



Juhend e-kaasamiseks: 16 küsimust ja vastust

Käesolev e-kaasamise juhend on valminud 2009. aastal e-Riigi Akadeemia poolt läbi viidud valdade ja linnade veebilehtede uuringu ja Eesti erinevates regioonides toimunud aruteluseminaride tulemusena. Aruteluseminaridel üles kerkinud küsimused moodustavad juhendmaterjali telje. Juhend on esmajoones mõeldud kohalikele omavalitsustele, kuid loodame, et sellest leiavad ideid oma veebisuhtluse tõhustamiseks nii riigi kui kolmanda sektori esindajad.

Projekt „e-Kaasamine kohalikes omavalitsustes“ sai teoks tänu Vabariikliku Fondi ja Siseministeeriumi toetusele. Vabariikliku Fond on Norra, Islandi ja Liechtensteini rahastatud kodanikuühenduste toetusmehhanism, mida haldab Avatud Eesti Fond.

1. Mis on e-kaasamine?

e-Kaasamine tähistab info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) poolt pakutavate võimaluste kasutamist selleks, et avaliku võimu teostamine oleks inimestele hõlpsamini jälgitav, paremini arusaadav ning pakuks kaasärääkimise võimalusi. e-Kaasamist võib tinglikult jagada kolmeks tasandiks:

1. Informeerimine, milles oluline roll on täita veebilehel kui peamisel kaasaegsel infokandjal;
2. Konsulteerimine, mille algatab avalik võim kasutades selleks veebisuhtluse võimalusi;
3. Partnerlus, milles avaliku võimu ja kogukonna vahel toimub pidev dialoog ja arutelu veebipõhiseid vahendeid kasutades. Kasutusel on seadusega loodud võimalused korraldada rahvaküsitlusi ja rahvahääletusi võimaldades e-osalust.

e-Kaasamise kõigi kolme tasandi juhul on oluline roll täita kohaliku omavalitsuse veebilehel, mille tõhususele kohaliku demokraatia tööriistana ongi juhend eelkõige suunatud. Siiski puudutame ka teiste veebikeskkondade kasutamise võimalusi tõhusama sideme loomisel avaliku võimu ja kodanike vahel.

2. Kas tasub e-kaasamisega tegelda, kui kõigil meie valla/linna elanikel pole juurdepääsu Internetile?

Eesti on elanike ligipääsu poolest Internetile maailmas heal positsioonil – viimastel Eurostati andmetel kasutab Interneti regulaarselt ligi 2/3 elanikkonnast. Paljud riigi ja erasektori koostöös läbi viidud projektid (Külatee, Vaata Maailma) ja hetkel käimasolev [Ole Kaasas!](#) projekt on aidanud kaasa sellele, et inimeste oskused ja võimalused uut tehnoloogiat kasutada järjest paraneksid. Kõigis kohalikes omavalitsustes on olemas avalikud internetipunktid ja koduarvuteid tuleb järjest juurde. Tehnoloogia kiire arengu tingimustes võib eeldada, et internetikasutajad tahavad avaliku võimuga suhelda mitte niivõrd valla- või linnavalitsust külastades, vaid arvuti vahendusel. Nad on harjunud asju ajama ja suhtlema veebikeskkonnas ning ootavad seda ka suhetes avaliku võimuga. Kui avalik võim neid aruteludesse ei kaasa, loovad nad ise alternatiivsed keskkonnad, mille puhul on süstemaatiliselt kaasatust oluliselt raskem saavutada kui avaliku võimu osalusel loodud keskkondade puhul.

Siiski ei saa veebisuhtlust muuta ainuvalitsevaks, sest kaasata tuleb loomulikult ka need kogukonna liikmed, kes interneti ei kasuta või eelistavad teisi suhtluskanaleid. Kodanikul peab olema võimalus valida, kuidas avaliku võimuga suhelda.

