

Tartu Ülikool  
Sotsiaalteaduskond  
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond

# **VEEBIPÕHINE LINNARUUM VÕRU LINNA NÄITEL**

Bakalaureusetöö (4AP)

Koostaja: Kristina Saarman  
Juhendaja: Kristina Reinsalu, MA

Tartu  
2006

# SISUKORD

SISUKORD.....	2
1 SISSEJUHATUS.....	3
2 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD .....	5
2.1 Infoühiskond .....	5
2.2 Infoühiskonna areng Eestis .....	8
3 UURIMISTÖÖ PROBLEEM, UURIMISOBJEKTID JA –KÜSIMUSED .....	11
3.1 Uurimisobjektide kirjeldused.....	11
3.2 Uurimisküsimused .....	15
4 METOODIKA JA VALIM .....	16
4.1 Metoodika kirjeldus .....	16
4.2 Valimi kirjeldus .....	18
5 EMPIIRILISTE TULEMUSTE ESITLUS .....	20
5.1 www.vorulinn.ee .....	21
5.2 www.voru.ee .....	27
5.3 Veebilehtede erinevused ja uue veebilehe tugevused-nõrkused. ....	34
6 KÜSITLUSTE TULEMUSED.....	35
6.1 Võru linnakodanike ankeetküsitluse tulemused.....	35
6.2 Võru linnavalitsuse ametnike ankeetküsitluse tulemused.....	42
6.3 Küsitlustulemuste kokkuvõte.....	49
7 ETTEPANEKUD JA DISKUSSIOON .....	53
8 KOKKUVÕTE.....	56
SUMMARY .....	57
KASUTATUD KIRJANDUS .....	58
LISAD.....	59
Lisa 1. Bakalaureusetöö ülesehitus .....	59
Lisa 2. Küsimustik - linnakodanikele.....	60
Lisa 3. Küsimustik – linnavalitsuse ametnikele .....	63

# 1 SISSEJUHATUS

Valides bakalaureusetöö teemat, lähtusin sellest, et Võru linn on viimase paari aastaga märgatavalt muutunud ning püstitanud täiesti uued kvaliteedistandardid- eesmärgiga parandada linnakodanike elukvaliteeti. Leian, et linna veebileheküljel on linnas toimuvate muutuste, uuenduste ja täienduste edasiandmisel oluline osa. Võru linna kodanikuna pean positiivseks kogemust kõiki neid muutusi ise kaasa teha, neid kasutades oma elukvaliteeti parandada ja samas ka kõnealust teemat uurida.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on uurida ühe väikelinna veebilehekülje olulisust ja sihtgruppide arvamust pakutava info kohta. Uuringu rõhuasetus on uuendatud ja täiendatud veebileheküljel. Eeldan, et uuring Võru linna veebilehekülje põhjal annab selgema pildi veebipõhisest linnaruumist. Kaardistades linna veebikeskkonnaga seotud probleeme, tekkinud võimalusi ning kogudes tagasisidet veebikasutajatelt, saab tulevikus teha kasulikke uuendusi veebileheküljel. Veebilehe tähtsust on raske ülehinnata, kuna see on kujunenud tänapäeval üheks peamiseks omavalitsuse kommunikatsioonikanaliks suhtluses oma kodanikega.

Teave, mida leiame omavalitsuse veebilehelt, peab olema n-ö läbipaistev, objektiivne ja avatud. Kuna Internet muutub iga päevaga aina tähtsamaks infoallikaks, pole kahtlust, et veebilehekülgedelt oodatakse aina nüüdisaegsemaid lahendusi. Tegelikuses on olukord tunduvalt argisem: väärtuseks ei ole lihtsalt informatsioon, vaid oskus leida üles vajalik, kvaliteetne ja adekvaatne teave.

Töö on oluline sellepärast, et ankeetküsitlusel põhinevat uuringut Võru linna veebilehekülje kohta pole varem tehtud ja omavalitsuste veebilehti, eeskätt nende sisu, on üldse vähe uuritud. Ainuke uuring pärineb 2005.a juunist ja selle tellijaks oli Võru Reformierakond. Uuringu eesmärgiks oli kaardistada oma positsioon Võru linnas kohalike omavalitsuse volikogu valimiste eel. Linnakodanike küsitlus sisaldas ka avalikku arvamust Võru linna probleemide ja linna juhtimise kohta. (Faktum Uuringukeskus 2005). Kirjeldan uuringut lühidalt ka peatükis 3.1 „Uurimisobjektide kirjeldused“.

Töö metoodikaosa seletab lahti vaatluskava ja ankeetküsitluste koostamise põhimõtted ning selgitab valimi kirjeldust ja kujunemist. Metoodikale järgneb peatükk 5 „Empiiriliste tulemuste esitus“, milles on kirjeldatud kahe veebilehekülje analüüsi, vaatluskava tulemused esitlen ka kokkuvõtva tabelina, mis muudab kirjeldatud osa ühtlasemalt vaadeldavaks. Järgnevalt esitletakse uuringusse kaasatud kahe sihtgrupi - linnakodanikud ja linnavalitsuse ametnikud – küsitlustulemusi, mida ilmestavad joonised, tabelid ja tsitaadid. Tulemuste peatükile järgneb kokkuvõttev osa vastavalt püstitatud uurimisküsimustele. Ettepankute ja diskussiooni peatükis annan omapoolseid hinnanguid ja soovitusi linnavalitsuse IT- ja kommunikatsioonispetsialistile. Bakalaureusetöö ülesehitus on visuaalselt esitatud ka lisas nr 1.

Täna oma juhendajat Kristina Reinsalut, kes innustas ja abistas mind käesoleva töö valmimisel. Koostööle aitas kaasa juhendaja professionaalsus teema valdamisel, kiire tagasiside andmine ja adekvaatne suunamine. Avaldan tänu ka Võru linnavalitsusele abi eest küsitluse organiseerimisel ja informatsiooni kogumisel. Eriti tänan aga kõiki ankeetküsitluse täitjaid, kellela käesolev bakalaureusetöö poleks valminud.

## 2 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Järgnevas peatükis annan ülevaate võimalusest defineerida infoühiskonda, mida minu arvates saab siduda käesoleva teadustöö raamistikuga. Samas tuleb märkida, et raskendatud on ühtse raamistiku loomine, kuna infoühiskonna definitsioon on (töös toodud teoreetiliste näidete käsitusel) küllaltki laialivalguv. Käesoleva töö paremaks mõistmiseks defineerin alljärgnevalt tööd läbivad mõisted.

**Veebipõhine linnaruum** on kohaliku omavalitsuse loodud veebikeskkond, mis kajastab meid igapäevaelus ümbritsevat linnaruumi. Linnakodanikel on võimalus saada täielikku infot nii endale vajalike igapäevatoimingute kui ka linna strateegiliste arenguplaanide kohta, eeldades, et kogu infot on võimalik leida linna veebileheküljelt.

**Linnakodanik**- Võru linnas või selle lähiümbruses elav, linnas töötav inimene, laialdasemas käsitluses ühiskonna liige.

**Linnavalitsuse ametnik** on Võru linnavalitsuses töötav inimene, kes lähtub oma tööd puudutavatest seadustest ja professuurist, kes pole end poliitiliselt määratlenud ning ei mängi olulist rolli linnavalitsuses tehtavates poliitilistes otsustes.

### 2.1 Infoühiskond

Tänapäeval pole kahtlust, et elame infoajastul ja- ühiskonnas. Infoühiskonnateemat - eriti aga selle suhteid omavalitsustega- on põgusalt ajakirjanduses käsitletud, kuigi seda on tehtud üldsõnaliselt ja üleüldse deklaratiivselt täpsustamata, millest konkreetselt juttu on ning mida infoühiskonna ja omavalitsuste vahelise seose all mõeldakse. Informatsiooni laialdasemal käsitlemisel pööratakse aga tähelepanu informatsiooni levikule ja selle üleüldisele kättesaadavusele ning kiirusele, mitte niivõrd aspektile, kas seda infot üldse vajatakse.

Infoühiskonna mõiste on sõnapaarina ning kõnepruugis kasutusele võetud ja olemuslikult ka eesmärgiks seatud paljudele asutustele, organisatsioonidele ja teistele instantsidele. Infotehnoloogia kasutuselevõtt omakorda on levinud kõikidesse organisatsioonivormidesse ning see on loonud uue ühiskonnatiüübi (infoühiskond), milles kohaliku omavalitsuse veebikeskkond peaks võimaldama oma kasutajatele mõttevahetust erinevate osapoolte vahel. Infotehnoloogia kasutuselevõtu ja eesmärgi põhjus, toimunud muutused ja hoogne areng informaatika vallas - see kõik mõjutab meie suhteid, elulaadi ja kogu ühiskonda arvatavasti märksa enam kui mis tahes muu faktor. Samas tuleb tõdeda, et uus ühiskond, mille sümboliks on Internet, ei sisalda piisavalt palju avalikku arutelu just silmas pidades järgnevat aspekti, et veebikeskkond peaks olema regionaalses mõistes ja üldisemaltki linnaelanike elukvaliteeti ning ühiskonna uut sotsiaalset vormi ühtlustav info vahetamise moodus.

Castells (2001:275, 276) märgib, et „Internet on küll vabaduse tehnoloogia, ent see võib ka anda mõjuvõimsatele vahendi, mille abil teadmatuses olijaid rõhuda; see võib viia vähemtähtsateks peetud inimeste kõrvalejätmisele nende poolt, kes väärtusi omavad. Üldises mõttes ei ole ühiskond palju muutunud. Meie elusid ei määra aga mitte üldised ja ülimald tõed, vaid konkreetsed elamise, töötamise, edenemise, kannatamise ja unistamise viisid. Et jääda iseendaks nii üksikisikuna kui ka kollektiivis, kasutada tehnikamesid, mille oleme loonud, ning leida oma elus mõtet, parandada ühiskonda ja austada loodust, peame niisiis tegusema konkreetse valitsemise ja vabastamise keskkonnas, milles elame: võrguühiskonnas, mis on rajatud ümber Interneti suhtlusvõrgustike.“

Infoühiskonna mõiste kuulub ka „poliitilisse sõnavarasse ja poliitikute, ajakirjanike ja avalikkuse kõnepruuki ning seetõttu on selle mõttega seotud diskursused ja tähendused hägusad“ (P.Vengerfeldt ja P. Runnel 2004).

Poliitilise diskursuse loomine veebilehele on üks paljudest eesmärkidest ja võimalustest veebipõhise linnaruumi loomisel. Veebilehe kasutajatele võimaluse andmine erinevate poliitiliste jõududega suhtlemisel ning veebikeskkonnas diskussiooni arendamine on tähtis aspekt, lähtudes eesmärgist kaasata linnakodanikud linnaelu korraldamisse.

Omavalitsused soovivad pakkuda kodanikele veebilehekülje terviklikku lahendust, selle saavutamiseks tuleks panustada ühisele koostööle ettevõtjate võrgustikuga ja erinevate eluvaldkondade esindajatega. Teadmisi ja informatsiooni saaks ühiskonna heaks kasutada, et meid ümbritsev linnaruum oleks kvaliteetne ja majanduslikult edukas. Kõige selle saavutamiseks on tarvis kohalikku initsiatiivi, ainult nii on võimalik vältida regionaalset lõhestumist, et eristatakse kahte piirkonda – infovaene ja inforikas piirkond. Linnakodanikele võrdsete võimaluste andmisel infoühiskonnast osasaamiseks ja nende hüvede kasutamiseks sünnivad uued innovaatilised lahendused igapäevaelu paremaks korraldamiseks, sest enamasti ei ole küsimus mitte tehnoloogias, vaid tahtes kasutada uuendusi. Integreerumine infoühiskonda sõltub suuresti omavalitsuse eelarvest, ebavõrdsetest võimalustest ja maakondliku taseme riiklikust määramatusest.

Infotehnoloogia, mida me igapäevaselt kasutame, on küll oluline, kuid üheks oluliseks ja tähtsaks teemaks on inimkapitali olemasolu organisatsioonides ja selle kaardistamine.

Nüüdisaegsete, uue majanduse pakutavate võimaluste puhul tähendab infoühiskond Eestile praegusest rohkem individikeskset lähenemist, oluliseks tuluallikaks on meie kõigi jaoks inimene- haritud, avatud, aktiivne ja ühiskonnakorraldust aktsepteeriv olend.

Castells (2001:282) märgib, et „Meie” võiks ikkagi tähendada meid, rahvast – sind ja mind. Ehitades informeeritud inimolenditena üles oma isiklikku vastutustunnet, olles teadlikud oma kohustustest ja kindlad oma ettevõtmistes. Üksnes juhul, kui sina, mina ja kõik teised vastutame oma tegude eest ning tunneme vastutust meie ümber toimuva suhtes, võib meie ühiskond enneolematut tehnoloogilist leidlikkust kontrollida ja juhtida.“

Infoühiskonna korralduslik funktsioon on ilmselgelt aga kohaliku omavalitsuse suunata (nt üheks selliseks funktsiooniks on e-teenuste pakkumine), mis omakorda baseerub koostööl erinevate eluvaldkondade esindajatega infotehnoloogia vallas. Samas pole aga näiteks Eesti riigijuhid koostööd ja kohalikku omaalgatust eriti

tähtsaks pidanud. Veebikeskkonna loomisega on kohalikul tasemel tegeldud vastavalt Avaliku Teabe seadusele juhindudes, teisi omavalitsute veebilehti jälgides ja rahalisi võimalusi arvesse võttes.

Eespool kirjeldatu sõltub suuresti kohaliku omavalitsuse tahtest ja võimalustest. Erinevad aspektid, mis nõuavad tulevikus põhjalikumat keskendumist infoühiskonna korraldusliku funktsiooni määratlemisel, tõin ära näitena teoreetiliste lähtekohtade sidumisel.

Tutvudes erinevate teoreetikute seisukohtadega infoühiskonna teooriate kohta, võib kokkuvõtvalt öelda seda, et need jagunevad kahte ossa. Ühe osa moodustavad teooriad, mis kuulutavad avalikult uut ühiskonnakorraldust, teine osa teooriatest asetab rõhu aga infovoole, avalikule sfäärile ja informatsiooni kuhjumisele. Eespool kirjeldatu on tingitud nendest muutustest, mille on endaga kaasa toonud esiteks informatsiooni kogus, tähendus ja kvaliteet, teiseks kasutusel olevad võimalikud infotehnoloogilised lahendused.

„Frank Webster tunnistab, et infoühiskonna mõiste on puudulik. Ta väidab, et suurem osa infoühiskonna definitsioonidest pakub vaid kvantitatiivse mõõde, mille kohaselt siseneme infoühiskonda mingist nähtamatust punktist, kus informatsioon hakkab domineerima. On võimalik leida üsna selge vastuolu informatsiooni tähenduses. Informatsioon võib olla tähenduslik ja tähendusetu. Küsimus peitub informatsiooni kvaliteedis.“( Suni 1999)

## **2.2 Infoühiskonna areng Eestis**

Üheks kindlaks suunaks on võetud luua infoühiskond kõigile Eesti elanikele. Infoühiskonna arendamine aga ei ole üksnes omavalitsuste entusiastlik tegutsemine, vaid kõige selle taga on riiklik infopoliitika, mis on paika pandud ja reguleeritud Eesti riigi tasandil vastavate põhimõtete ja programmidega.

Eesti riigi roll infoühiskonna arendamisel on olnud märkimisväärselt suur, oma tingimused ja reeglid on seotud ka Euroopa Liiduga liitumisega. Juba üle kümne aasta



on tegutsetud sihiteadlikult infoühiskonna arendamise suunas ning infoühiskonna võimalusi kasutatakse juba avaliku hüvena.

Tänaseks on Eesti riigis tehtud mitmeid projekte, näiteks üks nendest on 1999. a algatatud projekt „Küla Tee I“, mille ülesandeks oli kõigi kohalike omavalitsuste varustamine Interneti püsiühendusega. Projekti elushoidmisel olid aga oma rahalised, tehnilised ja poliitilised probleemid. 2001.a otsustati ehitada välja infrastruktuur ühes maakonnas, mis pidi tagama püsiühenduse kättesaadavuse võimalikult suurel osal maakonna territooriumist, väljavalituks osutus Tartumaa. (Liiv2002) Tänaseks tegeleb Riigi Infosüsteemide Arenduskeskus (RIA) infoühiskonna arengukavaga, mis sisaldab infopoliitika põhialuseid aastateks 2004 - 2006, mille hulka on omakorda koondatud mitmeid erinevaid programme. ([www.ria.ee](http://www.ria.ee))

Omavalitsuse veebilehe olemasolu on ühiskondlikult väga tähtis, seda nõutakse ka Avaliku Teabe Seadusest tulenevalt, veebilehekülje põhimõtted on pigem soovituslikud, mitte niivõrd kohustuslikud. Palju määrab veebilehekülje haldamist ja arengut ka omavalitsuse rahaliste ressursside olemasolu.

Selline avalik-õiguslik organisatsioon nagu kohalik omavalitsus kasutab Interneti väga mitmel otstarbel, milleks on nii organisatsiooni enda sisuline töö erinevate siht-ja sidusgruppidega ja poliitiliste ühendustega kui ka meediaga suhtlemine. Samas tuleb tunnistada, et regulatsioon ei taga veel veebilehelt leitava info kvaliteeti.

