesse valdkonda täpsemalt küsimus sobima peaks, sest vaid veidi üle poolte on suunatud õigesti. Hüpotees vastab tõele.

- **Hüpotees 2:** Anonüümsed küsimused on kriitilised ja/või emotsionaalsed, võrreldes mitteanonüümsetega.

Anonüümseid küsimusi on kaks ning kumbki nendest polnud kriitiline ega emotsionaalne. Pigem esineb neid kodanikke, kes avalikult ja enda nime all peamiselt linnavalitsust kritiseerivad. See hüpotees tõele ei vasta.

- **Hüpotees 3:** Rubriigi kasutajate hulgas on olemas „aktiivsed osalejad“, kes esitavad lisaks küsimustele ka lahenduseettepanekuid.

Vaid kaks korda rubriiki pöördunud isikuid ei saa nimetada veel päris „aktiivseteks osalejateks“ nagu teoorias väljapakutud on. Neid võib nimetada veidi aktiivsemateks kasutajateks võrreldes teise kodanikega (kui lugeda pöördumiste arvu, sest lugemise kohta andmed puuduvad). Lisaks vähestele pöördumiste arvule esitavad need inimesed ka peamiselt küsimusi, mitte ei paku lahendusi. Seega ei vasta ka see hüpotees tõele.

- **Hüpotees 4:** Enamasti ei vasta küsimustele need ametnikud, kellelt küsitud on, vaid avalike suhete osakonna töötajad.

Enamikel juhtudel vastavad pöördumistele avalike suhete osakonna ametnikud, kuid samas on enamus neist adresseerimata ning kuna selle osakonna puhul on tegemist rubriigi haldajaga, siis on see ka arusaadav. Samas aga tuleb märkida, et üks ametnik (Riina Voore) vastab kõigile oma küsimustele ise. Palju vastavad ka sotsiaalbiosakonna

ametnikud. Hr. Urmas Kruusele ja abilinnapeale esitatud küsimus neilt vastukaja ei leia, kuigi tegemist pole ei solvava ega ka emotsionaalse küsimusega.

Hüpotees on halvasti sõnastatud ja antud töö puhul on küllaltki raske sellele vastata. Põhjuseks on see, et vaid vähestel juhtudel pöörduakse otse ametnike poole. Enamus küsimusi on adresseerimata ning seetõttu on antud hüpotees tugevalt seotud järgmisega.

- **Hüpotees 5:** Kodanikud ei tea, kellele oma küsimus suunata.

Poolenisti tõestas antud hüpoteesi ära eelmise hüpoteesi alla toodud märkus. Lahtri „kellele“ variante võib olla lõputult. Kodanikud ei tea, kellele oma küsimust suunata ning seetõttu on paljud neist „adresseerimata“. Samuti on kasutatud variante: nimi, ametinimetus, positsioon, osakonnanimetus, e-maili ja kogu linnavalitsusele suunamist. Hüpotees vastab tõele.

- **Hüpotees 6:** Kriitilised või emotsionaalsed küsimused jäetakse vastamata.

Küsimustest, mille sisu võib pidada kriitiliseks või emotsionaalseks, on saanud kõik peale kahe vastused (neid loetakse anonüümseteks). Samas on oluline täheldada, et kahekümnest sisulise vastuseta küsimusest on alla poole emotsionaalsed (8) ning veelgi vähem solvavad või kriitilised (3). Kuna kokku on emotsionaalseid küsimusi 23 ja kriitilisi 8, siis enamus vastuseid neile on siiski sisulised. Seega ei vasta hüpotees tõele.

- **Hüpotees 7:** Periood, mille jooksul saabub küsimusele vastus, on tavaliselt liiga pikk ning küsimus kaotab oma aktuaalsuse.

See hüpotees on jällegi raskesti tõestatav või ümber lükatav, sest see on küsimuste kaupa nii individuaalne. Oleks olnud vajalik see paremini sõnastada. Küll aga võib öelda, et kõige pikem protsessi toimumise aeg on 27 päeva, mis mahub kohustusliku kirjadele vastamise aja sisse. Enamasti kulub vastamiseks üks päev.

5.3 Ettepanekud ja töö võimalikud edasiarendused

Järgnevalt toob autor välja mõned omapoolsed ettepanekud rubriigi haldajatele, et muuta see veidi kasutajasõbralikumaks ning ideed antud temaatika edasi uurimiseks.

Rubriigi valdkonna arhiiv kujutab endast ühte pikka rida, kus ajalises järjestuses on toodud kõik kunagi esitatud küsimused. See tekitab olukorra, kus kodanik, tahtes mingile probleemile lahendust leida, peab esitama uue pöördumise, ehkki taoline võib juba rubriigis olemas olla. Tal on võimalus see üles otsida, lugedes läbi kõik pöördumised, kuid see on ajamahukas. Paraku pole ka pealkirja järgi sealt midagi võimalik eristada, sest pealkirjad on liiga üldised. Seetõttu oleks autori ettepanek jaotada rubriik **alavaldkondadeks** (kodeerimisjuhendis on pakutud välja „sotsiaalprobleemide“ alateemad). Samuti võiks ühe variandina luua **otsingumootor**, mis võimaldaks märksõnade abil leida, kas huvi pakkuv teema on juba arutluse all olnud.