3. Kuidas teada saada, kui palju inimesi veebilehte külastab, kes nad on ja mis neile huvi pakub?

Selleks tuleb veebilehele lisada [Google Analytics](#) või mõni teine tasuta veebianalüüsi programm. Selle abil saab teada, kust tulevad veebilehe külastajad, kuidas nad lehel liiguvad ja mida otsivad. Statistika analüüs võimaldab aru saada, kas veebilehe ülesehitus on kasutajasõbralik või kulub külastajal palju aega ekslemiseks, enne kui ta vajaliku infokillu üles leiab. Näiteks, kui otsuim sõnaühend kodulehel on sotsiaaltöötaja nimi, kuid sotsiaalteenuseid puudutav info on raskesti leitav (üldinfo all, 6 kliki kaugusel avalehest), siis tasub kaaluda, kas mitte loetleda kõik valla pakutavad teenused avalehel ja sotsiaalteenuse sisulehel ülevaatlikult esitada kogu info sotsiaalteenustest ja isikutest, kes asjaga tegelevad. Rusikareeglina tasub meeles pidada, et kasutaja juurdepääs talle huvipakkuvale infole peaks olema paari kliki kaugusel.

Pole mingit põhjust arvata, et teie veebileht ei võiks pakkuda huvi ka külastajatele väljastpoolt koduvalda ja linna, maakonda või koguni väljastpoolt Eestit. Samuti ei tohiks unustada, et ka Eestis elab inimesi, kelle emakeel ei ole eesti keel. Lühike võõrkeelne sisu vene, inglise või mõnes muus keeles on suureks abiks nii kohalikule muukeelsele elanikule kui turistile.

4. Kuidas hinnata valla/linna veebilehe kasutajasõbralikkust?

Külastajate hulga põhjal ei saa veel otsustada veebilehe kasutajasõbralikkuse üle, sest on võimalik, et nad lahkusid otsitut leidmata. Seepärast on väga oluline, et veebilehe struktuur oleks loogiline ja ülevaatlik. Sisukava koostamisel tasub mõelda, kes on veebilehe kasutajad ja mida nad veebilehel otsivad. See võimaldab kasutajad jagada põhigruppidesse ja nende vajadustest lähtuvalt kujundada veebilehe infoarhitektuur. Näiteks, kui inimene tahab küsida kohalikult omavalitsuselt toetust, peaks ta ühest kohast leidma kogu info – mis tingimustel abi saab, mida selleks on vaja teha ja kelle poole konkreetselt pöörduda.

Väheoluline pole ka veebilehel kasutatav keel – püüdke kasutada sisu luues lihtsaid sõnu ja võimalikult vähe kantseliiti. Inimesed otsivad teavet prügiveo, mitte „korraldatud olmejäätmete käitluse” kohta. Veebi loogilisust, kasutajamugavust ja keelelist arusaadavust on parim viis testida järgmiselt: paluge kellelgi, kes pole veebilehe regulaarne kasutaja, otsida valla/linna kodulehelt erinevat infot (näiteks vallasekretäri telefoni ja e-posti aadressi, avalike ürituste korraldamise tingimusi vms.). Kasutajat jälgides saab järeldada nii mõndagi veebilehe kasutajasõbralikkuse kohta ja vajadusel teha korrektiivseid veebilehe ülesehituses.

Üks esimesi asju, mida kasutaja kohe märkab, on veebilehe päevakajalisus. Kui viimane uudis on rohkem kui kuu vanune või kevadel kaunistab veebilehte ilus talveilm, kaob usk sellise veebilehe poolt pakutavasse infosse. Kuigi avaliku teabe seadus nõuab veebilehe sisu regulaarset uuendamist, on sellega hädas paljud kohalikud omavalitsused, sest napib nii ressursse kui ka tähelepanu veebilehe uuendamise vajalikkusele. Mis puudutab veebilehe visuaalset kujundust, siis see olgu pigem lihtne ja lakooniline. Heliefektid või plinkivad pildid võivad kasutajale olla huvitavad esmakülastusel, hiljem tahab ta veebilehelt leida midagi asjalikku ja endale vajalikku.

Lisaks ülaltoodule on veebilehe kasutajasõbralikkusel veel palju aspekte, millest olulisim on vastavus veebikäideldavuse [WAI](#) (Web Accessibility Initiative) kvaliteedikriteeriumidele. Need kriteeriumid on sisse seatud selleks, et nägemis- või mõne muu puudega inimesed saaksid ka veebilehte kasutada. Vabariigi valitsuse kinnitatud [Infoühiskonna arengukava 2013](#) näeb ette, et kõik avaliku sektori asutuste veebilehted vastaksid sellele juba aastaks 2010. Seda tasub kindlasti silmas pidada, kui kavas on veebilehe tehniline uuendamine.