Avaliku Teabe Seadusega on reguleeritud linnavalitsuse veebilehekülgede olemasolu ja nõuded, mis võeti Riigikogus vastu 15.11.2000. Paragrahv 31 „Veebilehe pidamise kohustus“ lõige 2 kirjutab lahti linna veebilehe pidamise olulisuse. Linnavalitsuse veebilehe olemasolu määratleb kõige konkreetsemalt paragrahv 32 „Riigi -ja kohaliku omavalitsuse asutuse veebilehe pidamise nõuded“ ([www.neti.ee](http://www.neti.ee) märksõna: avaliku teabe seadus). Kõik esitatavad nõudmised ühele riigiasutuse veebileheküljele on pikemalt lahti kirjeldatud „Internetiresursside korraldamise alased soovitusused“ (<http://www.riik.ee/kord/>), mille link *Riigiasutused* *www* sisaldab täpseid kirjeldusi üldprintsipiide ja nõuete, veebilehtede eesmärkide, lehekülje sisu, struktuuri, vormi jne kohta.

Slevin (2000:119) märgib, et „Kuigi organisatsioonid suurendavad järk-järgult oma teadmisi ja vilumust, mis on vajalikud uutes tingimustes toimetulekuks, oleks eksitav väita, et nad on kujundanud hulga kindlapiirilisi eesmärke ja praktikaid, mille raames Interneti tehnoloogiat edukalt rakendada. Lisaks on paljud tänapäeva organisatsioonide probleemid sellised, mida organisatsioonide liikmed ise ei suuda kindlaks määrata.“

Omavalitsuse arengustrateegia koostamisel peaks paika panema ka eraldi seisva infotehnoloogia arengukava, mis kaardistab kindlasti ka omavalitsuses pakutavad avalikud teenused ning erinevad võimalused e-teenuste kasutamiseks.

Praegune Võru linna arengukava, mis on koostatud aastani 2025, ei kirjelda ühegi lausega, kuidas ja millistel alustel infoühiskond on lahti mõtestatud kohaliku omavalitsuse tasandil ning milliseid infoühiskonna korraldusikke funktsioone silmas peetakse.

Arvan, et head elukvaliteeti pakuvad need omavalitsused, mis suudavad teadmisi ja informatsiooni efektiivselt konkreetses linnaruumis elavate ja töötavate inimeste kasuks rakendada. Infoühiskond peab tegutsema inimeste huvides, peegeldades seeläbi kogu ühiskonda. Õigupoolest ei peakski vist rääkima infoühiskonnast või tavayhiskonnast, e-riigist või riigist eraldi ja üleüldises tähenduses- kõige paremad tulemused sünnivad ühise eesmärgi abil, milleks võiks olla elementaarne väljakutse: püüa kvaliteetsemat elu saavutada. Laialdasem riigi roll peaks olema luua infoühiskond, mis on inimkapitali ligitõmbav, kasvatav ning taastootev keskkond.

### **3 UURIMISTÖÖ PROBLEEM, UURIMISOBJEKTID JA –KÜSIMUSED**

Veebileheküljed on muutunud tänapäeval iseenesestmõistetavaks oleks ju harjumatu, kui omavalitsusel puuduks veebilehekülg. Peamine probleem ja minupoolne huvi on see, kuidas kaaskodanikud veebilehte tajuvad. Tahtsin teada saada, mida arvavad inimesed uuenenud veebileheküljest. Selgema ülevaate saamiseks analüüsisin kahte veebilehekülge vaatluskava alusel ning küsitlesin võrdlusmomendi saamiseks lisaks linnakodanikele ka linnavalitsuse ametnikke.

#### **3.1 Uurimisobjektide kirjeldused**

Uurimisobjektideks on kaks veebilehekülge, mille põhjalikuma analüüsi koos kokkuvõtva tabeliga leiab peatükist 5 „Empiiriliste tulemuste esitlus“. Käesolevas peatükis kirjeldan vana veebilehekülje peamisi puudusi ja uuendatud veebilehekülje loomisprotsessi. Näitena toon ära uuendatud veebist leitava gallupi ning Faktumi korraldatud küsitlustulemused.

Üks omavalitsuse veebilehekülg peaks olema tänapäevase kujunduse ja liigendusega. Ka võiks veebilehekülg olla n-ö virtuaalne keskkond, millest linlane leiab vastuse enamikule teda huvitavatele küsimustele.

Vana veebilehekülg, mis loodi 2000. aastal, muutus praeguses kiirelt arenevas infoühiskonnas raskesti hallatavaks ja kasutajatele igavaks infokanaliks. Kuue- aastase perioodi jooksul on muutunud tehnilised võimalused, vajadused ja arusaamad. Võru linna vana veebilehekülg oli nii visuaalsuselt kui ka tehniliselt aegunud. Veebileheküljelt puudusid järgnevad olulised nüansid:

- sisuhaldustarkvara oli olemas, aga väga puudulik;
- struktuur ebaselge-raskesti leitav;
- andmed asusid staatiliselt failides-info otsimine raskendatud.

2006. a veebruari seisuga oli Võru linnal kaks veebilehekülge, mida sai paralleelselt kasutada. Linnavalitsuse arvates oli käes aeg teha konkreetseid ümberkorraldusi,

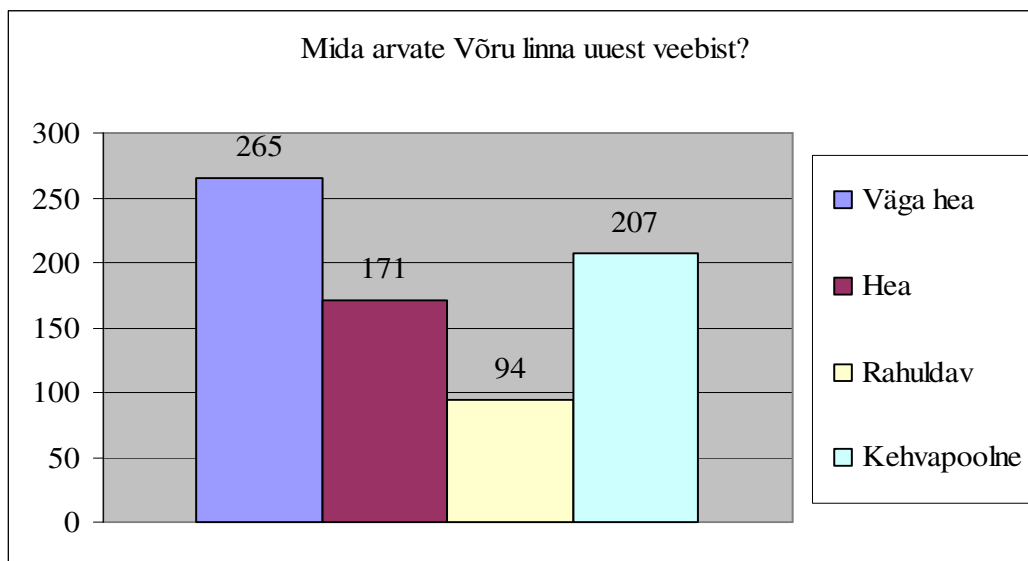
muutmaks veebilehekülge dünaamilisemaks ja kasutajale arusaadavamaks. Peamiseks prioriteediks oligi saada tellijalt võimalikult dünaamiline veebilehekülg. Konkursile laekunud pakkumiste puhul sai määravaks teenuse pakkuja hind. Lehe kvaliteedile aga pole praeguse hetkeni kasuks tulnud see argument, et prioriteediks oli odavam pakkumine, mitte teenusepakkuja kogemused. Selgitusi tehtud kulutuste kohta peab linnakodanikele ja ajakirjandusele andma linnavalitsus: esiteks on jätkuvalt huviorbiidis kulutatud summa, teiseks töö pikale veninud lõpptähtaeg.

Samas on peaaegu kindel reegel, et igasugune uuendus toob endaga kaasa teatud raskusi. Nii on ka uuendatud Võru linna veebileheküljel ja selle loomisel oma raskused. Veebilehelt puuduvad esialgselt plaanitud täiendused:

- eraldi selektsioonid linnakodanikule, turistile, ettevõtjale- klikates lingil, avaneb kõigi kolme selektsiooni puhul ainult avalehe info;
- linna panoraampilt peaks liikuvalt vahelduma;
- puudub keelevalik jne.

Uus veebilehekülg on üleval juba paar kuud ning praegu kestab testiperiood, mille eesmärgiks on saada ettepanekuid- soovitusi veebilehekülje sisu ja kasutamise kohta. Eespool kirjeldatud puudustele vaatamata on veebilehekülg avalikkusele avatud ja ametnikud saavad seal oma igapäevatoiminguid teha (infot uuendada ja täiendada). Leian, et vaatamata tekkinud segadustele nii tööde tellija kui tööde teostaja vahel, on veebilehekülje uuendamine lihtsustanud ametnike tööd info lisamise osas ja linnakodaniku jaoks on uuendatud veebilehekülg aktuaalne ning huvipakkuv.

Järgnevalt toon sellesse peatükki näitena sisse veebilehekülje gallupi, mis näitab ära üldise ja väga subjektiivse hinnangu uuenenud veebileheküljest. Konkreetne Gallup aga ei anna arvestatavat ja argumenteeritud tulemust, et saadud vastuste põhjal oleks võimalik teha järeldusi ning vajadusel sisse viia veebilehekülje täiendused.



**Joonis 1.** Mida arvate Võru linna uuest veebist? Allikas: [www.voru.ee](http://www.voru.ee)

Jooniselt selgub, et kaks üldistust - väga hea ja kehvapoolne – on veebilehekülje külastajate seas saanud peaaegu võrdsed tulemused. Selliste arvamustega pole paraku aga midagi konkreetselt ette võtta need üldistused ei kajasta, mida linnakodanikud tegelikult sooviksid veebilehelt leida.

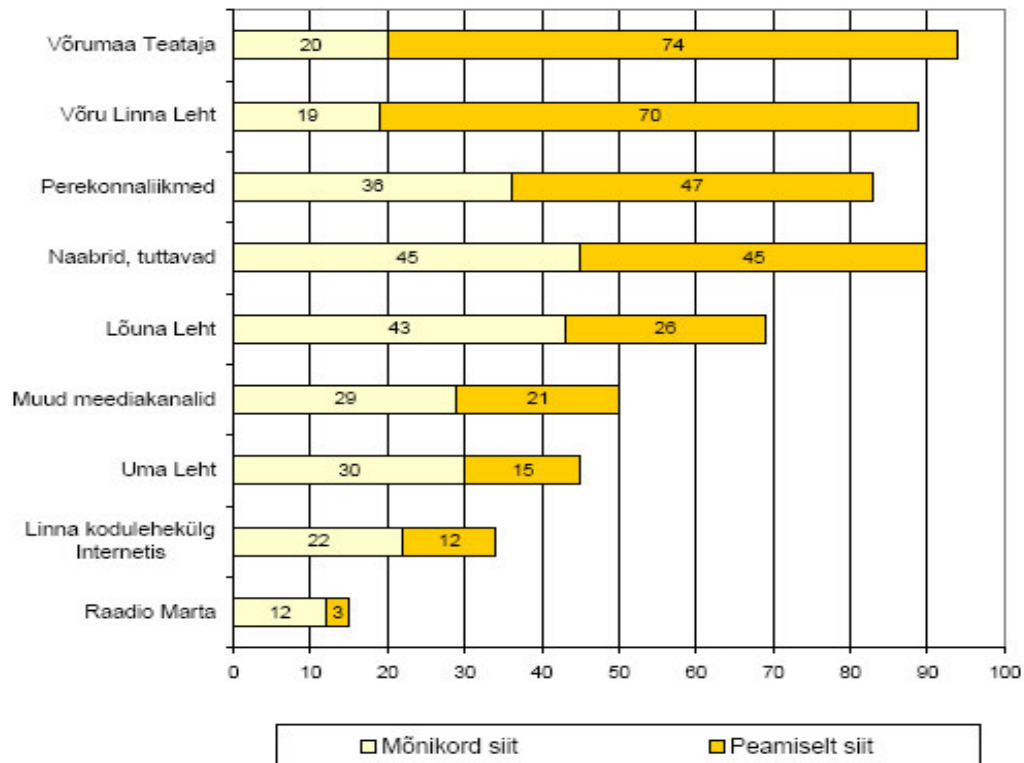
Järgnev kirjeldus on Faktumi korraldatud uuringu lühikokkuvõtte kahe vastuste põhjal, mis toob välja esiteks, milliseid väga konkreetseid vastajategrupe on Võru linnakodanikes seas võimalik eristada, ja teiseks olulisemate infoallikate pingerea.

2005. a juunis korraldas Faktumi Uuringukeskus küsitluse, mille teemaks oli „Kohalike omavalitsuste volikogude valimiste eel“. Uuring puudutas ka ühe küsimusena muutusi linnas, mis rõõmustavad ja kurvastavad, ning teise punktina olulisemaid infoallikaid Võrus toimuva kohta. Muutusteks linnas, mis rõõmustavad, nimetati tänavate kordategemist (Isamaaliidu eelistajad ning need vastajad, kellel valimiseelistus puudub) ja kurvastab sama, mis rõõmustab – tänavate olukord (Reformierakonda eelistavad võrulased). Selgelt eristub kaks vastajate gruppi. Nendel eristustel on omad sügavamad poliitilised tähendused, mida mina praeguse töö kontekstis ei käsitle.

Nimetatud uuringust, mis keskendus ka küsimusele „Olulisemad infoallikad Võrus toimuva kohta“ selgus, et muude meediakanalite roll on väike, Internetti kasutatakse vähe.

Linna veebilehekülj Internetis oli pingereas eelviimasel kohal selliste kanalite, nagu Uma Leht (Võromaa rahva uman keelen leht) ja Raadio Marta (Põlva raadio) vahel (Joonis 2). Uuring oli väga mahukas ja hõlmas veel palju olulisi küsimusi, mida see töö ei kirjelda, vaid toob ära paar näidet, millise uuringuga oli tegemist. Eelnenud uuring on heaks võrdlusmaterjaliks tulevikus tehtavatele uuringutele. Järgnev joonis annab ülevaatlíkuma pildi uuringu ühest küsimusest, mis keskendus olulisemate infoallikate kaardistamisele Võrus toimuva kohta Võru linnakodanike seas, kusjuures küsitluse üldkogumi moodustavad Võru linna alalised elanikud vanuses 18 aastat ja rohkem (Faktum 2005).

#### Olulisemad infoallikad



Muudest kanalitest nimetati kaabel-TV-d ja Raadio Ring FM-i

**Joonis 2.** Allikas Faktum 2005

## 3.2 Uurimisküsimused

Minu töö keskendub järgmistele uurimisküsimustele:

1. Milline oli Võru linna vana veebileht?
2. Milline on uus veebileht?
3. Millisel määral on Võru linna veebikasutajate ootusi ja vajadusi täidetud?
4. Kuidas linnavalitsus (ametnikud) hindab ja väärtustab veebilehte kui kommunikatsioonikanalit?

## 4 METOODIKA JA VALIM

### 4.1 Metoodika kirjeldus

Analüüsin kahte veebilehte järgneva vaatluskava alusel.

- **Avalehe ülesehitus; lingid**- kirjeldus avalehtede kohta, informatsiooni kogus, linkide süsteem.
- **Mida tuuakse esile kõige olulisemana?** Milline informatsiooni hulk või olulised lingid on veebilehtedel esile toodud?
- **Millisel kujul on veel infot detailiseeritud? Navigatsioon**- kas veebilehtede tekstide detailne esitus on eristatav erinevate diskursuste lõikes või on tekstid esitletud sisulist rõhuasetust mitteamestavalt?
- **Veebilehetede teemakäsitus, otsingusüsteem**- kas vaadeldavatel veebilehtedel on teemakäsitlused põhjalikud või hoopis pealiskaudsed. Pealiskaudsed tekstid- anonüümsed, subjektiivsed arvamused, hoiakud. Põhjalikud tekstid- tekstis esineb sõnum sihtgrupile.
- **Veebilehe teksti mõistetavus, seotus, keel**- sisu informatiivsus, materjali esitus teistes võõrkeeltes.
- **Mis viitab teksti allikale? (osakondade kaupa)**- pean silmas seda, kas tekstide sisu kajastab teksti kirjutaja personaalsust, kas tekstid peegeldavad konkreetselt tekstide autoripoolset pöördumist sihtgruppide poole või on tegemist hoopis anonüümsete, ametlike tekstidega.
- **Mis viitab pealkirjades ja teemakäsitlustes võimalikule sihtgrupile?** Kas sõnumid, mida sihtgruppidele edastatakse veebilehtedel käsitletavate teemade kontekstis, on sihtgrupiti ka määratletud või vaid aimatavad?
- **Kuidas tõmmatakse lugeja tähelepanu? Visuaalsus**- tänapäeval meid ümbritsevas infomüras on oluline osa visuaalsusel, omavalitsuse eesmärgiks pole küll midagi müüa ja reklaamida, vaid olulisem on sõnumite edastamine sihtgruppidele. Nendele sõnumitele, mida edastatakse veebikeskkonnas, on vaja lugejat, eeldades, et sõnum jõuab veebilehelt sihtgruppideni.



- **Kas veebilehel kajastuvad organisatsiooni ja selle esindajate seisukohad-arvamused?**

Vaatlesin mõlemat veebilehte selle kava alusel. Saadud tulemus (Ptk 5 „Empiiriliste tulemuste esitlus“) peaks võimaldama adekvaatselt hinnata, kas uue veebilehega on linn astunud sammu edasi suhtluses kodanikega või ei võimalda veebileht tegelikkuses rahulolu pakkuvat kahepoolset kommunikatsiooni kodanikega.

Vaatluskava koostamisel olen võtnud aluseks Kristina Reinsalu koostatud ja tema magistritöös „Integreeritud kommunikatsioon maavalitsustes“ kasutatud veebilehete vaatluskava. (Reinsalu 2003)

Arvestades bakalaureusetöö praktilist väärtust, mis peab andma uuringust tulenevalt küllalt tervikliku ülevaate Võru linna veebileheküljest ning võimalikest arengusuundadest veebi täiendamiseks, pidasin vajalikuks ankeedi abil küsitleda Võru linnakodanikke ja linnavalitsuse ametnikke. Järgnevalt annan ülevaate üldpopulatsioonist, mille käigus kirjeldan selgemalt, miks valisin uuringu valimiteks linnakodanikud ja linnavalitsuse ametnikud.