Edasiarendusena võiks olla võimalus (juhul kui huvi pakkuv teema on leitud) ka **kommenteerida** juba olemasolevat pöördumist ja vastust, sest tihti vajab mingi asi veidi pikemat täpsustust. Samuti saab siis juba kord pöördunud kodanik enda küsimusele veel rohkem tagasidet ja ei pea pärast seda, kui vastus on laekunud, uut küsimust esitama.

Kuna valdkonna all ilmnes, et väga paljud küsimused ei kuulu siia ja/või on adresseerimata, siis sellest lähtuvalt võiks rubriigi juures olla väike **sisujuht** või **seletused**, millega üks või teine valdkond täpsemalt tegeleb. Samuti tuua välja ka konkreetsete **ametnike nimed**, kellelt mida küsida. Küsimuse püstitamise juures on võimalik tehniliselt korraldada nii, et valides valdkonna, tekivad alavaldkondade pakkumised ja sealt omakorda juba nimede pakkumised, kellele mis küsimust esitada. Vastasel korral tundub täiesti tarbetu kodanikel lisada küsimusele vastaja nimi.

„Linna juhtimise skeemi“ alt on küll võimalik otsida, kes millega tegeleb ja nende ametnike **ametijuhendid**, kuid see eeldab pöördumist rubriigist kodulehe esimesele leheküljele ja veidi otsimist. Mugavam oleks kui need seletused oleksid **lingitavad** ka rubriigi juurest. Sellisel juhul peaksid ka rubriigi otsesed haldajad teabeteenistusest vähem tegelema küsimustele vastamisega, sest need oleksid suunatud õigetele ametnikele. „Ametnik vastab“ puhul ei peaks tegemist olema teabeliiniga, kus vastajateks on peamiselt infotöötajad.

Kaasamise koha pealt on oluline, et **välditaks vastamist vaid küsija e-mailile** ning seda eriti siis, kui vastusest saaks olulise info ka teised kodanikud. Vastasel juhul tekib küsimus, et milleks see avalik rubriik vajalik on kui vastuseid antakse ainult küsijale.

Sama kehtib ka linkimiste ja ümbersuunamiste kohta. Sageli on vastused üldised või suunavad kuskile mujale, kus puudub samuti sisuline vastus. Puuduvad viited konkreetsetele eelnõudele, määrustele ja seadustele. Lisaks interaktiivse kaardi kasutamise võimalikkusele võiks olla kuidagi lisatav ka mingi konkreetne **viide seadusandlusele**. Samuti võiks ametnikud viidata nendele otsustele, mis on tehtud just tänu kodanikele.

Kohati esineb rubriigis olukordi, kus pöörduja nimi on nähtav, kuid küsimuse all on siiski vastus, et anonüümsetele ei vastata. Taoline olukord võib tekitada vastakaid tundeid selle kohta, et kas iga nimega ei kõlbagi rubriigis küsimust esitada ning mille järgi seda otsustatakse. Samuti võiks kaaluda **anonüümsete postituste lubamist**. Uurimuse tulemused näitasid, et kriitiliselt pöörduvad ka mitteanonüümised kodanikud. Võimalik on kasutada varianti, kus nimi pole avalik, kuid ametnikele teada. Mõned kodanikud lihtsalt eelistavad, et nende nimi poleks Internetis nähtav, kuid samas leiavad, et nende pöördumine on oluline. See tooks osalusportsessi tagasi kodanikud, kes soovivad anonüümsust.

Anonüümsete postituste ja kommenteerimise võimalused eeldaksid küll rubriigi **modereerimist**, kuid kui rohkem küsimusi oleks suunatud õigete ametnikeni, siis jääks teabeteenistuse töötajatel küsimuste suunamise kõrvalt aega sellega tegeleda.

Viimase ettepanekuna, kuid seejuures mitte vähem tähtsana toob autor välja selle, et oluline on pöörata tähelepanu sellele, et **vastused oleksid rohkem sisulisemad**. Teatud puhkudel on arusaadav, et kodanikud suunatakse edasi (n pensioniametisse). Samas esineb juhtumeid, kus kodanik käib välja konkreetse ettepaneku, kuid selle arvestamise ning edaspidise saatuse kohta pole mingit teavet.

Samuti siis, kui kodanikud pakuvad ise mingeid uusi lahendusi (näiteks beebipaki idee), võiks linnavalitsus neid kaaluda, pakkudes vähemalt arvamuse avaldamise või

diskussioonivõimaluse. Võibolla selgub, et enamus kodanikke siiski ei ole selle uue lahenduse poolt, kuid vähemalt on neid kaasatud. Praegu saavad sellised lahendused vastuseks ainult faktid selle kohta, kuidas hetkel olukord on.