5. Kes peaks tegelema veebilehe sisu uuendamisega?

Meie küsitluste järgi on see töö kohalikes omavalitsustes väga erineval ametipostil olevate inimeste ülesandeks. Tihti vastutab üks inimene nii sisu kui tehnilise teostuse eest. Siit ka soovitus: jagage veebilehe sisu haldamine osadeks, määrake teemadele vastutajad ja

ülesanded, kes mida teeb. Pole mõtet loota, et sekretär-asjaajaja tunneks kõiki sotsiaalküsimuste nüansse – sotsiaalvaldkonna teemad valmistagu ette sotsiaaltöötaja, kes vastutab ka selle eest, et vajalik info oleks õigeaegselt uuendatud. Hea lahendus on ühendada veebileht kohaliku omavalitsuse andmekogudega, mis tagab andmekogudes sisalduva info uuendamisel sellele automaatse kuvamise veebilehel. See nõuab tõhusalt toimiva infosüsteemi olemasolu, mis seni on olnud jõukohane vaid jõukamatele omavalitsustele.

Veebilehe sisu haldamiseks sobib hästi tarkvara, mille administreerimisvaated on võimalikult lihtsad ja arusaadavad ning kus saab kasutada tavapäraseid tekstitötluse, joonistamise ja failihalduse võtteid.

6. Millist informatsiooni peab veebilehel kajastama?

Kindlasti peab veebilehel olema seadustega ette nähtud info. Seda valdkonda reguleerib eelkõige avaliku teabe seadus, kuid täiendavad nõuded info avalikustamiseks tulevad ka teistest seadustest. Silmas tasub pidada kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse üldnõuet, mille kohaselt kohalik võim peab tegutsema avalikult. See puudutab eelkõige kohaliku volikogu töid ja tegemisi, mida inimesed peaksid saama jälgida ka veebi vahendusel.

On oluline, et seadusega nõutud info esitamisel peetaks kinni kasutaja loogikast ja lihtsusest, mitte formaalsetest seaduse nõuetest. Nii näiteks ei pruugi kodanikud aru saada, mis peitub paljude valdade/linnade veebilehtedel leiduva märksõna „Avalik teave“ taga. Dokumentide täistekstid olgu küll dokumendiregistris, kuid neile juurdepääs peaks avanema ka vastava teema sisulehelt, et kodaniku teed huvipakkuva infoni lühendada. Uudised ja uudisväärtusega dokumendid peaksid kindlasti nähtavad olema juba avalehel.

Kuigi veeb mahutab tohutult infot, tasub selle üleküllust veebilehel vältida. Aeg-ajalt tuleks veebileht puhastada vananenud ja kasutust sisust, muidu võime uppuda infomürasse.

7. Kuidas kajastada veebis volikogu tööd?

Volikogu on kohalikus poliitikas tähtsaim tegija ja nii peaks see ka veebilehel kajastuma. Kodanik kui valija peaks veebi kaudu saama selge ülevaate rahvaesindajate tööst ja võimaluse otsuste kujundamisel kaasa rääkida. Selleks tuleb veebilehel volikogu puudutavale infole määrata kindel koht ja sisu. Praegu võib leida veel selliseid veebilehti, kus volikogu infole juurdepääsuks tuleb kõigepealt vallavalitsuse sisuleht avada. Veebis peaks olema jälgitav kogu volikogu töötsükkel: regulaarselt uuendatavad volikogu ja komisjonide tööplaanid, istungite päevakorrad, ettevalmistatavad eelnõud, istungite

protokollid ja stenogrammid, samuti ka detailne info volikogu liikmete kohta (kontaktandmed, poliitiline kuuluvus, osalemine istungitel jne.). Kindlasti tasuks volikogus arutlusele tulevate teemade kohta esitada lühike sisukokkuvõte, mis aitab kodanikul ilma dokumente uurimata aru saada asja sisust ja huvi korral toimuvale reageerida.