Uuringu valimite koostamisel sai määravaks esiteks andmete kogumise võimalus, teiseks on need kaks sihtgruppi minu arvates olulised veebikasutajad, kellelt saadud tagasiside veebilehekülje kohta on määrava tähtsusega, ja kolmandaks, lähtudes töö eesmärgist, saan kõige adekvaatsema ja ülevaatlikuma andmetekogumi eespool nimetatud sihtgruppe küsitledes.

Uuringu vormiks valisin valik- ja vabavastustega ankeetküsitluse, kuna see annab kõige parema, täpsema ning selgemini mõõdetava tulemuse eeldusel, et vastused aitavad kaardistada Võru linna veebikeskonnaga seotud küsimusi.

Uuring linnakodanike seas koosnes üheksast küsimusest (Lisa 2), mis ei jagunenud eraldi blokkideks: näiteks polnud eraldi küsimusteblokki sotsiaal-demograafilistest taustaandmetest, pigem on küsimused üles ehitatud veebilehekülje info olulisust ja vajalikkust silmas pidades. Samas tuleks ära märkida, et eirates mittetahtlikult

ankeetide koostamisel sotsiaal-demograafilisi andmeid, ei saa uuritavat teemat laiemalt avada ning mitmemõõtmeliste analüüside tegemine pole praeguse uuringu kontekstis võimalik. Ankeetküsimustik saadeti laiali juhuslikult valitud inimeste e-posti aadressidele, peamiseks eesmärgiks oli teada saada linnakodanike arvamust veebilehekülje kohta.

## **4.2 Valimi kirjeldus**

Valimi suuruseks oli 62 inimest, kes valiti välja juhusliku valikuga inimeste seast, kes omavad e-posti aadressi, järelikult on neil Interneti kasutamise võimalus, seega on nad eeldatavasti aktiivsed Võru linna kodanikud. Võru linna elanike e-posti aadressid pärinevad minu isiklikust andmebaasist. Kuna suhtlen tööalaselt aktiivselt e-posti teel erinevate inimestega, siis leidsin, et seda võimalust saab edukalt oma uuringus kasutada.

E-posti aadresside järgi on võimalik eristada linnakodanike seas kolme sihtgruppi: ettevõtjad, kontoriametnikud, pedagoogid. Eespool mainitud üldistused- Interneti kasutamine ja aktiivsus- on minupoolsed väited ja nendel põhineb minu arvamus, et Interneti kasutaja on aktiivne inimene. Täidetud küsitlusankeete saadeti tagasi kokku kolmkümmend.

Linnakodanike ankeetküsitlused saatsin laial märtsis, just sel kuul sai valmis ning pandi avalikkusele üles Võru linna uuendatud ja täiendatud veebilehekülg. Veebis ei puudunud ka informatsioon, et tegemist on testperioodiga. Uuringu korraldamisele aitas inimeste informeerimisel kaasa Võrumaa Teatajas ilmunud artikkel „Linn lõi võlglastele Internetis häbiposti“ (Braidaks 2006), mis tutvustab linna uuenenud veebilehekülge. Pealkirja võib lugeda intriigerivaks ja võrgukommentaare laekus 41, vaatamata sellele oli konkreetne artikkel ainuke, milles teatati, et uuendatud veebilehekülg on avalikult vaatamiseks valmis. Interneti kommentaarid sisaldavad kriitikat just linnavalitsuse tegevuse suhtes, linnavalitsusele heidetakse ette rahakulutamist veebilehekülje uuendamisele. Viiel korral oli artiklit ankeetides ka mainitud, järelikult said artikli kaudu need viis inimest üldse teada, et veebilehekülge on uuendatud, täiendatud.

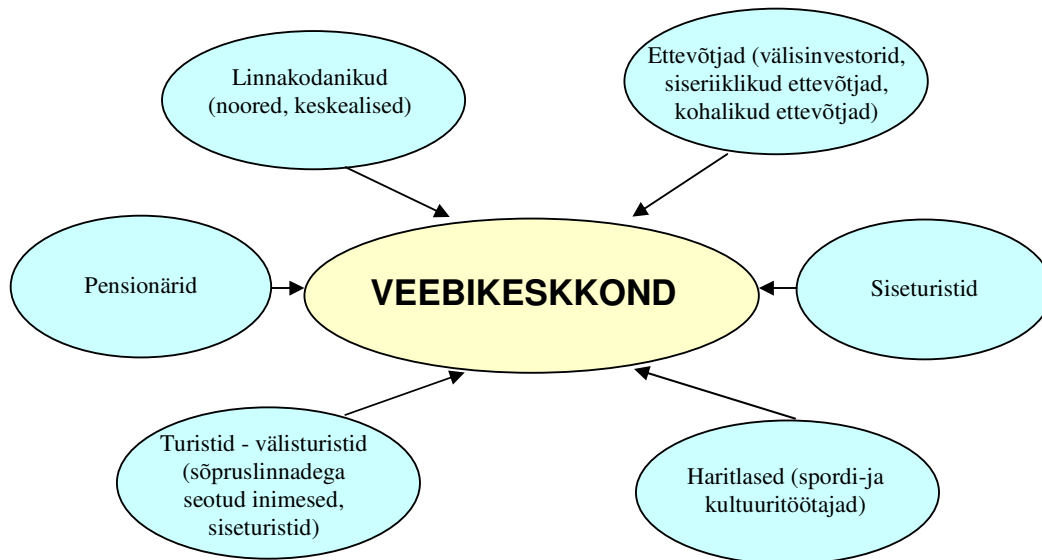
Linnavalitsuse ametnike ankeetküsitlusi jagasin laiali koostöös linnavalitsuses moodustatud töögrupiga. Töö käigus valisime linnaametnike seast välja 10 ametnikku, kellele jagasime kätte küsimustikud ajavahemikus 04.04 - 07.04.06. Ankeetküsitluse (Lisa 3) 16 küsimusest kolmele oli võimalik valida vastus valikvastuste hulgast. Küsimused koostasid sarnaselt linnakodanike küsimustele, samas aga tõin sisse väikesed erinevused, arvestades kahe sihtgrupi erinevust. Pean linnavalitsuse ametnikke üheks oluliseks sihtgrupiks, kes kasutab linna veebilehekülge oma igapäevatöös. Kümme linnaametnikku valisin välja juhusliku valikuga, määravaks said ametnike tihe tööajagraafik ja välislähetused. Ankeetküsitluses ei kajastu ametniku nimi, ametikoht, sugu ega vanus.

Kokkuvõtteid uuringust kirjeldan täpsemalt peatükis 6.3 „Küsitlustulemuste kokkuvõte“, ankeetküsitlusega seotud koondtabel, joonised ja nende kirjeldused on käesoleva bakalaureusetöö empiirilise osa. Uurigu ankeetküsitluse, mille sihtgrupiks on linnakodanikud leiab (Lisa 2-s), ja ankeedi mille sihtgrupiks on linnavalitsuse ametnikud leiab (Lisa 3-s).

## 5 EMPIIRILISTE TULEMUSTE ESITLUS

Järgnevalt toon ära joonise, millel on märgitud võimalikud sihtgrupid, kes minu arvates võiksid veebikeskkonnas tegutseda. Linna veebikeskkond peaks olema suunatud **kõigile**. Suurel määral aga oleneb veebi suunatus omavalitsuse soovist ning põhimõttelisest arusaamast, milliseid sihtgruppe veebikeskkonnas tähtsustatakse.

Info üleküllusest tingituna on üheks küsimuseks kindlasti ka see, kas joonisel olevatel sihtgruppidel on üldse huvi või tahet suhelda aktiivselt kohaliku omavalitsusega. Esile kerkib ka küsimus, kas neid kõiki sihtgruppe on võimalik nimetada veebilehel pakutava info pidevateks kasutajateks, kuna infomürasse on võimalik enesele teadmata „ära uppuda“. Siinkohal on omavalitsustel tegelikult igapäevane tööpõld väga lai. Inimesed kohanevad peaaegu kõigega ning on tegelikult valmis õppima, harjuma ja raskusi ületama. Seega, tegutsedes sihikindlalt veebipõhise linnaruumi loomise suunas, on tulemuseks veebikeskkond- **kõigile**.



**Pilt 1.** Võimalikud sihtgrupid

## 5.1 [www.vorulinn.ee](http://www.vorulinn.ee)

VÕRU LINN  
Fr. R. Kreutzwald

Veebikaamera | Linnaplaan in english

UUDISED ARENGUKAVA VALIMISED

MIS TOIMUB TEABENÕUE DOKUMENDID MAIL-LIST

Ülevaade Linnavalitsus

Fotoalbum Volikogu

Ajalugu Haridus & tervishoid Turism Kultuur & sport Majandus

Ja siis ta nägi, nagu oleks Tamula kirdekaldale maha pandu üks umbes verstepikkune redel ja sellest on saanud Võru uulitsad...

A. Adson "Väikelinna moosekant" mälestusi Võru linnast XX sajandi algul

[Ülevaade](#) | [Fotoalbum](#) | [Ajalugu](#) | [Haridus & tervishoid](#) | [Turism](#) | [Kultuur & sport](#)  
[Majandus](#) | [Linnavalitsus](#) | [Volikogu](#) | [Kaart](#) | [Uudised](#) | [Küsimused](#) | [in english](#)  
© 2000-2005 Võru Linnavalitsus, webmaster: [pritt@vorulinn.ee](mailto:pritt@vorulinn.ee)  
67733 OK

INTRANET

Pilt 2. Allikas: [www.vorulinn.ee](http://www.vorulinn.ee)

### Avalehe ülesehitus (lingid).

Alljärgnev analüüs põhineb eelmisel/endisel veebilehel. Veebilehekülg oli käigus aastast 2000 kuni 2006 aasta märtsini.

Väide, et veebilehekülje avaleht võiks olla kui linna visiitkaart, on minu jaoks olulise tähtsusega. Edasi saab rääkida juba omavalitsuse avatud suhtlemisest oma sihtgruppidega. Analüüsitav avaleht sisaldab erinevaid linke, mis on paigutatud Võru

linnaga seonduvate piltide ümber, samas on lingid ka üleval Võru linna nime all oleval ribal. Avalehelt on keeruline keeleveliku linki leida, otsimise järel on see siiski leitav.

Veebilehekülje ülemine riba sisaldab järgmisi linke: *Veebikaamera*, *Linnaplaan*, *Uudised*, *Arengukava*, *Valimised*, *Mis toimub*, *Teabenõue*, *Dokumendid*, *Mail-list*. Eeldan, et see lingiloetelu on suunatud ilmselt ettevõtjale. Piltide ümber on järgmised lingid:

- *Ülevaade*
- *Fotoalbum*
- *Ajalugu*
- *Haridus & tervishoid*
- *Turism*
- *Kultuur & sport*
- *Majandus*
- *Volikogu*
- *Linnavalitsus*.

See lingiloetelu peaks olema ilmselt suunatud turistile ja linnakodanikule, eraldi välja toodud selektsioon eelneva kolme grupi kohta puudub. Eespool kirjeldatud linkide loetelu saab veel kord näha lehekülje lõpus, lisandunud on link *Küsimused*. Tegemist on sarnaste linkide kordamisega, mis omakorda kopeerib kahte eelnevat loetelu. Tuleb tunnistada, et tegelikult on avaleht üsna üksluine ja puudub kompakte, ülevaatlik süsteem. Avalehelt pole võimalik välja lugeda, mida on tahetud rõhutada ja millele võiks esmapilgul külastaja keskenduda, puudub sisukaart.

Analüüsitava avalehe ülesehitus on teostuselt just selline, mis peaks ära mahtuma arvutiekraanile, kuna tegemist on ainult linke ja fotosid sisaldava avalehega. Avalehe ühtset tervikut paraku ei näegi: kogu avalehe vaatamiseks peab hiirega lehekülje lõppu liikuma.

### **Mida tuuakse esile kõige olulisemana?**

Veebilehekülg [www.vorulinn.ee](http://www.vorulinn.ee) sisaldab küll hädavajalikku informatsiooni, kuid arvan, et infoühiskond laiemas mõttes nõuab uut lähenemist veebilehekülje muutmise osas. Kõnealuse veebilehe puhul on ligipääs informatsioonile tagatud. Tegelikult on veebilehel olemas kõik olulised lingid, mida üks väikelinna veebileht peaks sisaldama.

Arvan, et olulisemaks ja omapärasemaks näiteks on veebilehe avalehel olevad fotod, mis iseloomustavad vastavat piirkonda, kuigi need fotod on juba üsna kaua (kuus aastat) seda lehekülge kaunistanud. Olulisemana tuuakse välja kontaktandmeid. Tegemist on veebileheküljega, millel teabevaldaja avalikustab kohaliku omavalitsuse üksuste kohta käivat informatsiooni, samuti avalikustab omavalitsus asutuste koosseisu ja neis asutustes ette nähtud ametikohtadel olevate ametnike kohta käiva info.

### **Millisel kujul on veel infot detailiseeritud? Navigatsioon.**

Linnavalitsuse ja volikogu lingi alt avaneb sarnase sisuga informatsioon: isikud, kontaktid, ametikohad ja nende kirjeldus. Arusaamatu on nende kahe eraldi lingi olemasolu: kuna need kaks eraldi linki on ilmselt tehtud selleks, et liigendada suurt infohulka.

Arvan, et suure infohulga liigendamine pole olnud omaette eesmärgiks. Oluline on linna veebileheküljel liigendada eraldi linnavalitsust ja volikogu, sest tegemist on täiesti erinevate positsioneeritustega.

Linna kaardilt ei avane infot. Siinkohal võiks ära märkida head võimalust, millel on kirjas *Vt Huviväärsed* lingid, mida on võimalik järgnevate linkide juures avada:

- *Ülevaade*
- *Ajalugu*
- *Haridus & tervishoid*
- *Turism*
- *Kultuur & sport*
- *Majandus*

- *Fotoalbum.*

Ülevaatelinki avades leiab roheliselt Eesti kaardilt punasega tähistatud Võru linna, kuid edasine linkimise võimalus puudub – visuaalses mõttes võiks olla olemas selline võimalus, et avaneks fotona näiteks Võru linna suvine keskväljak. Veebilehe probleemiks on sellel navigeerimine- puudub tagasi-nupp, kasutamiseks pakutakse küll noolt üles, mis aitab kiiremini liikuda lehekülje algusesse, kuid see ei ole piisav lahendus.

### **Veebilehe teemakäsitus, otsingusüsteem.**

Veebilehe teemakäsitus on informatiivne, kuid pigem pealiskaudne kui põhjalik. Paraku pole infot eraldi liigendatud, puuduvad konkreetsed teemavaldkonnad. Veebileht sisaldab konkreetseid kontaktandmeid, infot toimuvate sündmuste kohta ja kirjeldusi toimunud üritustest.

Informatsioon on küllaltki pealiskaudne, tekitades üsna üksluise ja igava tunde. Selline koht, kuhu saaks kirjutada otsitava sõna ehk otsingumootor, veebileheküljel puudub. Erinevate dokumendiotsingute võimalused on olemas. Dokumendiotsingu päises on näite abil kirjeldatud, kuidas otsingumootorit kasutada. Võimalik on esitada teabenõuet konkreetsele ametnikule.

### **Veebilehe teksti mõistetavus, seotus, keel.**

Lingi alt *Ülevaade* avaneb tekst pealkirjaga *Üldandmed linna kohta*, kus on kirjas tekst „Võru kuulub piltlikult sõnades roheliste linnade hulka“ ([www.vorulinn.ee](http://www.vorulinn.ee)) ja kõrval on roheline Eesti kaart millel on Võru asukoht märgitud punaselt. Tegemist on tekstilises ja visuaalses mõttes omavahelise lahknemisega- tekstiline pool väljendab ühte, visuaalne pool illustreerib teist sõnumit.

Võõrkeelevelikuks on pakutud ainult inglise keelt, klikates lingil *In english*, leiame väga lühikese ja pögusa kokkuvõtte Võru linnast. Asjaliku sisuga pole kõnealusel veebileheküljel eriti liialdatud. Pigem on tegemist ametliku ja anonüümse veebilehega nii tekstilise mõistetavuse kui ka omavahelise seotuse mõttes, mida tegelikult tekst



lugejatele võiks pakkuda. Kui tekst on arusaamatu ja sisutu, siis pole ka küsimustele vastuseid- seega peab esitatav tekst olema lihtsalt loetav ning mõistetav. Millegipärast arvan, et linnakodanikud, ettevõtjad, turistid ei käi veebileheküljel ainult kujundust nautimas, arvan, et pigem otsitakse ikka vastuseid tekkinud küsimustele.

### **Mis viitab teksti allikale? (osakondade kaupa).**

Nimetatud küsimust analüüsisides tuleb paraku tõdeda, et veebileheküljel pole enamikul tekstidest allikale viidatud, jääb mulje, et lingid, mis sisaldavad üsna olulist informatsiooni, polegi inimeste koostatud ja inimestele suunatud. Ainuke link, mis sisaldab viidet allikatele, oli fotoalbum, mille juures oli kirjas, kellelt fotod pärinesid. Kõikide tekstide puhul võiks domineerida aspekt, et teksti lugemisel saab aru, kas teksti on kirjutanud konkreetne ametnik ehk teisisõnu- tekstid võiksid olla sisult personaalsemad.