Töö edasiarendamine rubriigi piires on võimalik nii, et tuleks üle vaadata ja täiustada kodeerimisjuhendit. Näiteks kategooria C5 näitab küsimusi, millele saadav tagasiside oleks kasulik ka teistele kodanikele, ning tekitab uurijas kõige rohkem küsitavust. Tegelikult võib ju mis tahes informatsioon olla mingil määral kõigile kasulik. Küsitav on muidugi see, kas need, kes kasutavad seda rubriiki tahavad neid asju teada.

Parandatud kodeerimisjuhendit võiks seejärel rakendada ka teiste valdkondade analüüsil. Võimalik, et valdkonniti on esile kerkivad probleemid erinevad ning seetõttu ka tulemused teistsugused. Näiteks on võimalus, et „linnaplaneerimise“ valdkonna juures kasutatakse oluliselt rohkem interaktiivset kaarti. Kindlasti tasuks kaaluda ka testpostituste võimalikkust ning seeläbi vastuste analüüsi.

Lisaks eelnevale annaks kindlasti huvitavaid tulemusi ekspertintervjuud ametnikega, et saada aimu sellest, kuidas nemad näevad antud rubriigi kasulikkust linnakodanike ja – valitsuste vahelises suhtluses. Kindlasti oleks kasulik küsida ka linnakodanikelt nende visiooni, kuid selleks oleks vaja lisada küsimustik rubriigi juurde ning loota, et kodanikud ka seda aktiivselt täidavad.

Laiemas plaanis on antud tööd aluseks võttes võimalik proovida teha sama analüüsi ka teiste kohalike omavalitsuste samasuguste rubriikide peal, sest näiteks on sarnane rubriik olemas ka Pärnul ja Elval, kuid nendest võivad tulla hoopis teistsugused tulemused.

KOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö „Tartu linnavalitsuse rubriik „Ametnik vastab“ e-kaasamise vahendina“ peamiseks eesmärgiks oli uurida ühe kohaliku omavalitsuse e-teenuse potentsiaalsust toimida elektroonilise demokraatia edendamise vahendina ning kodanike ja ametnike vahelise suhtlemiskanalina.

Kõigepealt toodi välja antud temaatikaga haakuv teoreetiline taust ning seletati lahti peamised töös kasutatavad mõisted. Kohaliku omavalitsuse puhul on oluline osalusdemokraatia, mille toimimiseks tuleb tagada dialoogi pidamise võimalus ametnike ja linnelanike vahel ning see, et tekiks diskussioon ning sealt omakorda konkreetsed lahendused. Kodanikud peavad tundma end otsustusprotsessis osalejatena ning selle saavad tagada ametnikud, kelle ülesanne on motiveerida neid läbi kaasamise.

„Ametnik vastab“ on üks väheseid näiteid sellest, kuidas kohalik omavalitsus saaks kaasata Interneti vahendusel, kuid sel on oma puudused. Uuringu eesmärk oli kindlaks teha selle tugevused ja nõrkused ning selle kasutamisega kaasnevad võimalikud ebamugavused.

Tuginedes teooriale, püstitati uurimisküsimused ning hüpoteesid, millele kombineeritud kvantitatiivse ja kvalitatiivse sisuanalüüsi abil ka tulemused saadi. Uumise all oli rubriigi „sotsiaalprobleemide“ valdkonna 60 küsimust-vastust. Selleks moodustati kodeerimisjuhend 25 kategooriaga.

Selgus, et üldiselt ei soodusta rubriiki laekuvad vastused e-osalust. Ilmselt seetõttu on ka tõsiasi, et rubriigil puuduvad püsikasutajad, kes lahendusetepanekuid välja käiks. Samas leidub küsijaid, kes valdavalt ei pöördu anonüümselt ning julgevad olla kriitilised ja emotsionaalsed.

Vastajateks on peamiselt avalike suhete osakonna töötajad, kuid vastamisaktiivsuse poolest ei jää maha ka sotsiaalabiosakond. Võimalik, et kui küsijad suunaksid oma küsimused konkreetsetele ametnikele, siis vastaksid ka enam need, kellelt küsitud on. Hetkel on paljud küsimused „adresseerimata“.

Küsimused üldjuhul kuuluvad antud valdkonda, kuid ka sellega on segadust, sest tundub, et ei osata suunata oma küsimusi. Samas esineb ka ametnike poolt muudesse ametiasutustesse suunamist.

Kokkuvõttes võib öelda, et ehkki vastused laekuvad mõistliku ajaga, pole nad enamasti kuigi sisulised ega tekita kodanikes tunnet, et nende probleemi või lahendusettepaneku esitamine midagi otsustusprotsessides mõjutaks. Seega pole tegemist kohaga, kus kodanikud saavad osaleda otsustusprotsessides ning ametnikud ei kasuta seda kohana, kust hankida infot selle kohta, millele oma töös tähelepanu pöörata.

Töö eesmärk on saavutatud selles mõttes, et uuringu tulemustena selguvad need kitsaskohad rubriigis, mis võiksid mõnevõrra muuta seda kasutajasõbralikumaks ning millele tuleks pöörata tähelepanu, et tagada selle toimimine ka e-kaasamise vahendina.