Nii, nagu Riigikogu istungeid on võimalik Interneti vahendusel jälgida, korraldavad ka Pärnu, Tallinn, Tartu ja Viljandi volikogu istungite veebiülekandeid. Volikogu töö avalikustamiseks on see hea algatus, kuid nõuab kodanikult vaba aega ja täit tähelepanu. Seepärast on oluline teha istungite ülekannete salvestused veebilehel kättesaadavaks, et kodanikud saaks neid uurida neile sobival ajal. Nagu näitab Viiratsi valla kogemus, on istungi helisalvestuse tegemine ja veebilehele paigutamine jõukohane ka väiksematele kohalikele omavalisustele.

Volikogu tööd puudutava info avalikustamist veebis tasuks volikogus kindlasti arutada, sest kes muu, kui rahvaesindus ise, peaks siin sõna sekka ütleva. Lausahtlitesse ei tasuks jätta ka valimiste järel sõlmitud koalitsioonileppeid ja muid poliitilisi dokumente, mis valijale kindlasti huvi pakuvad.

8. Kuidas saavad kodanikud kaasa rääkida volikogu otsuste valmimisel?

Kõige olulisem sisaldus juba vastuses eelmisele küsimusele – kodanikud peavad olema informeeritud volikogu ja täitevvõimu tegemistest. Tihti algab volikogu otsuste ettevalmistamine täitevvõimu tasandil, seega tuleb hoolitseda ka selle eest, et valla- ja linnavalitsuse tegevus oleks avalik. Demokraatlik võim peaks olema igati huvitatud sellest, et kõik olulised otsused sünniks kodanike arvamust ära kuulates ja erinevaid seisukohti kaaludes. Veebisuhtlus pakub selleks erinevaid võimalusi. Miks mitte panna veebilehele üles küsimustik, millele vastates kodanikud saavad päevakorras oleva probleemi kohta arvamust avaldada. Kasuks tuleb ka see, kui ettevalmistamisel olev eelnõu on veebilehel väljas kommentaaride saamiseks. Eriti väärtuslik on sellise arutelukeskkonna pakkumine, kus kodaniku arvamus on avalikult nähtav kõigile asjahuvilistele, mitte ainult eelnõu ettevalmistajatele. Riigiasutuste jaoks pakub sellist keskkonda [osalusveeb](#), mida saaks mõningaste ümberkorraldustega rakendada ka kohaliku võimu algatatud e-konsultatsioonide jaoks. Oluline on arvestada, et kodanike arvamuse küsimist ei saa taandada lihtsale nupulevajutusele poolt või vastu, sest demokraatliku osaluse kõige tähtsam külg on arutelu sisuliste küsimuste üle, mitte mehhaaniline hääletamine.

Kuigi veebikeskkonnas toimuv on oluline, ei tasu alahinnata ka otsest suhtlust valitud rahvaesindajate ja ametnikega. See peaks olema võimalikult lihtne ja mugav – miks mitte kasutusele võtta kogu tänapäevane suhtluskanalite arsenal (telefon, e-post, msn, skype, jne).

9. Kuidas konsultatsioone Internetis korraldada nii, et neil oleks tulemus?

See on väga oluline küsimus, sest konsultatsioon ei tohiks valmistada pettumust ei kodanikele ega ametnikele. Senine praktika näitab, et pelgalt konsulteeritava eelnõu paigutamine veebilehele ei pruugi anda head tulemust. Selleks, et konsultatsioon õnnestuks, tuleb silmas pidada järgmist:

- Selgelt sõnastada konsultatsiooni eesmärk ja selle läbiviimise reeglid.
- Valmistada ette materjal, mis võimaldab inimestel teemast aru saada ja selles kaasa rääkida.
- Informeerida kogukonda konsultatsioonis osalemise võimalusest, kasutades selleks kindlasti ka teisi kanaleid peale veebilehe.
- Soovitav on avalikustada esitatud arvamused. See võimaldab kaasata inimesed arutellu, mis on palju väärtuslikum kui eraldiseisvate arvamuste kogumine.
- Tuleb leida aega arutelu modereerimiseks, varustades seda vajadusel lisainfoga, et diskussiooni elavdada ja asjalikku süngi suunata. Seejuures tuleb säilitada neutraalne ja tolerantne hoiak erinevate seisukohtade suhtes.
- Arutelu lõppedes on vaja teha sellest kokkuvõtte ja anda osalejatele tagasisidet tulemuse kohta ning informeerida neid edasistest tegevustest.