### **Mis viitab pealkirjades ja teemakäsitlustes võimalikule sihtgrupile?**

Lugedes veebilehekülje pealkirju, võib eristada järgmisi sihtgrupe: ettevõtjad, linnakodanikud, turistid, ametnikud (linnaametnikud, volikogu liikmed). Vajalikkude loetelu pole, selekteeritud pealkirjadest kumab ähmaselt läbi selline sihtgruppide jaotus. Tegelikult puuduvad konkreetsetelt grupeeritud teemad ja nende käsitlused.

Avalik arutelu pole kõnealusel veebileheküljel paraku võimalik, linnaametnikele saab küll e-kirja saata, volikogu liikmetega aga pole võimalik arendada otseselt sellist küsimuste - vastuste ning teemakäsitlusealast diskussiooni.

Võimalik on lugeda ametlikku kirjavahetust erinevate taotluste ja määruste kohta - jälle on täidetud kohustuslik ja hädavajalik osa veebileheküljest. Kõik tekstid on kirjutatud üldistatud kujul, täidetud on hädavajalik tekstiosa. Linnakodanikule suunatud informatsiooni koondamise ja struktureerimisega pole vaeva nähtud.

### **Kuidas tõmmatakse lugeja tähelepanu? Visuaalsus.**

Kõnealust küsimust on keeruline analüüsida, sest tegemist on lihtsakoelise veebileheküljega, mille puhul pole lugeja tähelepanu tõmbamiseks eriti pingutatud.

Värvivalik on üksluine ja igav- valgele taustale on paigutatud fotod ja nende ümber on erinevad lingid. Üsna vanamoeline kujundus paistab silma ka tähtsamate linkide juures paiknevatelt pildilistelt sümbolitelt: näiteks *Ülevaate* linki tähistab – luup, *Linnavalitsust* – kuningakroon, *Turismi*- kübar ja fotoaparaat.

### **Kas veebilehel kajastuvad organisatsiooni ja selle esindajate seisukohad- arvamused?**

Võru linna veebileheküljel ei kajastu organisatsiooni ja selle esindajate seisukohad-  
arvamused. Kõik tekstid on kirjutatud üldistatud kujul, täidetud on hädavajalik  
tekstiosa. Linnakodanikule suunatud informatsiooni koondamise ja struktureerimisega  
pole eriti vaeva nähtud. Analüüsitava veebilehekülje täiendamine uue teabega on  
ametniku jaoks raskendatud, kuna dokumenti saab lisada ainult üks inimene. Vajaliku  
informatsiooni kogumine ja info täiendamine erinevate osakondade kaupa käis ühele  
inimesele üle jõu. Sellest oli ka tingitud pidev vananenud info kajastamine veebilehel.  
Dokumendi lisamiseks on vaja arvutialaseid kogemusi, et veebilehekülge mitte ära  
rikkuda, puhttehniliselt oli seda võimalik teha ainult ühel ametnikul. Negatiivne oli ka  
see, et teksti lisades liikus varasem tekst paigast ära ning info lisamine oli keeruline.

## 5.2 [www.voru.ee](http://www.voru.ee)

The screenshot shows the homepage of the Võru city website. At the top, there is a navigation bar with the city logo and the text "VÕRU LINN". To the right, there are links for "Linnakodanikule", "Turistile", and "Ettevõtjale". Below this is a search bar and a "KAART" button. The main content area is divided into several sections:

- ÜLDINFO**: Uudised | Tähtsad telefonid | Arengukavad | Bussiliinid >>>
- HARIDUS, KULTUUR JA SPORT**: Alusharidus | Üldharidus | Huviharidus | Kultuur >>>
- TERVISHOID**: Lõuna-Eesti Haigla AS | Perearstid | Eriarstid | Apteegid >>>
- SOTSIAALTÖÖ**: Sotsiaalosakond | Toetused | Teenused | Lastekaitse >>>
- KOHALIK VÕIM**: Linnavalitsus | Linnavolikogu | Linna põhimäärus | Teabenõue >>>
- KESKKOOND**: Õigusaktid | Jäätmehooldus | Keskkonnaprojektid | Kasulikke linke
- ETTEVÕTLUS**: Ümarlaud ettevõttega |

The central news section is titled "Võru linna heakorranadal" and contains several news items:

- 27.04** Võrumaal alkoholinõuk volbriool keelatud >>>
- 25.04** (v) Eenmaa loobus lisatasust >>>
- 25.04** Võru Linnavalitsuse istungi päevakord 26. aprillil >>>
- 21.04** Taanlaste projekti „Balti koostöö“ partneriteks on Võru kooliõpilased >>>
- 21.04** Võru Spordikeskuses „Tähtede mäng“ korvpallis >>>

Below the news is a calendar for "ÜRTUSED" for the month of April 2006, with dates 01-02 highlighted in yellow.

On the right side, there is a "ILM VÕRUS" section with a photo of a church and weather information: Seisuga: 27.04 19:30, Temperatuur: 17.2 C°, Õhurõhk: 766 mmHG. Below that is a "KASULIKKE LINKE" section with links to Võru turismiinfo keskus, SA Võru Spordikeskus, Võrumaa Keskraamatukogu, and Võru Maavalitsus. At the bottom right is a "GALLUP" section titled "Mida arvate Võru linna uuest veebist?" with radio buttons for "Väga hea", "Hea", "Rahuldav", and "Kehvapoole".

Pilt 3. Allikas: [www.voru.ee](http://www.voru.ee)

### Avalehe ülesehitus (lingid).

Alljärgnev analüüs on uue veebilehe analüüs, mis on alates märtsist 2006.a kõigile vaatamiseks üleval.

Avaleht on ülesehituselt täiesti nüüdisaegne ja loogiliselt süstematiseeritud kasulikke linke sisaldav veebilehekül. Teiste omavalitsuste veebilehekülgede avalehti (Rakvere, Valga, Viljandi) külastades leidsin visuaalseid sarnasusi. Uue veebilehe avalehe olemus on lihtne, sellelt leiab olulise info ühe omavalitsuse kohta. Positiivne on sisukaardi olemasolu. Avalehelt puudub Võru sümboolika, milleks on linna vapp.

Veebilehe avalehel on esile toodud n-ö uudise diskursus, mis tõuseb esile pakutavate linkide ja sündmustekalendri kõrval. Arvan, et linke võiks avalehel vähem olla, avalehte saaks korrastada ja linkide arvu vähendada, kui info oleks koondatud *Sisukaardi* lingi alla, kust on võimalik leida märksõnad tähestikulises järjekorras.

Tähtsad lingid:

- *Üldinfo*
- *Haridus*
- *Kultuur ja sport*
- *Tervishoid*
- *Sotsiaaltöö*
- *Kohalik võim*
- *Keskkond*
- *Ettevõtlus*
- *Ehitus ja planeerimine*
- *Turism*

mis on omakorda liigendatud alalinkideks ja paigutatud veebilehekülje vaskusse serva, paremast servast leiame veel kasulikke linke.

Analüüsitava veebilehekülje avalehe raamistus on paigas, linnavalitsuse avalehelt on võimalus linkida ka maakonna veebilehele, Võru turismiinfokeskuse, SA Võru Spordikeskuse ja Võrumaa Keskraamatukogu veebileheküljele, millele on koondatud oluline informatsioon. Minu arvates on üheks olulisemaks lingiks *Foorum*, mida Võru linna veebileheküljelt ei leia. *Foorumi* eesmärgiks on luua võimalus linnakodanikul kaasa rääkida ja arutleda ametnikega erinevate teemade üle.

Avaleht sisaldab otsingumootorit, ülevalt paremast nurgast leiame eraldi grupeeritult selektsiooni, mis on suunatud konkreetsetele sihtrühmadele: linnakodanikule, turistile, ettevõtjale. Keskmise riba, mis on proportsioonilt pool veebilehekülge, sisaldab n-ö kõige värskemate infot. Üks tähtsam uudis (linna veebilehe testperiood kestab kuni mai lõpuni) on kirjutisena üles pandud, klikates linki *Loe edasi...*, saab tutvuda pikemalt selle sisuga. Link *Uudised* on jaotatud kuupäevaliselt pingeritta koos pealkirjadega, ei puudu ka uudistearhiiv.

Oluline on Võru linna logo avalehel ning panoraamvaade Tamula järvele, mille ümber linn paikneb. Kõige paremini hakkab silma ürituste juures olev kalender- ilmselt sellepärast, et on kasutatud kollast värvi- kõik kuupäevad on tähistatud selle värviga ning eraldi on kalendrist paremal kuupäevaliselt ürituse nimi, toimumise aeg ja koht. Info on oskuslikult detailiseeritud, avatavad lingid suunavad edasi konkreetse temaga kokkukäiva informatsiooni juurde, nt link *Tervishoid* jaguneb omakorda:

- *Lõuna-Eesti Haigla AS*
- *Perearstid*
- *Eriarstid*
- *Apteegid*
- *Kasulikke linke.*

Üheksast pealingist on pakutud neljale lingile juurde võimalust klikata lingil *Kasulikke linke*, mis tagab veelgi detailsema informatsiooni hankimise.

### **Mida tuuakse esile kõige olulisemana?**

Olulisemana esitletakse n-ö pealinke, mis paistavad avalehel ka hästi silma. Informatsioon, mida veebilehel esitletakse, on päevakajaline ja originaalne. Päevakajalisuse all pean silmas suunatust linnakodanikule, milleks on järgmised infotooted- uudised, üritused, pressiteated, eelinfo, milliseid üritusi- ettevõtmisi linnavalitsusel on tuleviks kavas korraldada, millistesse projektidesse on kaasatud teised organisatsioonid ja kellega tehakse koostööd.

Eespool loetletud informatsiooni leiab praegu selliste linkide alt nagu *Uudised*, *Arengukavad*, *Üritused*. Sihtgrupiti on selekteeritud *Linnakodanikule*, *Turistile*, *Ettevõtjale*. Analüüsi ajal need lingid paraku ei avanenud, seega pole teada, millist sisulist poolt need selektsioonid veebileheküljel tulevikus esindavad.

### **Millisel kujul veel on infot detailiseeritud? Navigatsioon.**

Veebileheküljel olev info on praktilise tähtsusega, aidates linlastel ja ettevõtjatel oma asjatoimetusi lihtsamaks teha, näiteks on link *Alustavale ettevõttele* ja link *Tegutsevale ettevõttele*, millel on omakorda edasilinkimise võimalus. Kodanikule mõeldud praktilise info olemasolu puhul peab autor silmas järgnevaid linke, kus saab

tutvuda allasutusi hõlmava esmase infoga: *Alusharidus, Üldharidus, Huviharidus* jne. Positiivne on see, et eelnevalt mainitud linkide puhul on edasilinkimise võimalus.

Informatsiooni on määratletud ka sihtgrupiti- näiteks on uudis „Valitsus nõustus Võru vanalinna muinsuskaise ala vähendamise vajadusega“ ([www.voru.ee](http://www.voru.ee) Ruus: 2005), selline info võiks olla vastavalt sihtgrupile ka võimalikult nähtaval.

Uudiste esituse poolest paistavad veebilehel silma pressiteated, mille atraktiivsed pealkirjad on ka sisult huvitavad. *Üldinfo* all esitatakse lühikese kokkuvõttena Võru linna tutvustav kirjutis. Linnavalitsuse jaoks on üks võimalustest tegutsemiseks turismi- ja majandusväljal kohalike ettevõtjate ning potentsiaalsete välisinvestorite informeerimine, et Võru linn areneb jõudsalt turismi-ja ettevõtluskeskonna suunas. Selliste eesmärkide saavutamiseks on vajalik veebilehte presenteerida inglise, vene, läti, soome, saksa keeles. Võru kui piirilinna üheks väljundiks võiks olla ka kokkuvõtvalt läti keelde tõlgitud veebilehekülje info.

Võru linna veebileht on ainult eesti keeles. Kui klikata linki *Kasulikke linke*, siis Võru Maavalitsuse veebilehelt leiab inglise, vene ja saksa keeles kompaktse ja kokkuvõtliku info, mis tutvustab nii Võru linna kui ka Võrumaad. Iseenesest pole halb lahendus saada infot Võru Maavalitsuse veebilt, aga sel juhul tuleb veebilehekülje kasutajat sinna kuidagi ka suunata. Praegusel juhul pole seda tehtud.

Võru Linnavalitsuse arendusosakonna juhataja Aivar Nigoli sõnul on tehtud kokkuvõtte uuendatud veebileheküljest ja saadetud tõlkimiseks, seega leiab lähiajal ka veebileheküljelt vastavasisulist teavet. Navigeerimiseks pakutakse üles-tagasi nuppe, mis lihtsustavad leheküljel liikumist, kuigi üles- nuppu tuleb üsna harva kasutada, kuna tekstid veebilehel on lühikesed ja rohkem informatiivsed kui arutlevad, subjektiivseid arvamusi ja hoiakuid käsitlevad.

### **Veebilehe teemakäsitus, otsingusüsteem.**

Pigem on tegemist pealiskaudse ja pooliku veebileheküljega. Analüüsi ajal on veebileheküljel veel täiendamisel, kõnealusel infost on avalehel põgus ülevaade:

„Kuni 20.03.2006 on Võru linna veeb viimases arendus- ja testimisfaasis, mille keskel kontrollitakse ja parandatakse ilmnenud vead ning kohendatakse lehe stiile. ([www.voru.ee](http://www.voru.ee) Ruus: 2006). Mõne aja pärast (23.03.06) ilmub uudisena uus informatsioon: „Linna veebilehe testperiood kestab kuni mai lõpuni“. Kirjutis sisaldab selgitusi, mille pärast pole uut veebilehekülge seni töökorda saadud. „Testimise periood on mõeldud selleks, et saada ettepanekuid ja arvamusi kodulehekülje sisu ja toimimise kohta. Oleme linnakodanikelt ning asutustelt saanud ka soovitud vastukaja ja ettepanekuid, kuidas uus kodulehekülg saaks veelgi parem ning kasutajasõbralikum“. ([www.voru.ee](http://www.voru.ee) Nigol: 2006).

Otsingusüsteem on olemas ja ilmselt on seda võimalik varsti kasutada. Veebilehel käsitletakse küll osakondade funktsioone, kuid info detailiseerimine, näiteks majandusarengu, sotsiaal-ja tervishoiuküsimuste ning ettevõtjate toetusprogrammide projektide kohta võiks olla infona kättesaadav ja loetav.

#### **Veebilehe teksti mõistetavus, seotus, keel.**

Võru Linnavalitsuse nagu iga teise riigiasutuse veebilehe puhul on ilmselt kõige olulisem ikkagi sisu ja informatiivsus. Analüüsitava veebilehel on uudistekstid esitatud ja sisult suunatud konkreetsetele sihtgruppidele, ei puudu ka teksti autori nimi ja kontaktandmed. Anonüümsetena on esitatud neid tekste, mis sisaldavad kindlat ja konkreetset infot, nt klikates lingil *Keskfond*, milles sisaldub põgus ülevaade vajalikku valdkonda puudutavast infost. Palju huvitavam oleks olnud konkreetse osakonna juhataja pöördumine vms.

Veebileheküljel esitletavat osakonnad ja üksused on süsteemilt omavahel sarnase informatsiooniesitlusega, kuigi mõningatel osakondadel on infoesitluse kvaliteet ja rõhuasetus erinevad – ilmselt on see tingitud osakondade spetsiifikast. Olemas on viited teksti allikale, mis sisaldavad kirjutiste autori nime ja kontakte, aga tekstiseseid viiteid mina ei leidnud. Tekstid lõpevad enamasti pressiesindaja või konkreetse osakonna määratud isiku nime ja kontaktandmetega.

### **Mis viitab pealkirjades ja teemakäsitluses võimalikule sihtgrupile?**

Konkreetne sihtgrupiline määratlus on toodud eraldi välja linkidena *Linnakodanikule*, *Turistile*, *Ettevõtjale*. Selline jaotus aitab veebileheküljel kiiremini orienteeruda. Info, mis on määratletud, annab omakorda igale sihtgrupile võimalikult lihtsasti leitava ning põhjaliku informatsiooni. Kui anda põgus ülevaade terviklikult analüüsitava veebilehekülje pealkirjadest ja teemakäsitlustest, tuleb märkida, et selget ülevaadet sihtgrupiti, kellele mingi tekst on suunatud, pole võimalik eristada. Veebilehe tekstides on konkreetseid sihtgrupimääratlusi päris keeruline eristada. Linnavalitsuse teemakäsitluse põhjalikkus on varieeruv, kuigi kõige põhjalikumalt käsitletakse veebileheküljel osakondade funktsioone. Olulised on tähtsate projektide kohta käivad üldistused ja informatsioon, mis peaks detailisemalt veebilehel kajastuma.

### **Kuidas tõmmatakse lugeja tähelepanu? Visuaalsus.**

Veebilehekülje külastajate jaoks on väga oluline ka see, kuidas infokanal välja näeb ja kui kiiresti veebilehelt vajaliku informatsiooni kätte saab. Eelnenud väide omakorda mõjutab külastajate arvamust organisatsioonist tervikuna. Kasutajate tähelepanu saab kindlasti võita kompaktselt ühendatud teguritega, milleks on:

- lihtne disainilahendus;
- lihtsa struktuuriga kergesti kasutatav veeb;
- arusaadavus;
- organisatsiooni kui terviku kajastamine.

Eespool välja toodud punktid on autori arvates veebileheküljel üldises mõttes täidetud, kuna tuleb märkida, et tervikliku lahenduse ni on veel pikk tee käia. Värvilahendus on analüüsitava veebilehel sinine. Kasutatud on erinevaid tumedusastmeid, kollast värvi on kasutatud suunavate nooltena, millele klikates saab lugeda kogu teksti või klikata lahti konkreetne link. Soovituslikult võiks olla üks keskne *banneri*-koht, kuhu märgitakse üles parasjagu peamine uudis või oluline info, kuigi *banner*-eid kasutatakse enamasti kasumit taotleivate organisatsioonide puhul. Erinevate toodete ja teenuste pakkumisel võiks seda võimalust siiski kaaluda. Oluline on menüüriba ja vastavate alavalikute eristuvus muust tekstiosast, mis on lahendatud värvikombinatsioonidega sinisel taustal valge tekst ja vastupidi.