Lisaks sellele on järelduste peatükis toodud mõned konkreetsed soovitusel rubriigi haldajatele ning töö võimalikud edasiarendused.

SUMMARY

„Link "Ametnik vastab" of website of local government Tartu as a meaning of e-engagement”.

The aim of Bachelor's thesis was to analyze, how Estonian local government uses information technology to engage citizens. The case study was link „Ametnik vastab“ and how it is used for e-engagement. It is a place (of website of Estonian local government Tartu), where citizens can ask questions and then government officials should answer them.

Important concepts of thesis are participatory democracy, engagement, participation and most important are e-democracy, e-engagement and e-participation.

Theoretic basis is based on the role of information technology in communication management of public sector and especially local government, the history of information technology development in Estonian public sector and motivation to e-engagement and e-participation.

As a research method, the combined quantitative and qualitative content analysis was used. It is the most effective method to get an overview of how this link is working. The analysis unit that was used was one question with referring answer. Selection was composed of 60 question-answers witch belonged to „social problems“.

The essential categories were 25: placement of question, subject, receiver, asker, date of question, usage of interactive map, respondent, department, where respondent works, (respondent) contacts, date of answer, form of question (question, resolution etc), sphere of question, emotional questions and in answers, useful information for other citizens etc.

The search results were showed as statistics and illustrative charts. These were combined with citations from questions and answers.

The outcome shows the bottlenecks in the link of „Ametnik vastab“. It presents the opportunities to fix them to make the link more user-friendly. It is important to improve e-engagement and to guarantee its effects.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Avaliku Teabe Seadus (15.11.2000), RT I 2000, 92, 597; viimati muudetud 12.02.2003. URL (kasutatud mai 2009) <http://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=556659>.
- Bryant, L. & Wilcox, D. (2006). Some Lessons from Web 2.0 for Participation and E-democracy. *Web 2.0, Participation and E-democracy. Blog. Headshift*. URL (kasutatud mai 2009) <http://www.headshift.com/blog/2006/02/web-20-participation-and-edemo.php>.
- Dahlgren, P. (2006). Civic participation and practices: Beyond 'deliberative democracy'. Carpentier, N. et al (edit.) *Researching Media, Democracy and Participation: The Intellectual work of the 2006 European Media and Communication Doctoral Summer School*. Tartu: Tartu University Press, 23-33.
- Illing, E. ja Lepa, R. (2005). Kaasamisvormid – ülevaade ja kasutusvõimalused. Tallinn: Poliitikauuringute keskus Praxis. URL (kasutatud mai 2009) http://www.praxis.ee/data/praxis_kaasamisvormid_www.pdf.
- Kalmus, V. (2007). *Meedia ja kommunikatsiooni uurimismeetodid II osa: tekstianalüüs*. Loengukonspekt. URL (kasutatud mai 2009) http://www.jml.ut.ee/MKUM/tekstianalyys/Stats_loengud_ja_juhendid/.
- Komito, L. (2005). e-Participation and Governance: Widening the net. *The Electronic Journal of e-Government*, 3/1: 39-48, URL (kasutatud mai 2009) <http://www.ejeg.com/volume-3/vol3-iss1/v3-i1-art4.htm>.
- Lagerspetz, M. (2006). Kodanikuühiskonna Lühisõnastik. URL (kasutatud mai 2009) <http://www.siseministeerium.ee/failid/KYsonaraamatWEB.pdf>.
- Lauristin, M. (2001). Kas oskame ja tahame kasutada uue meedia võimalusi demokraatia edendamiseks? *Riigikogu Toimetised*, 3, URL (kasutatud mai 2009) <http://www.riigikogu.ee/rito/index.php?id=11803>.

- Molnar, S. (2008). eGovernment in the European Union. Pinter, R (edit.). *Information Society. Coursebook*. Gondolat: Uj Mandatum, 158
- Reinsalu, K. (2006). Is Estonian local e-government responsive to citizens' needs? The case study of Tartu, Estonia. *Information Polity: An International Journal of Government and Democracy in the Information Age*, 11/3–4, 255–272.
- Reinsalu, K. (2007). Kohalike omavalitsuste online-foorumite kasutamisest Eestis ja Norras." *Riigikogu Toimetised*, 16, URL (kasutatud mai 2009) <http://www.riigikogu.ee/rito/index.php?id=10482>.
- Reinsalu, K. (2009). „The implementation of Internet democracy in Estonian local governments“. Doktoritöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut.
- Riigiportaal. Eesti.ee. URL (kasutatud mai 2009) <http://www.eesti.ee/est/>.
- Runnel, P, Pruulmann-Vengerfeldt, P & Reinsalu, K. (2009). The Estonian Tiger Leap from Post-Communism to the Information Society: From Policy to Practice. *Journal of Baltic Studies*, 1 March 2009, URL (kasutatud mai 2009) <http://www.informaworld.com/smpp/section?content=a909513100&fulltext=713240928>
- Rüütel, K. (2009). „Rubriik „Ametnik vastab“ kommunikatsioonikanalina Tartu linnavalitsuse näitel“. Seminaritöö. Tartu Ülikool, ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut.
- Sey, A. & Castells, M. (2004). From media politics to networked politics: the Internet and the political process. Castells, M. (edit.). *The Network Society: A Cross-cultural perspective*. Cheltenham; Northampton: Edward Elgar. 363-368
- Sparks, C. (2001). The Internet and Global Public Sphere. W. L. Bennett & R. M. Entman (edit.). *Mediated Politics. Communication in the Future of Democracy*. Cambridge University Press, 75-98