Konsultatsiooni korraldamine veebi vahendusel, nagu iga uus asi, vajab õppimist. Seepärast ei tasu heituda sellest, kui kohe kõik täiuslikult välja ei tule. Oluline on pihta hakata ja töö käigus õppida.

10. Millist infot peaks veebilehel avalikustama planeeringute kohta?

Inimesed on eluliselt huvitatud, mis toimub nende kodu ümbruses, milliseid maju, tänavaid ja muid rajatise sinna kavandatakse. Planeerimisseadus sätestab kõigi planeeringute avaliku koostamise, mis peab tagama avalikkuse ja asjast huvitatud isikute õigeaegse informeerimise ja kaasamise. Loogiline on, et kõik planeerimisprotsessi olulised etapid ja materjalid kajastuksid ka kohaliku omavalitsuse veebilehel:

- Planeeringute algatamine;
- Planeeringute lähteseisukohad ja eskiislahendused;
- Kinnitatud ja avalikustatud planeeringud;
- Kehtestatud planeeringud.

Kuigi vastavad dokumendid leiduvad enamasti dokumendiregistris, pole nende otsimine sealt lihtne ülesanne. Kindlasti tuleks eelistada korrastatud ja ülevaatlikku planeeringute info esitamist veebilehel, kus planeeringut saab otsida nii kaardilt kui aadressi järgi.

Planeeringu avalikustamisele järgneb avalik arutelu. Tasub mõelda ka sellele, et inimesed saaksid oma seiskohta väljendada ka veebilehe vahendusel, mitte ainult isiklikult koosolekul viibides. See elavdab oluliselt planeeringu arutelu ning annab kaasarääkimise võimaluse hoopis laiemale ringile. Planeeringute menetlemise kõiki etappe tasub kajastada nii veebilehe uudistevoos kui ka paberlehes. Eriti oluline on saata e- kiri koos vastavate veebiviidetega planeeringuala lähiümbruse elanikele.

Hästi on planeeringute veebis avalikustamisega toime tulnud mitmed linnad ja vallad, näiteks [Tallinn](#) ja [Tartu](#) ning [Kuusalu vald](#), kus informatsioon on struktureeritud ja ülevaatlik. Paljudele väikestele omavalitsustele oleks kindlasti abiks, kui riik omalt poolt aitaks kaasa kaasaegse planeeringute infosüsteemi loomisele koos korraliku kaardirakendusega. See ongi lähiajal plaanis, sest Siseministeerium on ette võtnud ruumilise planeerimise infosüsteemi loomise.

11. Kas e-teenuste ja e-kaasamise vahel on selge piir?

Ehkki kodanik ootab kohalikul omavalitsuselt enamasti praktilisi igapäevaseid teenuseid, olgu need siis veebipõhises või traditsioonilises vormis, on käepärase tagasiside võimaldamine väga oluline teenuse taseme tõstmiseks ja kodanike rahulolu saavutamiseks. Seega võiks veebilehel olemas olla lihtne vorm küsimuste ja ettepanekute esitamiseks ning ka ametniku vastus võiks olla avalikult näha, nii nagu see on Tartu linna veebilehel rubriigis „[Ametnik vastab](#)”. Võimalik, et igapäeva elu praktiliste küsimuste lahendamise Interneti vahendusel on esimeseks sammuks e-kaasamise õppimise teel.

Mis puudutab e-teenuseid, siis on otstarbekas siduda kõik valla/linna poolt osutatavad teenused loogilisteks valdkondadeks ja varustada iga teenus selgitustega, mida kodanik peab tegema, et teenust saada. Lihtsalt dokumendi vormi ülespanek ei ole lahendus, kui puudub info, kellele täidetud vorm saata või kuhu see viia. Oluliseks abiks võib seejuures olla e-teenuste arendamine [riigiportaalis](#), mille kaudu ka kohalikud omavalitsused saavad oma teenuseid pakkuda. Silmas tasuks pidada ka [e-kodaniku harta](#) nõuet, mille kohaselt inimene peab saama veebi kaudu oma asja menetlemist jälgida.