**Kas veebilehel kajastuvad organisatsiooni ja selle esindajate seisukohad - arvamused?**

Uuendatud veebileheküljel ei kajastu linnavalitsuse ametnike seisukohad ja arvamused. Arvan, et peamiseks põhjuseks on praegu veebilehekülje uuendusega seotud probleemid.

Järgnevalt toon ära tabeli, milles esitletakse kokkuvõtvalt veebilehekülgede võrdlevat analüüsi vastavalt koostatud vaatluskavale.

**Tabel 1.** Veebilehtede võrdlus

	Vana veebileht	Uus veebileht
Avaleht	Sarnaste linkide kordused. Sisukaart puudub.	Loogiliselt süstematiseeritud lingid, sisukaart olemas, esile toodud uudise diskursus
Mida tuuakse esile kõige olulisemana?	Olulisemana tuuakse esile kontaktandmeid,	Esitletakse pealinke, info päevakajaline, informatiivne
Navigatsioon	Puudub tagasi-nupp, pakutakse noolt ülesse,	pakutakse üles-tagasi nuppe
Teemade käsitus (pealiskaudne?, põhjalik?)	Olemas nõutav info, pealiskaudne-tekstid anonüümsed	Pealiskaudne-subjektiivsed arvamused hoiakud
Otsingusüsteem	Puudub otsingusüsteem, dokumendi otsingu võimalus olemas	Sisaldab otsingumootorit
Teksti mõistetavus, seotus, keel	tekstiline pool väljendab ühte, visuaalne pool illustreerib teist sõnumit.	osakonnad ja üksused on omavahel sarnase info esitlusega, uudistekstid esitatud ja sisult suunatud konkreetsetele sihtgruppidele
Allika viited	pole enamikel tekstidel allikale viidatud	Viited teksti allikale olemas-sisaldavad kirjutiste autori nime ja kontakte
Viited sihtgrupile	pole eraldi selekteeritud-sihtgruppide jaotus, kõik tekstid on üldistatud kujul	Konkreetne sihtgrupiline määratlus on toodud eraldi välja linkidena:

	kirjutatud, täidetud on hädavajalik tekstiosa	linnakodanikule, turistile, ettevõtjale
Visuaalsus	Valgel taustal pildid ja lingid. Erineb visuaalselt teiste omavalitsuste veebilehekülgedest	Sinised toonid, struktuurilt ja ülesehituselt sarnane teiste linnade veebilehekülgega.
Kas veebil kajastuvad org.-esindajate seisukohad, arvamused?	ei kajastu	Ei kajastu-veebi täiendatakse

### 5.3 Veebilehtede erinevused ja uue veebilehe tugevused-nõrkused.

Mõlemad veebilehed- nii vana kui uuenenud- on erinevad nii visuaalsuse, struktuuri, tehniliste võimaluste kui ka sisu poolest. Peamine erinevus kajastub tegelikult selgelt kahest üldistavast sõnast „vana“ ja „uus“. Vana veebilehekülje puudused, mis ka analüüsis kajastuvad, on uuendatud veebilehel enamasti täidetud. Uue veebilehe tugevuseks pean aktuaalsust ja avalehelt eristatavat uudise diskursust. Uuendatud veebilehekülje peamisteks nõrkadeks külgedeks pean esiteks lehe nn testperioodi, mis ikka veel kestab, teiseks linnavalitsusepoolset olematut kajastust seoses uuendatud veebileheküljega ja kolmandaks puuduvat võimalust e-teenuseid kasutada. Eelnevast kahest punktist võib edasi areneda hoopis uus stsenaarium, et uuendatud veebileht ei võimaldagi tegelikkuses kahepoolset kommunikatsiooni.

Venitamine veebilehekülje lõppteostuse osas võib saada lehele saatuslikuks: kui edastada kasutajatele pidevalt signaale poolikust lahendusest, ei tekita see erilist usaldust loodava veebilehe suhtes.

## 6 KÜSITLUSTE TULEMUSED

### 6.1 Võru linnakodanike ankeetküsitluse tulemused

Järgnev peatükk sisaldab tulemuste esitlust, võttes aluseks vastajate sihtgrupi *linnakodanikud*. Saadud vastused on peatükis koondatud küsimuse spetsiifikat (valik-, vabavastustega küsimus) silmas pidades.

Kuna linnakodanikele saadetud ankeetküsimustik (Lisa 2) keskendub veebilehekülje info olulisusele, kasutussagedusele ja üldistele hinnangutele, siis eelnenud hinnangute teadasaamiseks koostas valikvastustega küsimised. Ankeedis (Lisa 2) on valikvastustega küsimused nr 1, 5, 6, 7, ja 8. Üheksast küsimusest neljal tuli avaldada oma arvamusi, ettepanekuid ja soovitusi veebilehekülje kohta. Uuringut tehes pidasin vajalikuks küsitleda just sellisel ajahetkel linnakodanikke, kuna veebilehekülg on jätkuvalt uuendamisel ja täiendamisel.

Küsimusele „Kas olete külastanud Võru linna veebilehekülge?“ vastasid kõik 30 ankeedi täitjat, et nad on seda teinud. Järgnes küsimus „Miks Te seda tegite?“ Vastuste analüüsisist selgusid järgnevad olulised punktid:

- otsiti infot vaba aja veetmise ja kultuuriürituste kohta- 12 vastajat;
- uudishimust- 6 vastajat;
- otsiti infot linnavalitsuse kohta, ametnike kontaktandmeid- 8 vastajat;
- otsiti infot linna allaasutuste kohta (koolid, lasteaiad, spordihall, kultuurimaja)- 4 vastajat.

Vastajate tulemustest selgub, et uuritav veebilehekülg on informatsiooni hankimise kanal. Üldistan nii vastuste tulemuste põhjal, kuna keegi ei pakkunud vastusevariandiks, et saatis ametnikule e-kirja, esitas teabenõude või otsis vajalikku blanketti. Väiksest valimist tingituna ei joonistunud vastustest välja, milliste spetsiifilisemate probleemide- küsimuste korral otsiti kontakti omavalitsuse ametnikega.

Järgnevat küsimust „Miks Te pole seda veebilehekülge külastanud?“ poleks vaja olnud üldse ankeeti lisada, sest kõik vastajatest olid külastanud veebilehekülge [www.voru.ee](http://www.voru.ee). Sellist tulemust ei osanud mina ette näha, kuna konkreetne küsimus ei andnud uuringule midagi juurde ning kõik vastajad olid veebilehekülge külastanud, pole praktilist vajadust sellel küsimusel rohkem peatuda.

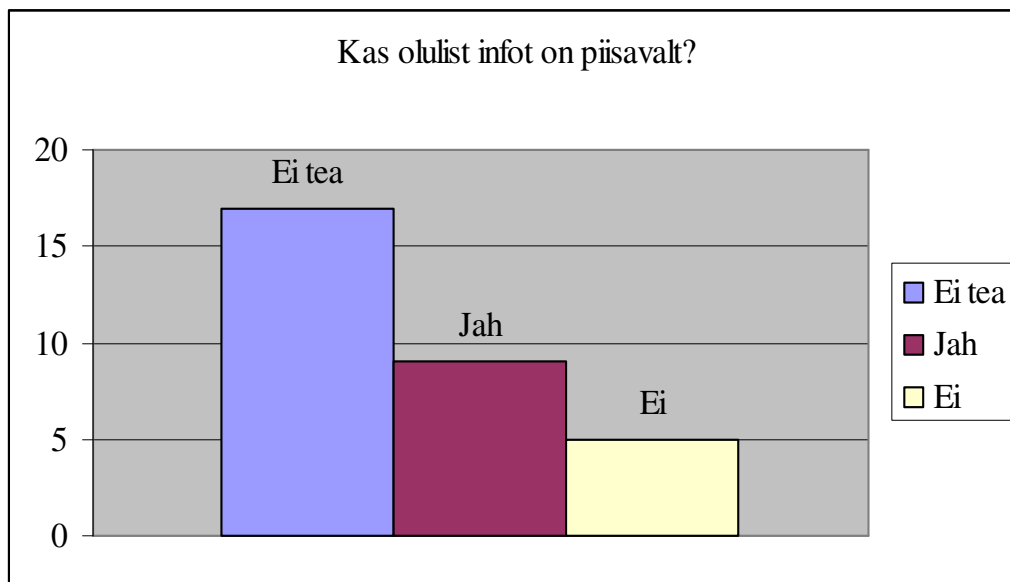
Järgnevalt oli vaja nimetada üks asi, mis veebi juures meeldib, ja üks asi, mis üldse ei meeldi. Koostas in parema ülevaate saamiseks ankeeditäitjate arvamusest veebilehekülje meeldivuse ja mittemeeldivuse kohta tabeli. Kokkuvõtvalt on toodud tabelisse kirjeldused, ettepanekud ning sarnase sõnastusega väiteid on omakorda koondatud ühise nimetuse alla. Näiteks: „ei leia infot üles“, „info on laiali paisatud“ – tabelis: info pole koordineeritud.

**Tabel 2.-** Nimetage üks asi, mis Teile Võru linna veebi juures kõige rohkem meeldib ja üks asi, mis Teile üldse ei meeldi?

MEELDIB	Vastajaid	EI MEELDI	Vastajaid
Värvilahendus	3	Ettevõtluse all pole linki, kust leiaks kohalikke ettevõtteid.	4
Pole reklaami ega vilkuvaid <i>banner</i> eid	2	suur info hulk	1
Oluline info olemas	3	Ettevõtted kajastuvad nimena, aga infot nende kohta pole.	2
Rõhutatud Võru eripära- keelt ja kultuuri	1	Pole edasilinkimise süsteemi	2
Võru linna kaart	3	Infot minimaalselt	1
Põhjalik	1	Toimuvad sündmused väga laiali paisatud	2
Uudiste rubriik	4	Pole info koordineerimist	4
Kujundus tagasihoidlik	2	Lähi nädala sündmused ei kajastata	2
Info kättesaadavus	1	Puudub pildigalerii Võru linnast ,	1

MEELDIB	Vastajaid	EI MEELDI	Vastajaid
		vaatamisväärsustest, kaunitest kohtadest	
Ametnike kontaktid leitavad	3	Infot allasutuste kohta on keeruline leida	2
Eraldi jaotus linnakodanikule, turistile, ettevõtjale	2	Pole Võru linna sümbolikat (vapp)avalehel	1
		Blanketid keeruliselt leitavad	2
	KOKKU		KOKKU
	25 väidet		24 väidet

Tabelist selgub, et vastajad jagunevad kaheks kindlaks grupiks. Kolmandik vastajaid ei piirdunud ainult ühe väitega, vaid avaldas arvamust veebilehe kohta, tuues ära rohkem kui ühe veebilehte kirjeldava väite.

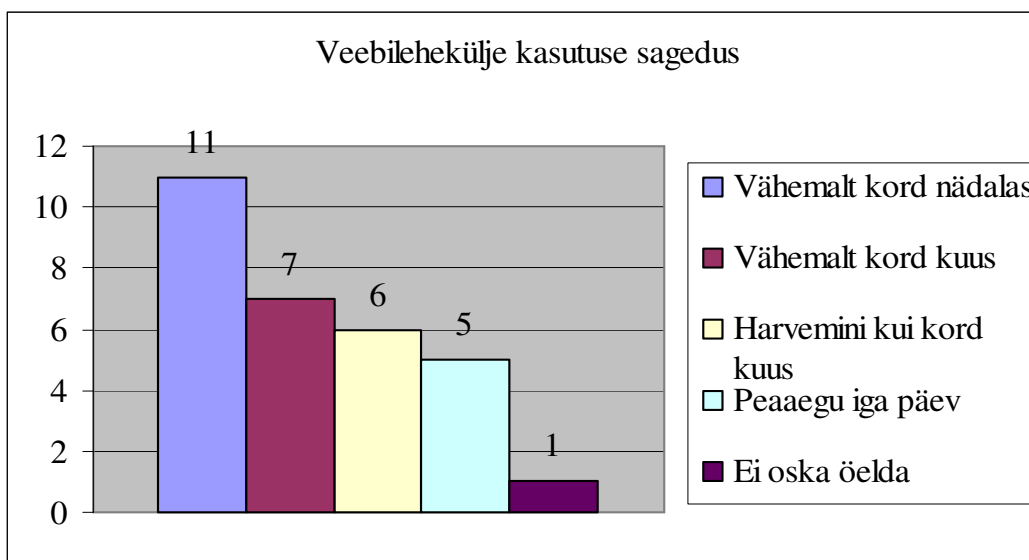


**Joonis 3.** Kas olulist infot on piisavalt? (Lisa 2 ankeedi küsimus nr 5)

Küsimusele, kas olulist infot on piisavalt, vastasid peaaegu võrdselt veerand kas „ei“ või „jah“. Huvitavaks faktiks selle vastuse juures tuleks lugeda, et peaaegu pooled vastanuist vastasid sellele küsimusele „ei tea“, mis tuleks siinkohal selgelt liigitada negatiivseks vastuseks, kuna sellest ilmneb, et vastajad pole olulise infoga kokku puutunud. Analüüsidest „ei“ ja „ei tea“ vastuseid, selgub, et peaaegu kolmandik arvab, et infot on vähe või ei tea nad sellest infost midagi või ei leia nad veebileheküljelt infot üles.

Konkreetsel küsimusel rõhutan sõna „olulist“, sest vesteldes linnavalitsuse töögrupiga, oli nende arvamus olulisest infost kokkuvõtvalt järgmine: oluline ei tohi infomüra sisse uppuda, igapäevane suhe võrguühiskonnaga on väga erinev- milliste oskuste juures leitakse üles oluline info, pole paraku teada, nõudlikud ja kriitilised inimesed oskavad olulist infot vähemolulisest infost eraldada.

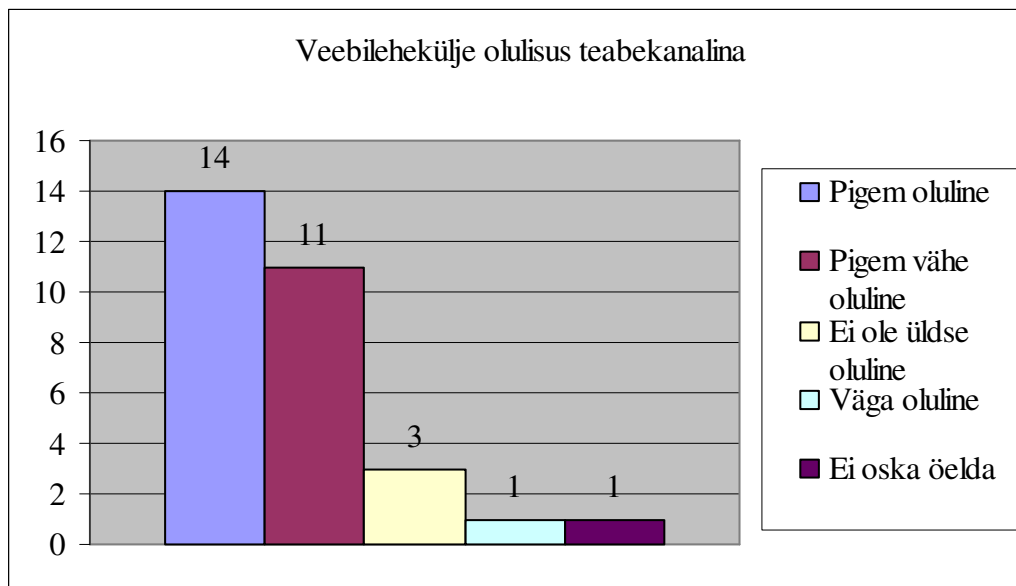
Kolm järgmist joonist annavad selgema pildi vastajatest arvuliste näitajate poolest, ankeedi täitis kokku 30 linnakodanikku. Küsimused on valikvastustega, esimene neist on veebilehekülje külastuse sagedust uuriv, teine küsimus keskendub veebilehekülje olulisusele teabekanalina ja kolmas küsimus uurib, millistest e-teenustest linnakodanikud kõige enam puudust tunnevad.



**Joonis 4.** Kui tihti Te külastate Võru veebilehekülge? (Lisa 2 ankeedi küsimus nr 6)

Jooniselt 4 on näha, et 11 ankeeditäitjat kolmekümnest külastab veebilehekülge „vähemalt kord nädalas“, 7 vastajat „vähemalt kord kuus“, 6 vastajat „harvemini kui kord kuus“ ja 5 vastajat külastab veebilehekülge „peaaegu iga päev“. Liites kokku 5 vastajat „peaaegu iga päev“ ja 11 vastajat „vähemalt kord nädalas“ on tulemus külastuse sageduse poolest positiivne. Üle poole vastanutest külastab veebilehekülge arvestatava sagedusega. Siinkohal võib teha üldistusi ja öelda, et sagedane veebilehekülje külastamine võib olla tingitud linnakodanike üldisest huvist veebilehekülje vastu, vajadusest info järele või lihtsalt uudishimust.

Vastused „harvemini kui kord kuus“ - 6 vastajat ja vastaja, kes valis „ei oska öelda“- tuleb lugeda negatiivseteks vastusteks, uuringust ei selgu, millistest olulistest teguritest on tingitud nende linnakodanike vähene veebilehekülje külastamine.