- *Tartu linnavalitsuse kodulehekülj*. URL (kasutatud mai 2009)
<http://www.tartu.ee/>.
- Toots, A. (2005). “Demokraatia mudelid ja kodanikuõpetus üldhariduses: puuduva lüli otsinguil”. *Riigikogu Toimetised* 12/2005, URL (kasutatud mai 2009) <http://www.riigikogu.ee/rito/index.php?id=11131>.
- Vihalemm, T. (2001). Teadustöö alused ja seminaritöö. *Kompendium kursusele*. Tartu

LISAD

Lisa 1 – Tartu linnavalitsuse e- ja m- teenused

e- ja m-teenused

e-teenused

- e-kool
- Tartu linnaliinibusside reisiplaneerija
- e-blanketid (Riigiportaal)
- Avalduste blanketid Tartu kodulehel
- Kultuuriosakonnale taotluste esitamine
- X-tee päringute portaal
- Kultuuriakna uudiskiri
- Eesti raamatukogude ühine elektronkataloog ESTER
- Virtuaalne leiubüroo
- Wifi leviala Tartus
- Eriarstile registreerumine

m-teenused

- ID-pilet
- Mobiilne parkimine
- wap.tartu.ee
- T-number
- Mobiilimaksed
- Tartu heakorratelefon 1789
- M-fotograaf
- M-klassijuhataja
- M-naabrusvalve
- M-raamatukogu
- Tartu linna taustapildid ja helinad

Anna tagasisidet!

Muu

- Internetipunktid Tartus
- M-Tartu meedias
- M-Tartu videoklipid
- eCitizen projekt

Lisa 2 – „Ametnik vastab“



The screenshot shows the Tartu City website interface. At the top, there is a navigation bar with language options: "In English", "Suomeksi", "Auf Deutsch", and "По-русски". Below this is a search bar with "google" as the engine and an "Otsi" button. The main content area is titled "Ametnik vastab" (Official answers) and includes a sidebar with various service categories like "ÜLDINFO", "KULTUUR JA MEELELAHUTUS", "TERVISHOID", "SOTSIAALABI", "HARIDUS JA TEADUS", "ETTEVÕTLUS", and "KOHALIK VÕLM". The main text area contains a welcome message, a notice about anonymous questions, and a list of services. On the right, there are promotional banners for "Teeme uue lodjapargi" and "Aita haigeid lapsi!", along with an email subscription button and a list of services under "KASULIKKU".

In English Suomeksi Auf Deutsch По-русски

Esileht google Otsi

Tartu
heade mõtete linn

ÜLDINFO

Tartu uudised | Tähtsad telefonid | Transport | Keskonnainfo | Ajalugu | ...

KULTUUR JA MEELELAHUTUS

Sündmused täna | Tähtsündmused | Kultuuriosakond | Kultuuriaken | Noorteaken | ...

TERVISHOID

Tervishoiuosakond | Perearstid | Kliinikum | Kliinikumi eriarstile registreerumine | ...

SOTSIAALABI

Toetused | Laste hoolekanne | Abi toimetulekuraskustega elanikele | Eakate hoolekanne | ...

HARIDUS JA TEADUS

Arengukava | Lasteaiaid | Lapsehoid | ...

ETTEVÕTLUS

Koolitused | Uudised ja teated | Asjaajamisjuhised | Ettevõtete otsing | ...

KOHALIK VÕLM

Prindi lehekülg

Teeme uue lodjapargi

Aita haigeid lapsi!

@ e-ja m-teenused

Tartus on täna 98 518 elanikku

KASULIKKU

- Ametnik vastab
- 1789
- Tartu infokeskus
- Kaardid
- Tartu e-kaart
- Küsitlused
- Külalisteraamat
- Sündmuste album

Ametnik vastab

Küsimused | Arhiiv | Esitan küsimuse | Kaart

Hea tartlane!

Ootame siia rubriiki küsimusi probleemide kohta Tartu linnas. Siin esitatud küsimused ja vastused on avalikud.

NB! Linnavalitsus anonüümsetele küsimustele ei vasta, vaid suunab need vastust lisamata arhiivi ("anonüümsed pöördumised"). Kirjale tuleb lisada ees- ja perekonnanimi ning küsitud kontaktandmed, mis on vajalikud küsimuse täpsustamiseks. Anonüümseks loeme ka pöördumise, millele on lisatud vaid küsija nimi, kuid puuduvad kontaktandmed.

Kui te ei soovi oma nime avaldada, siis palume pöörduda otse vajaliku [ametniku](#) või [osakonna](#) poole. Kontakte ja muud teavet saab ka linnavalitsuse infotelefonil **736 1101**.