12. Oleme katsetanud foorumiga, aga välja tuli nii nagu alati – leim ja personaalne sõim. Mida teha, et foorum õnnestuks?

Foorumi loomine valla ja linna veebilehel viib meid internetisuhtluse keerukasse maailma, milles toimetulekut tuleb õppida. Kahjuks on mitmed kohalikud omavalitsused, kellel veel

mõni aasta tagasi oli veebifoorum olemas, selle tänaseks sulgenud. Ka toimivatel foorumitel tundub olevat hulgaliselt probleeme, mis lahendust vajavad. See ei peaks olema võimatu ülesanne, sest foorumikultuuri saab kujundada, kui mõningaid põhimõtteid silmas pidada.

Kõigepealt tuleks vastata küsimusele – mis on kohaliku omavalitsuse veebifoorumi eesmärk? Kas see on keskkond, kus avalik võim konsulteerib kodanikega kohaliku elu küsimuste üle või hoopis keskkond, kus kodanikud algatavad neile huvipakkuvaid teemasid? Kõige halvem on olukord, kus valla/linna veebifoorum on küll olemas, aga kohalikul võimul pole sellest sooja ega külma. Siis muutub foorum paratamatult kohaks, kus käiakse oma pettumust ja viha välja elamas.

Kindlasti tuleks foorum varustada selgitusega selle eesmärgist ja lihtsate kasutajareeglitega ehk foorumi hea tavaga. Omaette küsimus on foorumi kasutajate identifitseerimine – mida rangem see on (näiteks, ID kaart), seda kõrgem on barjäär, mille kasutaja peab ületama oma sõnumi postitamiseks. Siiski võiks teatud kujul registreerumine foorumis osalemiseks vajalik olla, sest mõnikord nõuab foorumis tekkinud probleemide lahendamine ka lisasuhtlust. Senine praktika näitab, et paremini toimivad modereeritud foorumid, kus kellegi ülesandeks on kaasa aidata asjalikule arutelule. Seejuures tuleks moderaatori õigused ja kohustused foorumi reeglites selgelt sõnastada.

Tihti kurdetakse, et veebifoorumil on liiga vähe külastajaid. Probleem hakkab pihta foorumi asukohast, mis mõnikord pole mitte esilehel, vaid mitme kliki kaugusel. Kindlasti vajab foorum tutvustamist ka teiste kanalite kaudu, näiteks valla või linna ajalehes. Parim reklaam veebifoorumile on aga kogukonnale oluline ja huvipakkuv teema foorumis arutamiseks. Selle võib algatada kohalik võim, aga miks mitte ka mõni aktiivne kodanik või kodanikeühendus.

Veebifoorumi lodusaks kasutamiseks peaks foorumi platvorm olema kasutajasõbralik ja foorumis esitatav info ülevaatlik. Pole mõtet foorumit üle kuhjata erinevate alafoorumitega, millesse postitamine nõuab kasutajalt õige koha äraarvamist ja lugejalt head õnne huvipakkuva sisu leidmiseks. Kui foorumil on vähe kasutajaid, ei tuleks neid veelgi pihustada erinevate alafoorumite vahel.

Tavaliselt reastatakse foorumi teemad viimasena saabunud postituse järgi, mis aitab jälgida päevakajalisi teemasid. Kuid lisaks viimase postituse ajale peaks kiiresti saama infot teema avamise aja ja saabunud arvamuste arvu kohta. Ka teema sulgemise kriteeriumid vajavad selgeks rääkimist, sest mõttetut on avatuna hoida teemat, mis on ammu päevakorrast maas.

Tihti küsitakse, kas Eestis on kohalike omavalitsuste veebifoorumeid, millest tasuks eeskju võtta. Jah, on küll. Näiteks, [Mäksa valla foorum](#), millel on selged reeglid ja kus ametnikud on võtnud kohustuse vastata kodanike püstitatud teemadele 48 tunni jooksul.