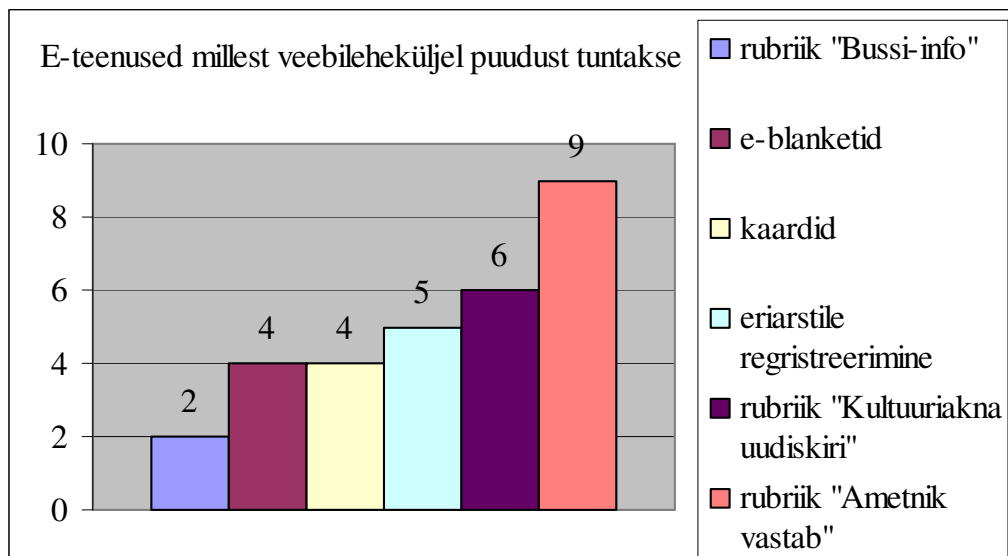
**Joonis 5.** Kas Võru veebilehekülj on teabekanalina Teie jaoks...? (Lisa 2 ankeedi küsimus nr 7)

Teabekanalil olulisus vastanute seas: pigem oluliseks pidas veebilehekülge enda jaoks 14 vastajat, 1 vastaja aga väga oluliseks. Ülejäänud vastajad jagunesid järgmiselt: 11 vastajat - „pigem väheoluline“, 3 vastajat - „ei ole üldse oluline“ ja 1 vastaja - „ei oska öelda“. Vastustest ilmnevad tendentsid on küllaltki sarnased, jaotudes peaaegu võrdselt olulise ja väheolulise vahel, mis on üsna konkreetne argument, kui vastajad jagunevad kahte väga kindlasse gruppi.

Kõnealuse küsimuse vastustest ei joonistu välja sellist arvestatavat gruppi, mis oleks vastanud „ei oska öelda“. Vastustest selgub tegelikult positiivne info. Kuna „ei oska öelda“ - vastajaid oli üks, siis 29 vastajat on tegelikult huvitatud Võru linna arengust, milleks loen ka veebilehekülje uuendamist. Veebilehekülje olulisus teabekanalina linnakodanike seas on argumendiks linnavalitsusele, kes peab rõhku panema järgnevatele faktoritele: värske informatsioon, veebilehekülje kasutamise lihtsus, sisukad lingid.

Küsimus, kui paluti valida endale üks sobiv variant, millistest e-teenustest Võru linna veebileheküljel kõige enam puudust on, andis vastusetulemuste põhjal järgneva pildi:





**Joonis 6.** Millistest e-teenustest Te Võru linna veebileheküljel kõige enam puudust tunnete? (Lisa 2 ankeedi küsimus nr 8)

Jooniselt puudub kolm vastusevarianti, kuna kõiki kolme- rubriik „Külasteraamat“, linnavalitsuse istungite jälgimine *on-line*’is ja rubriik „Virtuaalne leiubüroo“ - ei märkinud ükski ankeedi täitja.

Kõige enam tundi puudust võimalikust rubriigist „Ametnik vastab“, järelikult tunnevad linnakodanikud, et nemad ei saa kellelegi oma küsimusi saata. Ehk peaks mõtlema, kuidas saaks luua n-ö diskussiooni linnavalitsuse ja linnakodanike vahel. Tegelikult on veebileheküljel olemas iga ametniku e-posti aadress, millele saab küsimusi saata. Arvan, et sellise võimaluse (rubriik „Ametnik vastab“) andmine linnakodanikele tuleb poolt - vastuargumentidega paika panna koostöös linnavalitsusega.

Minu arvates võiks pigem kaaluda veebileheküljele foorumi loomise võimalust, millel on samuti oma negatiivsed ja positiivsed küljed. Siinkohal pakun välja, et järgmine gallup võiks veebileheküljel küsida, et teada saada kas linnakodanikud eelistaksid veebileheküljel foorumit või rubriiki „Ametnik vastab“, uuringust ei tohiks puududa ka ametnike arvamus. Nimetatud töö ei keskendu sügavamalt uurima eespool arutletud teema („Foorum“ või rubriik „Ametnik vastab“) olemuslikku väärtust. Viimase küsimusega tahan teada saada, kuidas saaks linna veebilehekülge veel

paremaks muuta ja millised on vastajate ettepanekud - arvamused. Peaaegu pool vastanutest (12) soovis esitada küsimusi ametnikele ja volikogu liikmetele ja soovis, et veebilehekülg sisaldaks konkreetset rubriiki. Järgmisena oli ettepanek rohkem kajastada kultuurisündmusi (sellist varianti pakkus 5 vastajat). Ankeeditäitjatest 8 linnakodaniku vastused võib kokku võtta ühise nimetaja alla „kultuurisündmus“. Koondasin järgnevalt vastajate pakutud mõtted, mida veebilehekülg võiks sisaldada:

- maakonna sündmuste kajastamine;
- ajakava linna ürituste kohta kolm kuud ette (aja planeerimise suhtes);
- kinokava;
- toimunud ürituste kompaktne fotogalerii.

Kaks vastajat leidis, et vajalik oleks infot lähiümbruskonna teiste valdadega tehtava koostöö osas, nt, et Võru valla üritused oleksid ka veebileheküljel kajastatud ja linnarahvale teada. Veebileheküljel olevat infot soovitatakse tihedamalt uuendada. Lingid peaksid viperusteta avanema ja et lingid hoopis ilma infota ei jääks, leidis vastajatest kolm ja tundis sellepärast muret.

Tulemused annavad konkreetseid nõuandeid selle kohta, millised on linnakodanike ettepanekud, et uuendamisel olev veebileht muutuks oluliseks kommunikatsioonivahendiks Võru linnavalitsuse ja olulise sihtgrupi – linnakodanike vahel.

## **6.2 Võru linnavalitsuse ametnike ankeetküsitluse tulemused**

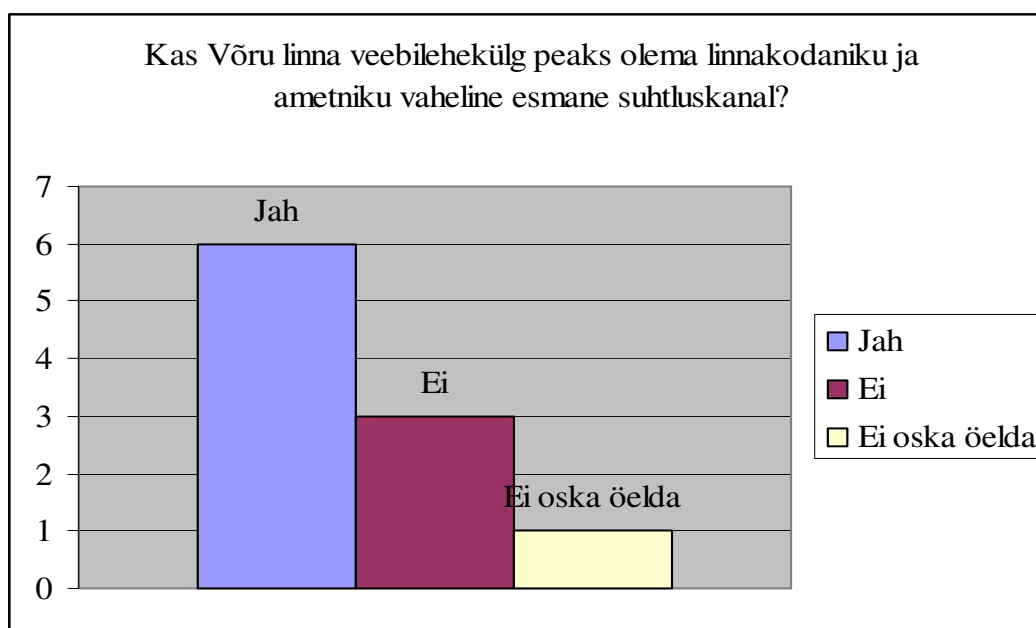
Vastajate arvamused eelmise veebilehe [www.vorulinn.ee](http://www.vorulinn.ee) ja uuendatud veebilehe [www.voru.ee](http://www.voru.ee) kohta olid järgmised:

- Kümnest vastajast kolm leidis, et eelmisel veebilehel peaaegu puudus aktuaalne info linnavalitsuse tegevuse kohta, nüüd on see info uuel veebilehel olemas.
- Kaks vastajat leidis, et uuel veebilehel on paremini välja toodud *Uudiste* rubriik, mis on kohe avalehel, kuid vanal pidi uudiseid eraldi otsima.
- Uut veebilehekülge on lihtsam kasutada, leidis kaks vastajat.

- Kolme vastaja arvamused olid järgmised: „pole võrrelnud, ei oska hetkel hinnata, ei kasutanud vana lehte eriti ja uut veebilehte pole jõudnud veel vaadata“.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et ametnike arvates on uuendatud veebilehekülge parem kasutada ja see on informatiivsem, sest üle poole vastajatest leidis positiivseid argumente uue lehe kasuks ja negatiivseid argumente vana veebilehekülje kahjuks.

**Linnaveebi suunatus.** Kõik 10 vastajat leidsid, et linnaveeb peaks olema suunatud eelkõige linnakodanikule, ettevõtjale, turistile- kõik eespool nimetatud sihtgrupid on ka uuenenud veebilehel eraldi liigitusena välja toodud ja kergesti leitavad. Nimetatud küsimus ei leidnud vastajate seas arvestatavat vastukaja ja arutelu piirdus vaid lühivastustega.



**Joonis 7.** Kas Võru linna veebilehekülg peaks olema linnakodaniku ja ametniku vaheline esmane suhtluskanal? ( Lisa 3 ankeedi küsimus nr 3).

„Jah“- vastuse alla loen need küsitelud, kes vastasid: „jah, kindlasti peaks olema“ ja neid oli kokku 6, nagu jooniselt on näha. „Ei“- vastuste alla koondasid need vastused, milles arvati, et „Ei“ peaks olema esmane suhtluskanal, kuna kõigil pole arvu- tit ja

võimalust Interneti kasutada, teised kanalid on ka olemas ametnikuga kontakti saamiseks ja need kanalid on hästi arenenud ja paika pandud.“Millised need teised kanalid on“, seda ei nimetatud. „Ei oska öelda“- vastuse leidsin ühest ankeedist. Üle poolte ametnikest peab linna veebilehekülge esmaseks suhtluskanaliks ametniku ja linnakodaniku vahel.

**Uuendatud veebilehekülje visuaalsuse** kohta leidsid kõik küsitletud, et uuendatud veebilehekülg on nüüdisaegne. Toon ära mõned arvamused: „Nüüdisaegne, rahulik, ülesehitus sarnane teiste linnade veebilehekülgedega, see aspekt teeb info otsimise üldiselt lihtsamaks, meeldib, sest värvid on valitud vastavalt Võru logo värvidele. Teiste linnade veebilehekülgedelt otsin enamasti kontaktandmeid, sellepärast meeldib ka uus veebilehekülg, kuna see on sarnane teiste linnade lehekülgedega“. Selliseid positiivseid vastuseid leidis kümnest vastajast 8, kahe vastaja arvates vajab kujunduslik pool veel täiustamist pildimaterjali ja avalehel oleva Võru linna panoraami osas, mis võiks vahelduda vastavalt aastaajale ja olukorrale, kui linnas on toimunud midagi suurejoonelist ja huvitavat.

### **Veebilehekülje atraktiivsus, kas lehekülg kutsub linnakodanike sealt infot hankima?**

Küsimuse puhul, mis eeldab kahte vastust atraktiivsuse kohta, leidsid kõik kümme küsitletut, et veebilehekülg on nende jaoks piisavalt atraktiivne. Kas linnakodanik ka seda arvab ja kas atraktiivsus ka teda paelub, leidis kolm vastajat: „niisama „surfaja“ jaoks jääb lehekülg liiga igavaks ja konkreetseks“. Neli vastajat arvas, et „info on esilehel valdkondade kaupa hästi välja toodud, kuid linkide sisu on igav“, järelkult ei ärata linnakodanikus huvi“. Kolm vastajat ei osanud ennast vastajatega samastada ja soovitas seda neilt endilt küsida.

Vastustest selgub ametnikepoolne hinnang, ei puudu ka üldistused veebilehe atraktiivsuse kohta: ilmneb positiivne ja tervitatav suhtumine ametnikelt, kes annavad üldistavaid hinnanguid.

## **Veebilehekülje sihtgrupid, linnavalitsuse kui institutsiooni missioon.**

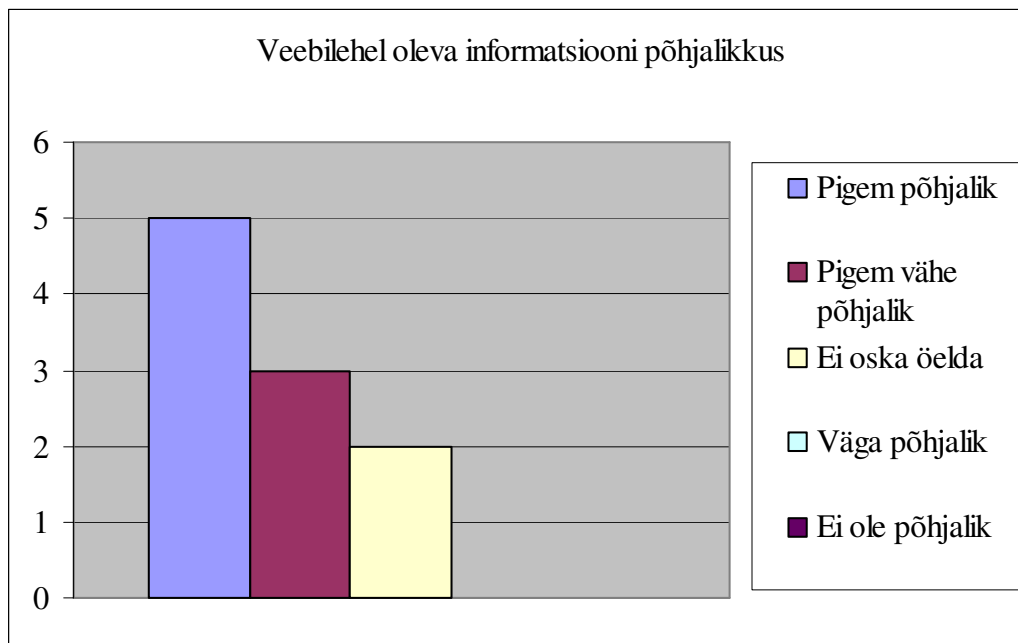
Analüüsin kokkuvõtvalt kahte järgnevat küsimust:

- Millistele sihtgruppidele Teie arvates pole veebileheküljel piisavat tähelepanu pööratud?
- Kuidas kajastub Teie arvates veebilehel linnavalitsuse kui institutsiooni missioon?

Vastajad jagunesid esimese küsimuse puhul 4 vastajat- „ei oska öelda“, 3 vastajat leidis, et „eraldi sihtgrupiks võiks olla lapsed ja noored, üks vastajatest arvas, et „pensionäridele pole veebileheküljel piisavalt tähelepanu pööratud“ ja 2 vastajat leidis, et „veebileheküljel peaks sisaldama eraldi sihtgrupile (linnakodanikud, kes tegelevad linnas oma maja renoveerimisega) mõeldud informatsiooni, et veebileheküljel oleks üks oluline kommunikatsioonivahend linnakodaniku ja ametniku vahelises suhtluses“. Noored ja pensionärid sihtgrupina vajavad sügavamat uuringut. Minu arvates tekivad nende sihtgruppide puhul teatavad piirangud ja eeldatavad nõuded, mida peavad täitma mõlemad osapooled: nii linnavalitsus oma veebilehekülje ülesehituselt kui ka, sihtgrupp pensionärid, kellel peab olema Interneti kasutamise võimalus. Järgmine sihtgrupp „lapsed“ pole riigiasutuse puhul minu arvates sihtgrupina eraldi käsitletav.

Analüüsides järgmisest küsimusest saadud vastuseid, tuleb tunnistada, et küsimus: „Kuidas kajastub veebilehel linnavalitsuse kui institutsiooni missioon?“ oli probleemiks kas liiga keeruliselt sõnastatud küsimuse pärast või polnud vastajatel aega süveneda ja mõelda linnavalitsuse kui institutsiooni missioonile. Seitse vastajat kirjutas vastuseks „normaalselt kajastub“, nagu oleks nad omavahel eelnevalt kokku leppinud. Kolm vastajat kirjeldas veebilehekülje avalehel olevate linkide alajaotusi, millest märgiti ära „valdkondade kaupa välja joonistuvad lingid ja teemad“.