Küsimuste esitamisel on teil võimalik näidata kaardil kohta, mis teile muret valmistab. NB! Kaart töötab veebilehitsejatega Internet Explorer ja Opera!

NB! Heakorraprobleemidest linnas võib teada anda aadressil <http://www.tartu.ee/1789>.

Tartu Linnavalitsuse teabeteenistus

[Taqasi](#) | [Üles](#)

Viimati muutis 2008-10-27 13:47:05 : Lilian Lukka

Lisa 3 – Kodeerimisjuhend

Kodeerimisjuhend

Analüüsiühik – üks „küsimus“² ja selle juurde käiv vastus

Kategooriate süsteem:

A Küsimuse põhilised tunnused

A1 – Järjekorranumber

A2 – Teema (välja kirjutada)

A3 – Kellele (sisestada see nimi või nimetus, mis on kirjutatud lahtrisse „kellele“, kui see on tühjaks jäetud, siis „adresseerimata“)

A4 – Küsija (sisestada nimi või nimetus, mis on kirjutatud lahtrisse „küsija“, kui see on tühjaks jäetud, siis „anonüümne“)

A5 – Esitatud (kuupäev kujul: pp/kk/aaaa)

A6 – Kasutatakse interaktiivset kaarti

1 Jah

2 Ei

B Vastuse põhilised tunnused

B1 – Vastatud

1 Jah (hõlmab endas ka seda kui tegelikult vastuse koha peal teksti pole)

2 Ei

² „Küsimus“ ei tähenda tingimata küsimust kui sellist. „Küsimuse“ all mõeldakse rubriiki kodaniku poolt kirjutatud. Koodi C1 allkoos näitab ära, millega tegelikult tegu on. Rubriigis endas on seda nimetatud siiski küsimuseks.

B2 - Vastaja (sisestada see nimi, mis on kirjutatud lahtrisse „vastaja“, kui see on tühjaks jäetud, siis „anonüümne“)

B3 – Vastaja osakondlik kuuluvus

0 Puudub

1 Sotsiaalabiosakond

2 Avalike suhete osakond

3 Muu osakond (kommentaari nimetus)

4 Linna- või abilinnapea

B4 – Vastaja kontaktandmed

0 Puuduvad

1 Olemas (kommentaariesse millised)

B5 – Vastatud (kuupäev kujul: pp/kk/aaaa, kui vastamata, siis see sõnadega)

C Hinnang rubriigis olevatele küsimustele

C1 - Küsimuse vorm

0 Küsimust (sissekannet) pole kirjutatud

1 Küsimus(ed)

2 Ettepanek

3 Küsimus ja konkreetse probleemi lahendusettepanek

4 Muu (kommentaari täpsustada)

C2 – Küsimuse sobivus antud valdkonda

0 Küsimust (sissekannet) pole

1 Sobib antud valdkonda ehk sotsiaalprobleemid

2 Ei sobi antud valdkonda (sotsiaalprobleemid), aga sobiks valdkonda:

21 arhitektuur ja ehitus

22 eelarve ja rahandus

23 eluruumidega seonduvad probleemid

24 ettevõtlus

- 25 haridus- ja kultuuriküsimused
- 26 kodulehekülg
- 27 liikluskorraldus
- 28 linnaplaneerimine
- 29 linnavarad
- 210 linna heakord ja keskkonnakaitse
- 211 maaküsimused
- 212 teede ja tänavate remont
- 213 transport
- 214 muu (kommentaaris täpsustada)

3 Raske hinnata (kommentaaris täpsustada)

C3 – Küsimus sobiks sotsiaalprobleemide valdkonna alavaldkonda

- 0 Küsimust (sissekannet) pole ja/või see ei sobi antud valdkonda
- 1 Lapsed, lastekaitse, vanemliku hoolitsuseta lapsed
- 2 Eakad, vanaduspensionärid
- 3 Füüsiliste, vaimsete või sotsiaalsete erivajadustega inimesed
- 4 Töötus, toimetulek
- 5 Sotsiaaleluruumid
- 6 Muu (kommentaaris täpsustada)

C4 - Küsimus sisaldab kriitikat, solvangut, isiklikke kommentaare ja/või märkusi ametniku, kogu LV või kaaskodaniku kohta

- 0 Küsimust (sissekannet) pole
- 1 Jah (kommentaaris täpsustada kelle kohta)
- 2 Ei

C5 – Küsimusele eeldatav tagasiside on kasulikuks infoks

- 0 Küsimust (sissekannet) pole
- 1 Ainult küsijale
- 2 Küsijale ja ka teistele kaaskodanikele

3 Raske hinnata

C6 – Küsimus on emotsionaalne (sisaldab palju küsimärke, hüüumärke, on kirjutatud läbivate suurtähtedega, küsimusest võib välja lugeda ironiat vms)