13. Kuidas kasutada blogisid ja sotsiaalseid keskkondi kohaliku elu edendamiseks?

Pea igas vallas ja linnas on aktiivseid kodanikke, kes peavad blogi ja kajastavad seal ka kohaliku elu küsimusi. Toimuvaga tasub kindlasti kursis olla ja adekvaatselt reageerida. Kuna veebikeskkond on sisuliselt avalik ruum, siis seal püstitatud kohaliku elu küsimused võiksid väärida samasugust tähelepanu kui vallamajja või linnavalitsusse jõudnud kiri või avalikul koosolekul esitatud ettepanek. See võib esialgu tunduda harjumatu, aga parema teineteisemõistmise saavutamiseks e-kodanikega on dialoogi astumine hädavajalik. Ajakulu aitab seejuures vähendada blogide ja sotsiaalsete võrgustike veebilehtedel olev uudisvoo tellimise võimalus.

Kaaluda tasuks ka kohaliku elu küsimusi kajastava blogi pidamist valla või linna veebilehelt lingituna, kus suhteliselt vabamas formaadis diskuteerida probleemide üle või pakkuda täiendavat infot omavalitsuse kõõgipoolelt. See võiks aidata kuiva ja ametlikku veebisuhtlust mitmekesistada. Küll aga tuleks ametkonnasiseselt kokku leppida teatud reeglid, et ametnik, kes on ju samal ajal ka kodanik, mänguregleid teaks. Tasuta blogimise kohti leidub mitmeid, näiteks, [blogspot](#) või [wordpress](#).

Järjest enam populaarsust koguvad sotsiaalsed keskkonnad on hea võimalus kohalikust elust-olust laiemalt teada anda. Uurige, kus ja millist infot tasuks seal teie omavalitsuse kohta levitada.

14. Kuidas kavatseb riik toetada kohalikke omavalitsusi veebilehtede kaasajastamisel?

Siseministeriumi ettevõtmisel ja EL struktuurifondide toel on käimas 2 projekti kohalike omavalitsuste infosüsteemide ja veebilehtede kaasajastamiseks. Projekt KOVTP on seadnud eesmärgiks luua tarkvaralahendus kohalike omavalitsuste teenusportaalile, mis sisuliselt tähendab uut veebilehe platvormi ja selle seostamist erinevate andmebaasidega, mida on vaja e-teenuste pakkumiseks. Veebilehe prototüüp valmis septembris 2009 ning kõikidel kohalikel huvilistel on võimalik sellega tutvuda ning oma ettepanekuid esitada. Projekti kohta leiad infot veebilehelt <http://dw.riik.ee/KOVTP>, teie küsimustele vastab projektijuht Kaupo Kase kaupo.kase@riik.ee.

Teine, esimesega tihedalt seondud projekt kannab nime VOLIS ja kujutab endast kohaliku omavalitsuse volikogu ja valitsuse infosüsteemi. VOLIS annab võimaluse efektiivsemalt korraldada volikogu ja valitsuse liikme tööd, mida saab häälestada vastavalt kohapealsele vajadusele - alates paberivaba töökeskkonna kasutuselevõtust ja lõpetades virtuaalse volikogu istungiga. Lisaks aitab VOLIS kaasata kohalikke elanikke volikogu töösse, andes avalikkusele võimaluse jälgida ja kuulata volikogu istungeid, otsida ja lugeda volikogu tööga seotud dokumente, vastata küsitlustele, esitada omapoolseid ettepanekuid jne. VOLIS rakendamise pilootprojekt viiakse läbi Jõgevamaal. Vaata lisaks infot <http://dw.riik.ee/VOLIS> või pöördu projektijuhi Henri Pooki poole henri.pook@jogevamv.ee.