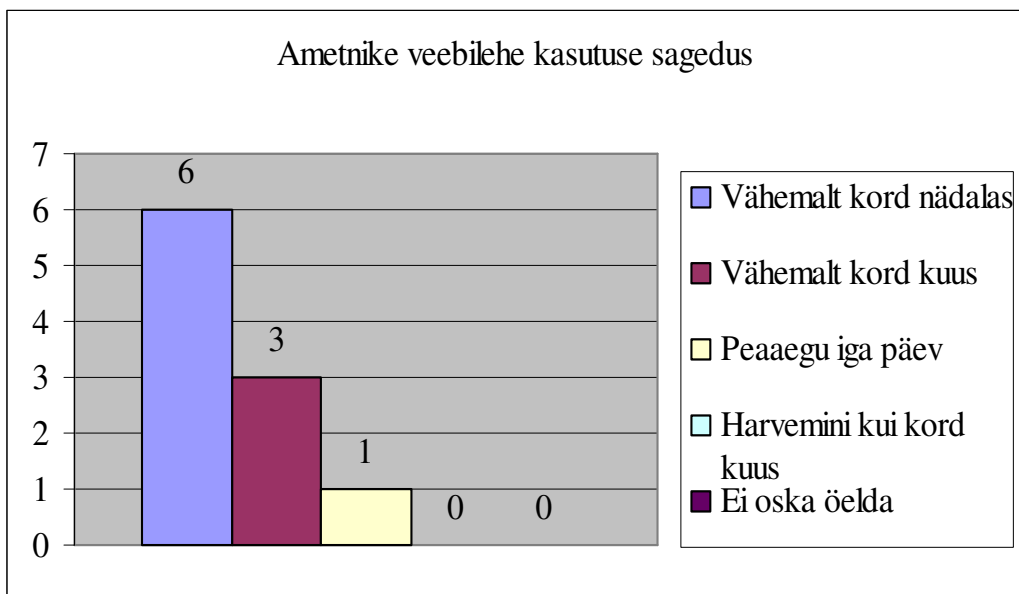
Järgnevalt teen kokkuvõtte valikvastustega küsimustest. Ankeedis olid valikvastustega küsimused paigutatud vabavastustega küsimuste vahele, tekitades olukorra, et vastaja sai veidi puhata ja valida endale sobiva vastusevariandi. Kokkuvõtvalt on tulemuste üldistust parem jälgida. Ankeedis (Lisa 3) on valikvastustega küsimused nr. 8, 10 ja 12.



**Joonis 8.** Kas Teie arvates on veebilehel olev informatsioon...? (Lisa 3 ankeedi küsimus nr 8)

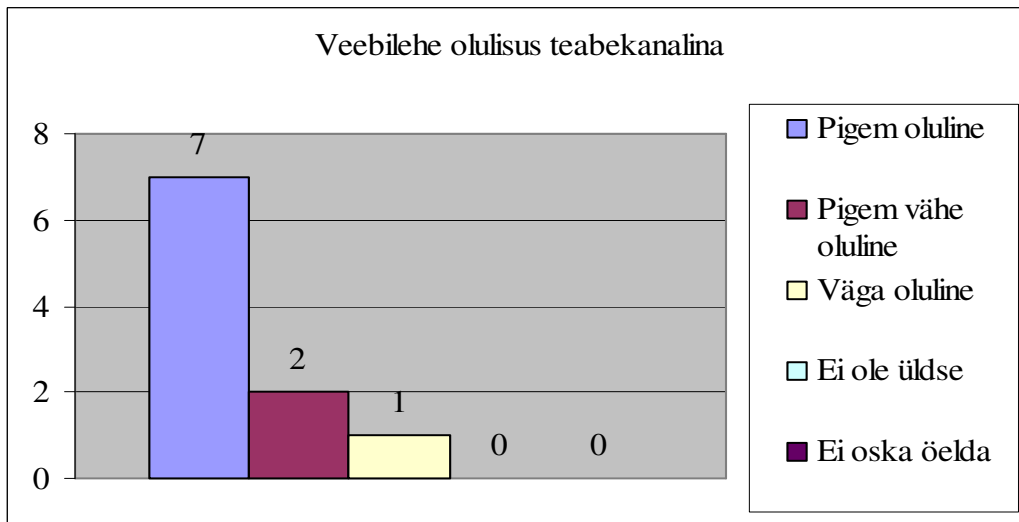
Pool küsitletud ametnikest arvas, et veebilehel olev informatsioon on pigem põhjalik, järelikult on neile vajalik infoosa veebilehel täidetud. Kolm vastajat hindas info pigem vähe põhjalikuks.

Üldistades tulemust, leian, et kaks kõige äärmuslikumat vastust - „väga põhjalik“ ja „ei ole põhjalik“- ei leidnud vastusevariantide seas äramärkimist. Loen tulemuse positiivseks, mis paneb paika ametnike arvamuse veebileheküljel oleva info põhjalikkuse kohta, kuid suuresti sõltub ametnikest endist, kui põhjalikult nad seda infot, mida nad ise valdavad, veebilehele lisavad, sealhulgas täiendavad ja uuendavad.



**Joonis 9.** Kui sageli Te oma igapäevatöös kasutate linna veebilehekülge? (Lisa 3 ankeedi küsimus nr 10)

Kuue ametniku vastust „vähemalt kord nädalas“ võib lugeda pigem keskpäraseks tulemuseks, sest veebilehekülge kasutamise sagedus ametnike igapäevatöös ei anna veel kindlat pilti sellest, miks veebilehekülge kasutati ja millist informatsiooni otsiti.



**Joonis 10.** Kas Võru linna veebilehekülg on teabekanalina Teie jaoks? (Lisa 3 ankeedi küsimus nr 12)

Loen tulemuse positiivseks, mis on ka loogiliselt seletatav: kes siis veel, kui mitte ametnikud ise leiavad, et veebilehekülj teabekanalina on „pigem oluline“ 7-vastajat. Järeldan, et sihtgrupp „linnaavalitsuse ametnikud“ on endale omaks võtnud veebilehekülje kui ühe kommunikatsioonivahendi, mille abil on lihtsam suhelda nii linnakodanike, ettevõtjate, turistide kui ka teiste ametnikega, siinjuures ka teiste omavalitsuste ametnikega .

Küsimus nr 9, mis keskendus ametnike arvamuse teadasaamisele, kui tuli vastajatel mõelda, milliseid e-teenuseid ja veebilehe interaktiivseid lahendusi linnakodanikud ootavad, andis järgneva vastuse: kümnest ametnikust neli ei suutnud midagi konkreetset välja pakkuda, 6 vastajat leidis, et „avalduste ja blankettide täitmise ning tagasisaatmise võimalus veebileheküljel võiks olla“, mis lihtsustaks veelgi nende igapäevatööd. Tehniliselt võimalik, teostatav aga nõuab eraldi programmi ja investeeringut. Rääkides linnavalitsuse IT-spetsalistiga, pole tema arvates ühelgi omavalitsuse veebileheküljel sellist võimalust. Võimalus blankett täita füüsiliselt arvutis ja siis välja printida ning postiga ametnikule saata - seda lahendus pakuvad kõik omavalitsused.

Ankeetküsitluse üheteistkümnnes küsimus keskendub veebileheküljel oleva info aktuaalsusele ja informatiivsusele, mis laieneb edasi ametniku tööd lihtsustavale diskursusele. Küsimuse kohmakas sõnastus väljendub vastuste tulemustes, kui 7 vastajat leidis üksmeelselt, et „piisavalt informatiivne ja aktuaalne“. Kolm vastajat leidis positiivsena uudiste kajastatuse aspekti, siit edasi tuli ka nende vastajate poolne kriitika kus märgiti ära, et „veebilehelt puudub oluline info käimasolevate ja tulevaste projektide kohta“.

Küsisin vastajailt, kuidas saaks veebilehekülge veel paremaks muuta ja mis on uuenenud veebileheküljelt puudu, et linnakodanikud rohkem veebilehekülge külastaks. Kõige olulisemaks nende kahe kriteeriumi põhjal toodi välja järgnevad argumendid:

- info liigendamist-6 vastajat;
- regulatiivsete dokumendivormide olulisust veebileheküljel 2-vastajat;



- ametnike tegevuse laiemat propageerimist linna veebileheküljel, ehk infot selle kohta, kes ametnikest konkreetselt millega tegeleb 1 –vastaja.

Üks vastaja arvas, et peaks olema võimalus saada teada linnakodanike arvamusi nii linnavalitsuse töö kui ka ametnike tegevuse kohta. Niisuguse tulemuse positiivseks osaks võib lugeda ametnikepoolset huvi muuta linnavalitsuse ametnike tegevus laiemas mõttes n-ö läbipaistvamaks ning linnavalitsus institutsioonina avatuks ja kaasaegseks organisatsiooniks. Üsna kindlalt võib väita, et ametnikud sihtgrupina pole pelgalt ainult bürokraatiast ja iganenud tavadest kinnipidavad inimesed, vaid pigem aktiivselt kaasa mõtlevad ja oma arvamusi avaldavad kaaskodanikud meie seast.

Neljateistkümnes küsimus, kuivõrd olulisel määral on linna veebileheküljel täidetud vajaliku infoga dubleerib kaheksandat küsimust, milles oli pearõhk informatsiooni põhjalikkusel. Vastajatest 8 leidis, et nad on sellele küsimusele juba eelnevalt vastanud, viidates 8. küsimusele. Kaks vastajat leidis, et „infot peab kindlasti lähiajal juurde lisama“.

Viimase küsimusena, kuivõrd peavad ametnikud vajalikuks, et veebileheküljel oleks rubriik „*Ametnik vastab*“, leidsid kõik kümme vastajat, et sellist rubriiki pole vaja, põhjendades rubriigi mittevajalikkust, märkides ära olulise aspektina individuaalsust ja teiste kommunikatsioonivahendite kasutamise võimalust. Teisteks kommunikatsioonivahenditeks nimetati telefonivestlust ja e-kirjade saatmise võimalust, märkides ära, et nimetatud kommunikatsioonivahendeid kasutatakse enamasti informatsiooni tähtsust ja operatiivsust silmas pidades, kui paljude probleemide lahendamiseks ja erinevate kokkulepete sõlmimiseks on lihtsam kasutada telefoni kui oodata e-kirjade vastust või ametniku sisselogimist rubriiki „*Ametnik vastab*“.

### **6.3 Küsitlustulemuste kokkuvõte**

Järgnevalt toon ära kokkuvõtvad tulemused vastavalt püstitatud uurimisküsimustele.

#### **Milline oli Võru linna vana veebileht?**

Kõnealusele küsimusele saab vastata uuringutulemuste põhjal, kui sihtgrupp „linnavalitsuse ametnikud“ andsid omapoolse hinnangu vana veebi kohta ning minupoolse vaatluskava alusel tehtud pikema analüüsi alusel. Kokkuvõtvalt võib öelda, et eelmise veebilehekülje uuringust selgunud faktilised puudujäägid (aktuaalse info olemasolu, uudised raskesti leitavad) annavad ülevaatliku pildi sellest, millised olulised aspektid olid vanalt veebilt puudu. **Ametnike** arvamus kattub **vaatluskava** alusel tehtud analüüsiga, millest selgus, et Võru linna eelmine veebileht on esiteks oma infoesitluselt liiga pealiskaudne, teiseks puudub aktuaalne sisu, mis peaks kajastama infot linnavalitsuse tegevuse kohta, ja kolmandaks on vana veebilehekülje visuaalselt erinev, võrreldes teiste linnade veebilehekülgedega. Uuringu tulemustena selgus ka, et vanalt veebilehelt puudusid tänaseks vajalikud lahendused: otsingumootor, sisukaart, viited allikale, sihtgruppide määratlus.

#### **Milline on uus veebileht?**

Kui eelnevat küsimust sai kokku võtta ametnikele esitatud ankeedi tulemuste ja vaatluskava alusel tehtud analüüsi põhjal, siis järgnev küsimus oli põhjalikumalt ja erinevaid aspekte uurides esindatud ka linnakodanike ankeedis. Uuringust selgus, et ametnikud peavad uuenenud veebilehel oluliseks järgnevaid aspekte, milles toodi ära: uudise diskursuse esitlust avalehel, informatsiooni sisulist poolt, kasutajale sobilikumat lahendust ja sarnasust teiste linnade avaletedega. Kõik need loetletud väga konkreetsete kriteeriumid leidsid äramärkimist kokkuvõtvalt lähtudes just sellest diskursusest, mis puudutab ametnike igapäevatööd.

**Linnakodanikud** jagunesid uuendatud veebi meeldivuse ja mittemeeldivuse kriteeriumidest lähtuvalt kahte gruppi. Mõlemad küsitletud sihtgruppid leidsid, et uuendatud veebilehekülge peab saama tehnilise lõpplahenduse, et lingid oleks täidetud vajaliku ja informatiivse sisuga, keelevalikuid oleks rohkem ning linnavalitsus kajastaks veebikeskkonnas rohkem toimuvaid muutusi. **Ametnikud** leidsid, et puudub info käimasolevate ja tulevaste projektide kohta, tuues projekte üheks piisavalt oluliseks infoks, mida veebilehelt peaks leidma.

### **Millisel määral on Võru linna veebikasutajate ootusi ja vajadusi täidetud?**

Uuringust selgub, et veebilehekülje kasutajate ootusi ja vajadusi pole tegelikult piisavalt täidetud, kuna veebileht pole lõplikult valmis. Sellist arvamust on võimalik välja lugeda küsitletute vastustest, milles kokkuvõtvalt öeldes oodatakse kompaktesid lahendusi, tõest infot ja erinevaid e-teenuste kasutamise võimalusi.

Võru linnavalitsuse ametnikud peavad veebilehte oluliseks kommunikatsioonikanaliks, põhjendades seda väitega, et igapäevaselt muutub kommunikeerumine veebikeskkonnas üha arvestatavamaks ja olulisemaks aspektiks.

### **Kuidas linnavalitsus (ametnikud) hindab ja väärtustab veebilehte kui kommunikatsioonikanalit?**

Uuringu ankeetküsitlustest selgus, et kaks sihtgruppi (linnakodanikud ja linnavalitsuse ametnikud) on erinevatel seisukohtadel teemal: pakkuda e-teenusena veebilehel rubriiki „*Ametnik vastab*“. Selgus, et linnakodanikule on veebilehekülg oluline infokanal ning rubriik „*Ametnik vastab*“ näitab, et oodatakse vastastikust suhtlust kahe sihtgrupi- linnakodaniku ja ametniku vahel.

Huvitava faktina toon ära Kristina Reinsalu praegu pooleli olevast doktoritööst, mis kajastab tulemust Tartu linna veebilehekülje kohta. Tartu linna veebilehel on olemas rubriik „*Ametnik vastab*“, aga uuringust selgus, et 95% kodanikke ei kasuta seda, seal isegi ei kommenteerita anonüümselt.

Ametnike vastustest tuli välja, et veebilehekülg peab olema suhtluskanaliks oma sihtgruppide vahel, aga samas leidsid kõik vastajad, et rubriiki „*Ametnik vastab*“ pole vaja. Tegelikult koorus välja huvitav aspekt, et ametnikud tõrjuvad pakutava võimaluse loomist, kuid linnakodanikud samas ootavad sellist võimalust. Üheks oluliseks teemaks on küsimused, mis on seotud veebikeskkonnas pakutavate lahendustega oma sihtgruppidele ning millisel kujul ja kas veebilehel peab olema loodud võimalus vastastikkuseks horisontaalseks suhtluseks. Minu arvates peaks olema veebilehel hoopis selline rubriik nagu „*Poliitik vastab*“. Niisuguse rubriigi vajalikkus on tingitud olulisest aspektist, et poliitikud teavad täpsemalt otsustest, mida arutatakse ja mida vastu võetakse. Ametnik ei oskagi vastata paljudele küsimustele,

mis linnakodanikku huvitavad, näiteks teede olukorra või liikluskorralduse kohta. Positiivseks argumendiks on see, et omavalitsuste veebilehekülgede ülesehituselise sarnasuse, märkisid ära ka linnavalitsuse ametnikud. Nende arvates on info leidmine kergem, kui kõikide omavalitsuste veebilehet on sarnase ülesehitusega.

## 7 ETTEPANEKUD JA DISKUSSIOON

Selles peatükis toon ära ettepanekud IT-ja kommunikatsioonispetsialistile ning diskuteerin tulemuste üle, mis selgusid uuringutulemustest ja vaatluskava alusel tehtud analüüsist.

- Teen ettepaneku küsida veebilehekülje gallupis veebikasutajatelt, kas eelistakse meelsamini eraldi „*Foorumit*“, rubriiki „*Ametnik vastab*“ või hoopis rubriiki pealkirjaga „*Poliitik vastab*“. Olenevalt vastustest peaks, linnavalitsus mõtlema poliitilise diskursuse loomisele veebileheküljel, mille üheks väljundiks on rubriik „*Poliitik vastab*“ .
- Arengukava täiendustena on tarvis sisse kirjutada Võru linnavalitsuse nägemus infoühiskonnast, kaardistada kindlasti ka omavalitsuse veebilehel tulevikus pakutavad avalikud teenused ning võimalused e-teenuseid kasutada.
- Koguda aktiivselt tagasisidet sihtgruppide seast ning muuta tagasiside kogumine eesmärgipäraseks tegevuseks.
- Leida kiire lahendus veebilehe uuendamise lõpetamiseks- sisukad lingid, aktuaalne informatsioon, võimalus kasutajate tagasiside tarbeks.
- Linnavalitsus peaks igapäevases suhtluses ise kasutama viiteid veebilehele ning julgustama linnakodanikke, tutvustama oma veebilehe võimalusi nii koostööpartneritele kui ka allüksustele. Organisatsiooni enda aktiivne ja pidev veebilehekülje kasutamine ning propageerimine sellisest aspektist, et veebileheküljel on avaliku kommunikatsiooni ruum, aitaks omakorda luua kestvaid dialoogilist mõttevahetust erinevate osapoolte vahel.
- Boonusena võiks olla kindlasti uuel lehel arhiiv, milles on arhiveeritud kõik Võru Linnavalitsusega seotud artiklid ajakirjandusest, raadiosaated, telesaated, vms. materjali linnavalitsuse töö, tegevuse ja ajaloo kohta.
- Veebilehel on tähtis isikustatud pöördumine külastaja poole, mis annab veebileheküljele palju juurde ning kaob väga ametlik ja häiriv anonüümsus. Palju meeldivamaks ja rahvale meelepärasemaks teeb veebilehekülje pildiarhiiv, kuhu oleks kogutud fotod erinevatest sündmustest, kust ei puuduks

- ka personali galerii ning pildid päevasündmustest, mis on seotud linnavalitsuse ja ametnike tööga, (miks mitte ka päeva sünnipäevalaste rubriik).
- Veebileheküljega peaks pidevalt tegelema vastutav isik, sellest tulenevalt saaks veebilehekülje efektiivsust mitmeid kordi suurendada.
- Veebilehekülje tekstist arusaamisel mängivad olulist rolli kindlasti teksti ruumiline paigutus, lihtne värvivalik, lisatud pildimaterjal ja ka muud elemendid (huvitav graafiline lahendus ning vormiline lahendus millesse informatsioon paigutatakse).