0 Küsimust (sissekannet) pole

1 Jah

2 Ei

C7 – Küsija uurib kust antud küsimusele abi saada või kuhu pöörduda

0 Küsimust (sissekannet) pole

1 Jah

2 Ei

C8 – Küsimus sisaldab lõiku mõnest eelnõust, määrusest, seadusest ja/või viidet

0 Küsimust (sissekannet) pole

1 Jah

2 Ei

D Hinnang rubriigis olevatele vastustele

D1 – Vastuse vorm

0 Vastust pole

1 Konkreetne, põhjalik ja sisuline vastus või lahendusettepanek

2 Sisuliselt vastus puudub antud küsimuse all (kommentaari täpsustused)

D2 – Vastus sisaldab teavet küsimusega tegelemise ja/või selle suunamise kohta

0 Vastus puudub

1 Jah

2 Ei

D3 Vastus sisaldab teavet selle kohta, mida kodanik ise info hankimiseks või abi saamiseks teha saab ja/või kuhu pöörduda

0 Vastus puudub

1 Jah

2 Ei

D4 Vastus sisaldab solvangut, isiklike kommentaare ja/või märkusi

0 Vastus puudub

1 Jah

2 Ei

D5 Vastus sisaldab lõiku mõnest eelnõust, määrusest, seadusest ja/või viidet

0 Vastus puudub

1 Jah

2 Ei

D6 Vastuses esineb lõik: „NB! Linnavalitsus anonüümsetele küsimustele ei vasta, vaid suunab need vastust lisamata arhiivi ("anonüümsed pöördumised"). Kirjale peavad olema lisatud ees- ja perekonnanimi ning küsitud kontaktandmed, mis on vajalikud küsimuse täpsustamiseks. Anonüümseks loeme ka pöördumise, millele on lisatud vaid küsija nimi, kuid puuduvad kontaktandmed.“

0 Vastus puudub (k.a ülaltoodud lõik)

1 Jah

2 Ei

Lisa 4 – Kodeerimistabel

A1	A2	A3	A4	A5	A6	B1	B2	B3	B4	B5	C	C2	C	C	C	C	C	C	C	D	D	D	D	D	D
A1	A2	A3	A4	A5	A6	B1	B2	B3	B4	B5	C	C2	C	C	C	C	C	C	C	D	D	D	D	D	D
A1	A2	A3	A4	A5	A6	B1	B2	B3	B4	B5	C	C2	C	C	C	C	C	C	C	D	D	D	D	D	D
1	Liitumine lapsehoiu IS-iga	adresseeri mata	Teet Eomäe	18.03. 2009	2	1	Katrin Parv	3	1	31.03. 2009	1	214	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
2	isalt vanemaõigu ste	adresseeri mata	Vivika Vulf	8.03.2 009	2	1	Sirli Peters on	1	1	12.03. 2009	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
3	äravõtmise Linn ei maks enam lasteaedade kommunaal maksid?!	adresseeri mata	Heilika Peterson	2.03.2 009	2	1	Anne Juhka m	3	1	12.03. 2009	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
4	Tere	adresseeri mata	Ainar Lehtla	15.02. 2009	2	1	Sirli Peters on	1	1	16.02. 2009	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
5	tere	Jana Arumets	Reigo Pellenen	22.01. 2009	2	1	Liina Lauku s	2	0	26.01. 2009	1	3	0	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
6	sotsiaalkort erid	sotsiaaltöö tajale	Alii Tamson	10.01. 2009	2	1	Jana Arume tsa	1	1	19.01. 2009	1	1	5	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
7	Jõulupakid lastele	sotsiaalo sakond	Marek Iives	19.12. 2008	2	1	anonü ümne	0	0	22.12. 2008	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0
8	Sotsiaalelur uumide üürileandmi sest	sotsiaalos akond	Toomas Üibo	10.12. 2008	2	1	Jana Arume tsa	1	1	10.12. 2008	1	1	5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
9	sots abivajajad linnakorterit	sotsiaalabi osakond	Eliko Erik	24.11. 2008	2	1	Jana Arume tsa	1	1	10.12. 2008	3	1	5	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1

10	Sissekirjutu	Tea Palusoo	18.11.2008	2	1	Liina Laukus	2	1	19.11.2008	1	1	6	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
11	tasuta sõiduõiguse töendamise lapse nime panemine	adresseeri K.Blohhin mata Kaie.Kong Sigrid a@raad.ta Pürg rtu.ee	4.11.2008	2	1	Sirli Peterson	1	1	18.11.2008	3	1	6	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
12	lapsele nime panemine	Kaie.Kong Sigrid a@raad.ta Pürg rtu.ee	15.10.2008	2	1	Kaie Konga	2	1	15.10.2008	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
13	Lapse nimi	adresseeri Angelika mata Kuivkaev	8.10.2008	2	1	Liina Laukus	2	1	09.10.2008	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
14	PENSION	sotsiaalosi Mari-Ann akond	30.09.2008	2	1	Liina Laukus	2	1	30.09.2008	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
15	liimariid	adresseeri Anneli mata Habakukk	26.09.2008	2	1	Kaie Konga	2	1	29.09.2008	4	3	0	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
16	kolmas osa sünnitoetus	sotsiaalosi piret akond	22.09.2008	2	1	Liina Laukus	2	1	22.09.2008	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	kolmas sünnitoetus	sotsiaalosi peret	18.09.2008	2	1	Sirli Peterson	1	1	19.09.2008	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
18	rahu ja turvalisus	kesksuudab aidata Hannes Mäger	15.09.2008	2	1	Merle Kivest	1	0	24.09.2008	1	1	6	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
19	peretoetus	sotsiaalosi Sirli osakonnal Heinmetse	8.09.2008	2	1	Sirli Peterson	1	1	12.09.2008	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
20	Huvikoolitootus	Tartu Linnavalitsus	6.09.2008	2	1	Jüri Sasi	4	1	08.09.2008	1	3	0	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
21	Ühekordne toetus	Sirli Peterson Mägi	26.08.2008	2	1	Sirli Peterson	1	1	28.08.2008	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
22	Lapsetoetus	sao@raad Marina	24.08.2008	2	1	Sirli	1	1	25.08.2008	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