15. Milliseid tagasiside võimalusi peaks veebileht pakkuma?

Kindlasti peaks kodanik saama otse veebilehel esitada teabenõude. Paljudel juhtudel otsitakse infot just veebilehe vahendusel ja kui soovitud ei leita, peaks sealsamas kohe saama oma küsimuse teele saata. Teabenõude õiguslikku tähendust võiks vastav alamleht põhjalikumalt selgitada, sest inimesed ei pruugi teada, mis on tavalise küsimuse ja teabenõude vahe. Kasutajasõbralikuks ei saa lugeda ka seda, kui teabenõue on paigutatud ainult dokumendiregistrisse. Ametnikele küsimuste esitamise vorm võiks veebilehel samuti olemas olla. Nagu eelpool Tartu linna näitel juba viidatud, võib „[Ametnik vastab](#)“ rubriik olla üpris sisukas ja pakkuda olulist infot nii kodanike murede kui ka ametnike tegevuse kohta.

Lihtsamatest tagasiside vahenditest on levinuim arvamusuuring ehk gallup, mis võimaldab kasutajal ühe klikiga arvamust avaldada. Kui küsimus on lihtne ja vastajaid arvestatav hulk, võib gallupi tulemuse põhjal üht-teist järeldada. Kui näiteks arvamuse küsimine asja uuendatud veebilehe kohta annab ülekaalukalt tulemuseks „kehvem, kui vana“, tasub järele mõelda, milles on asi. Olulisi poliitikaküsimusi ei tasu siiski gallupi abil otsustada, vaid asja laiemalt arutades nii veebi võimalusi kasutades kui ka inimestega kohtudes.

Mitmed linnad ja vallad on oma veebilehele paigutanud külalisraamatu. Isegi põgus pilk nende sisule lubab väita, et enamasti kasutatakse külalisraamatut foorumi aseainena. Mõni turist võib sinna küll jätta oma kiidusõnad huvitava matka järelkajana, kuid kohalikud inimesed tahab seal omi asju ajada. Külalisraamatutes toimuv on selge näide veebisuhtluse vajadusest, milleks tuleb aga leida sobivam vorm.

Volikogu jaoks on oluline saada tagasisidet volikogu päevakorra ja arutlusele tulevate eelnõude kohta. Lihtsam viis selleks on võimalda inimestel veebilehel lisada sisule oma kommentaar.

16. Mida saaksime teha kohe, et muuta veebileht kõnekamaks?

Mööname, et mitte kõik eespool toodud soovitusel ei ole realiseeritavad kohe ilma suurema inim-, aja- või raharessursi kuluta. Seepärast esitame mõned lihtsad võtted, mis aitaksid muuta valla ja linna veebilehte kõnekamaks:

- Looge kaart [GoogleMapis](#), kuhu kandke oma valla vaatamisväärsused, koolid, kultuurimajad, külamajad, turismiettevõtted ja muud objektid. Google's loodud kaardiinfo on universaalne, st seda on lihtne tõsta mõnesse teise kaardisüsteemi.
- Laadige valla sündmusi ja vaatamisväärsusi kajastavad videod üles mõnda populaarsesse videote jagamise keskkonda ([YouTube](#), [Vimeo](#), [Toru](#)) ning valla sündmusi ja vaatamisväärsusi kajastavad pildid üles mõnda populaarsesse piltide jagamise keskkonda ([Flickr](#), [Picasaweb](#), [Nagi](#)).
- Vaadake, mis on [Wikipedias](#) kirjas teie omavalitsuse kohta ja toimetage seda lehte. Loomulikult tuleb seejuures arvestada Wikipedia reeglitega, et sissekanne peab olema neutraalne ja reeglina põhinema juba avaldatud materjalil.
- Kasutage veebilehe sisu autoritena kohaliku elu aktiviste ja vabatahtlikke kooliõpilastest pensionärideni, sest ametnik kõike ei suuda. Nii saate luua oma koduleheküljele elava ja päevakajalise sisu.
- Avaldage koduleheküljel ka infot vallas tegutsevate ettevõtete kohta – nende teenused, kontaktid ja veebiküljed. Nii annate kohalikele ettevõtetele täiendava infokanali, mida huviga kasutavad nii kohalikud elanikud kui suvitajad.
- Lisage veebilehele uuest sisust teavitamise võimalus (rss, e-post).

Omavalitsuse kodulehekülge on tema visiitkaart nii pühasukale kui kaugemalt vaatajale ning ainus võimalus info hankimiseks turistile ja võimalikule investorile. Kasutagem seda võimalust tõhusalt kohaliku elu edendamiseks!