Lihtne ja kindel tõde on, et veebist ei tee populaarset veebi mitte ainult veebilehekülje hea välimus ja kerge loetavus, vaid pigem selline veebikeskkond, milles kasutajad saavad nt väljendada oma arvamust küsitlustes, arvamusuuringutes ja mitteametlikes hääletustes. Eelnev näide eeldab seda, et veebileheküljel on infona olemas vastavad tekstid: vastuvõetud otsused ja käsitlusele tulevad teemad ning kasutajatele on loodud võimalus kaasa rääkida.

Minu arvates on uuele veebile loodud n-ö negatiivne foon: esiteks pikale veninud teostus ja teiseks artikkel, mis Võrumaa Teatajas avaldati. Artikkel jõudis inimeste teadvusse negatiivse info kaudu, mille sisuks oli veebilehel olev link *Võlglaesed* ja ajakirjaniku kriitika uuendatud veebilehekülje ilmnenu puuduste kohta. Arvan, et probleemiks pole mitte artikli negatiivne sisu, vaid see, et linnavalitsus oleks pidanud ise esimesena avaldama artikli uuendatud veebilehekülje teemal, seda enam, et uuendatud veebilehel ilmnesid kohe esimesed puudused. Sellest tulenevalt poleks jäänud lugejatele negatiivset tunnet, et uuendatud veebilehekülje tellimisega on maksumaksja rahaga hoolimatult ümber käidud. Niisugune negatiivne foon peegeldub, selgesti lugedes võrgukommentaare.

Töö oluliseks tulemuseks loen seda, et selgus linnakodanike huvi foorumi ja muude interaktiivsete teenuste vajalikkuse vastu veebileheküljel. Ametnikud aga selgelt tõrjuvad rubriigi loomist. Tegelikult on tõrjuvale hoiakule väga kindel ja argumenteeritud põhjus, mis kõlas viimasel linnavalitsuse töögrupi koosolekul, mis

toimus 12.05.2006. Koosolekul selgus, et ametnike selgelt tõrjuva hoiaku põhjuseks foorumi või rubriigi loomisse on linnavalitsuse ümber loodud piltlikult öeldes pidev negatiivne foon, mis kajastub selgelt kohalike väljaannete artiklites ja võrgukommentaaries.

Võib arvata, et kui luua omavalitsuse veebilehel võimalus avalikuks foorumiks, mis nõuab ametniku enda aktiivset osalemist, võib tekkida infomüra, millesse kaob ka oluline info. Foorumi loomisel muutuks veebilehekülg avalikuks „laadaplatsiks“. See annaks linnakodanikele küll võimaluse oma mõtteid välja öelda, kuid negatiivne külg on see, et tekiks lisaks veel üks kanal, mille abil saavad oponendid pahatahtlikke agressioone korraldada. Probleemiks ei ole mitte kartus tagasiside pärast, mida linnakodanikud annavad, vaid probleem on sügavamates poliitilistes eelistustes, mis on selgesti eristuvad- eelmised poliitilised jõud, kes olid võimul üheksa aastat, ja praegused võimu teostajad.

## 8 KOKKUVÕTE

Valminud bakalaureusetöö teemaks oli „Veebipõhine linnaruum Võru linna näitel“, töö praktiliseks väärtuseks pean pakutavaid ettepanekuid linnavalitsuse IT- ja kommunikatsioonispetsialistile.

Käesolevas bakalaureusetöös uurisin ühe väikelinna veebilehekülje olulisust ja kahe sihtgrupi arvamust uuendatud veebilehekülje kohta. Meetodina kasutasin vaatluskava alusel põhinevat analüüsi ning valik- ja vabavastustega ankeetküsitlust. Vaatluskava alusel tehtud analüüsiga kaardistasin hetkeolukorra.

Töö teoreetilises osas andsin ülevaate infoühiskonna mõistest ja infoühiskonna arengust Eestis, peamiselt proovisin siduda teoreetilist osa veebipõhise linnaruumi teemast lähtuvalt. Võimaliku teoreetilise raamistiku loomine infoühiskonna defineerimisel veebipõhise linnaruumi kontekstis oli raskendatud, kuna infoühiskonna kontseptsioon on üsna lai ja mitmekihiline.

Uurimismeetodina kasutatud valik- ja vabaküsimustega ankeetküsitlused andsid vastused püstitatud uurimisküsimustele. Uurimuse peamise tulemusena selgus, et veebilehekülg on oluline kommunikatsioonikanal uuritud sihtgruppide seas ning uuendatud veebilehekülg on tunduvalt lihtsam ja kasutajale sobivam, kui seda oli eelmine veebilehekülg.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et veebipõhise linnaruumi loomisel tuleb jätkuvalt mõelda küsimusele milliste e-teenuste ja kehtivate suhtlustavade hierarhilist mustrit silmas pidades on võimalik tekitada sünergia linnavõimu ja linnakodanike vahel.



## **SUMMARY**

### **WEB-BASED CITY SPACE ON THE EXAMPLE OF VÕRU CITY**

The theme of the present graduation thesis was “Web-based city space on the example of Võru city”, I consider its practical value to lie in the proposed suggestions for the IT and communications specialist of the city government.

In this graduation thesis I have studied the importance of the web site of a small town, and the opinion of two target groups concerning the renewed web site. The methods I have applied were observation schedule based analysis, and multiple choice and free-answer questionnaires. The observation schedule based analysis was used to map the current situation.

In the theoretical part of the paper I have given an overview of the notion of information society and of the development of information society in Estonia, mainly attempting to incorporate the theoretical part from the point of view of the subject of web-based city space. Creating a possible theoretical framework for defining information society in the context of web-based city space was complicated, as the concept of information society is rather wide and multi-faceted.

The multiple choice and free-answer questionnaires that were used as research method answered the posed questions. As the main result of the research it transpired that the web site is an important communication channel for the studied target groups, and the renewed web site is considerably simpler and user-friendlier than the previous one was.

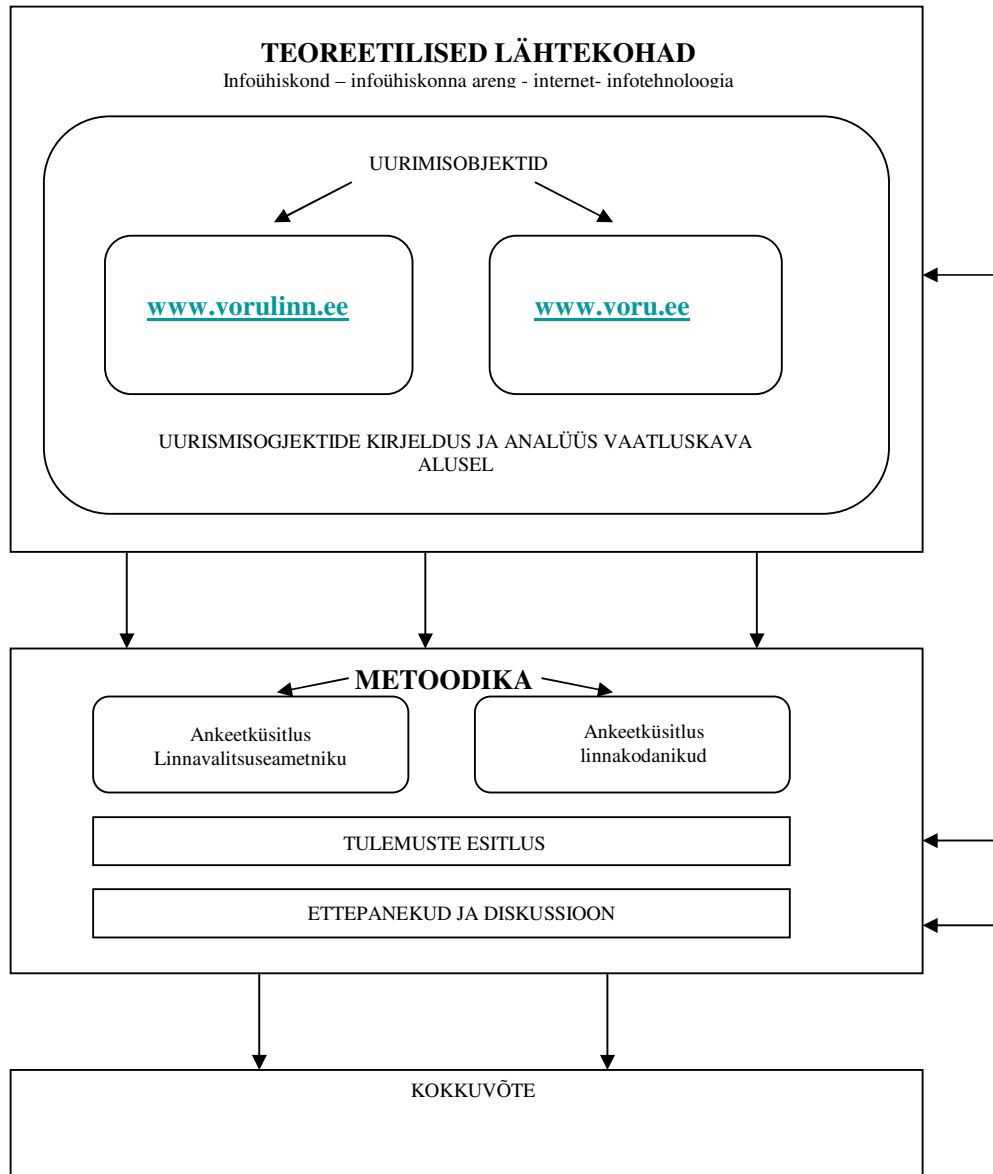
To summarize, it may be said that in creating a web-based city space the issues that must constantly be considered are the e- services and the hierarchical pattern of the existing communication practices that will make it possible to create synergies between the city government and the citizens.

## KASUTATUD KIRJANDUS

1. Braidaks, A. (2006). Linn lõi võlglastele internetis häbiposti. Võrumaa Teataja, 14.märts.
2. Castells, M. (2001). The Internet Galaxy USA, Oxford University Press Inc.
3. Faktum. (2005). Kohalike omavalitsuste volikogude valimiste eel. Küsitlus Võru linnas
4. Internetiressursside korrastamise alased soovitused [http:// www.riik.ee/kord/](http://www.riik.ee/kord/)  
Vaadatud 28. aprill 2006.
5. Liiv, J. Kapitalism- see on kolmikliidu võim pluss kogu maa internetiseerimine. Arvutimaailm, 2002, 1, 13.
6. Nigol, A. Linna veebilehe testiperiood kestab kuni mai lõpuni. <http://www.voru.ee/?Menu=2&ID=662>. Vaadatud 23.märtsil 2006.
7. Reinsalu, K. (2003). Integreeritud kommunikatsioon maavalitsustes. Käsikirjaline kutsemagistritöö. Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond, Tartu Ülikool, Tartu.
8. Riiklik programm, Infopoliitika põhialused aastateks 2004-2006. (2004). [www.riso.ee/failid/infopoliitika2.doc](http://www.riso.ee/failid/infopoliitika2.doc). Vaadatud 11.aprillil 2006.
9. Slevin, J. (2000). The Internet and Society USA, Blacwell Publishers Inc.
10. Suni, R. Vana ja uus keskaeg. <http://www.sirp.ee/Arhiiv/13.08.99/Sots/sots1-4.html> Vaadatud 14.aprillil 2006.
11. [www.neti.ee](http://www.neti.ee) märksõna: avaliku teabe seadus Vaadatud 05.mai 2006
12. Vengerfeldt, P., Runnel, P. (2004) Infoühiskond ja uus meedia. Käsikirjaline loengukonspekt kevadsemestrist 2004. TÜ ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond.

# Lisad

## Lisa 1. Bakalaureusetöö ülesehitus



## Lisa 2. Küsimustik - linnakodanikele

VÕRU LINNA VEEBILEHEKÜLG [www.voru.ee](http://www.voru.ee)

Vastake küsimustele palun kirjalikult, valikvastustega küsimuste juures valige endale kõige sobivam variant.

Märkige tärniga

1. Kas Te olete külastanud Võru linna veebilehekülge [www.voru.ee](http://www.voru.ee)

JAH	
EI	

2. Kui olete, siis miks Te külastasite?

---

---

3. Kui ei ole, siis miks Te pole seda veebilehekülge külastanud?

---

---

4. Nimetage üks asi, mis Teile Võru linna veebi juures kõige rohkem meeldib ja üks asi, mis Teile üldse ei meeldi?

---

---

Märkige palun tärniga Teile sobiv variant

5. Kas olulist infot on piisavalt?

JAH	
EI	
EI TEA	

6. Kui tihti Te külastate Võru veebilehekülge?

peaaegu iga päev	
vähemalt kord nädalas	
vähemalt kord kuus	
harvemini kui kord kuus	
ei oska öelda	

7. Kas Võru veebilehekülg on teabekanalina Teile jaoks...?

väga oluline	
pigem oluline	
pigem vähe oluline	
ei ole üldse oluline	
ei oska öelda	

8. Millistest e-teenustest Te Võru linna veebileheküljel kõige enam puudust tunnete?

e-blanketid	
rubriik „Virtuaalne leiubüroo”	
rubriik „Bussiinfo”	
kaardid	
rubriik „Ametnik vastab”	
Linnavolikogu istungite jälgimine on-line`is	
rubriik „Külalisteraamat”	
eriarstile registreerimine	

9. Kuidas saaks Teie arvates Võru linna veebilehekülge veel paremaks muuta? Millised oleksid Teie ettepanekud selles osas?

---

---

Tänan, et leidsite aega nendele küsimustele vastata, Teie vastused võetakse kokku koos teiste vastustega, Teie nime nendega konkreetselt sidumata.

Just Teie vastused on suureks abiks, mis aitavad kaasa muuta Võru linna veebilehekülg linnakodaniku ja linnavõimu vaheliseks suhtlusvahendis.

### **Lisa 3. Küsimustik – linnavalitsuse ametnikele**

Küsimustiku eesmärgiks on uurida ja aidata kaardistada Võru linna veebikeskkonnaga seotud probleeme ja võimalusi.

Kirjeldage palun!

1. Mis Teie arvates oli eelmisel veebilehel ebaõnnestunud ja uuel lehel on paremini?

---

---

Nimetage palun!

2. Kellele Teie arvates peaks linnaveeb olema suunatud?

---

---

3. Kas Võru linna veebilehekülj peaks olema linnakodaniku ja ametniku vaheline esmane suhtluskanal?

---

---

Kirjeldage!

4. Kuidas hindate uue veebilehekülje avalehe [www.voru.ee](http://www.voru.ee) kujunduslikku, visuaalset külge?

---

---

5. Kas uus veebilehekülg on atraktiivne ja kutsub linnakodanikke sealt infot hankima?

---

---

6. Millistele sihtgruppidele Teie arvates pole veebileheküljel piisavat tähelepanu pööratud?

---

---

7. Kuidas kajastub Teie arvates veebilehel linnavalitsuse kui institutsiooni missioon?

---

---



Märkige tärniga!

8. Kas Teie arvates on veebilehel olev informatsioon...?

väga põhjalik	
pigem põhjalik	
pigem vähe põhjalik	
ei ole põhjalik	
ei oska öelda	

9. Milliseid e-teenuseid ja veebilehe interaktiivseid lahendusi linnakodanikud Teie arvates ootavad?

---

---

Märkige tärniga!

10. Kui sageli Te oma igapäevatoös kasutate linna veebilehekülge?

peaaegu iga päeva	
vähemalt kord nädalas	
vähemalt kord kuus	
harvemini kui kord kuus	
ei oska öelda	

11. Kuivõrd informatiivne on Teie jaoks veebileheküljel olev info ja kas see info on aktuaalne ning Teie tööd lihtsustav?

---

---

Märkige tärniga!

12. Kas Võru linna veebilehekülg on teabekanalina Teie jaoks:

väga oluline	
pigem oluline	
pigem vähe oluline	
ei ole üldse oluline	
ei oska öelda	

13. Kuidas saaks Teie arvates Võru linna veebilehekülge veel paremaks muuta?

---

---

14. Kuivõrd olulisel määral on linna veebilehekülg täidetud vajaliku infoga?

---

---

15. Mis on Teie arvates uuel veebileheküljelt puudu? (Nimetage vähemalt üks)

---

---

16. Kuivõrd Te peate vajalikuks, et veebileheküljel oleks rubriik „Ametnik vastab“

---

---

Täna, et leidsite aega nendele küsimustele vastata, Teie vastused võetakse kokku koos teiste vastustega, Teie nime nendega konkreetselt sidumata.

Just Teie vastused on suureks abiks, mis aitavad kaasa muuta Võru linna veebilehekülge linnakodaniku ja linnavõimu vaheliseks suhtlusvahendiks.