e l.osa	.tartu.ee	Mägi	2008	Peters	2008	2008	2008																	
23	liiminuusuta jad	adresseeri mata	Anneli Habakukk	4.08.2 008	2	1	22.08. 2008	1	3	0	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	
24	kooliabiastaja teenus	Indrek Sooniste	Margus Nukka	18.07. 2008	2	1	25.08. 2008	1	3	0	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
25	Narva mnt 101, Tartu	ablinnape a	Helena Talen	3.04.2 008	2	1	16.04. 2008	2	1	6	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
26	probleemid. Kaksikute sünnitoetus	adresseeri mata	Kersti Kalmus	31.03. 2008	2	1	01.04. 2008	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
27	annetused	adresseeri mata	Tuuli Põid	17.12. 2007	2	1	17.12. 2007	1	1	6	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
28	Lasteaiad!?	adresseeri mata	Marju Pennar	22.11. 2007	2	1	21.12. 2007	4	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	pensionär	adresseeri mata	Siiri Raid	21.11. 2007	2	1	22.11. 2007	1	1	5	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
30	Eesti Posti kogumiskas t.	adresseeri mata	Enno Erstu	19.11. 2007	2	1	19.11. 2007	4	3	0	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
31	Naaber	adresseeri mata	m soot	6.11.2 007	2	1	13.11. 2007	4	23	0	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	Laste huviharidus e osaline kompenseer imine	Tartu Linnavalits us	Marju Silvet	1.11.2 007	2	1	05.11. 2007	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
33	joodikud	Tartu Linna sotsiaalabi osakond	Merle Meen	22.10. 2007	2	1	23.10. 2007	1	23	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	Lapse registreerimi	adresseeri mata	Maria Tulp	2.10.2 007	2	1	05.10. 2007	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2

49	lasteaed? lapsevanem ate avalduste register	mata adresseeri mata	Teet Eomäe	31.05. 2007	2	1	Kairit Peek man	3	1	05.06. 2007	1	3	0	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
50	Alkohol	adresseeri mata	Laura Sööt	29.05. 2007	2	1	Meeri Tensin g	3	1	04.06. 2007	3	24	0	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2
51	re.rullisura da	hr.Andres Pool	Maido Mätas	23.05. 2007	2	1	Andre s Pool	3	1	25.05. 2007	4	28	0	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
52	Rullisurada	hr. Urmas Kruuse	Maido Mätas	16.05. 2007	2	1	Andre s Pool	3	1	23.05. 2007	3	28	0	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
53	Kasutatud, puhtad riided	adresseeri mata	Inge Raam	7.05.2 007	2	1	Kaie Konga	2	1	07.05. 2007	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
54	sõimerühma d	Riina Voore	Heilika Peterson	3.04.2 007	2	1	Riina Voore	3	1	16.04. 2007	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
55	Delikaatsed isikuandme d lasteaiajärje korra	Riinule Voore	Robert Tamm	1.04.2 007	2	1	Riina Voore	3	1	05.04. 2007	3	3	0	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
56	andmetes salajane lasteaiajärje korra	Riina Voore	Triin Kask	27.03. 2007	2	1	Riina Voore	3	1	30.03. 2007	1	3	0	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
57	register Puudega laps	adresseeri mata	Kersti Sool	26.03. 2007	2	1	Martin Joel Bach mann	1	1	04.04. 2007	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
58	ISIKUANDM ETEAVALA DAMINE TEIE PORTAALIS LE!	TARTU.E ADMINIST RAATORI LE!	ELIKAR MUSTON EN	15.03. 2007	2	1	Toom as Aas	3	0	23.03. 2007	1	26	0	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2

T
GOOGLESS
E!!!!

59	emapalk	adresseeri mata	anonüüm ne	9.03.2 007	2	1	anonü ümne	0	0	09.03. 2007	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
60	perre tuleb 3 laps	Pere toetused	LEILI SEMENNI KOVA	7.03.2 007	2	1	Kaie Konga	2	1	08.03. 2007	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2

Lisa 5 – Interaktiivse kaardi kasutamine



Küsimaja: **Hermann Vesi**

Esitatud: **09.08.2007**